

## ISTRUZIONI ESERCIZIO SE LIVELLO ESPERTO

### INTRODUZIONE

Questo, contrariamente ai comuni esercizi da me proposti finora, è un caso assolutamente reale (in vero lo ho pure semplificato). Per tale motivo richiederà abilità e concentrazione per la sua risoluzione. Sono sicuro che lo troverai estremamente differente dagli altri esercizi proposti in precedenza, perché ripeto, è reale. Dovrai usare anche molte abilità e conoscenze estranee ad Excel.

Utilizzando principalmente IF nidificate, costruisci un sistema che risolva la situazione descritto qui sotto.

### SPEDIZIONI

Le spedizioni sono effettuate solo per il Regno Unito (Inghilterra, Galles, Scozia e Irlanda del Nord), Isola di Man, Jersey, Guernsey (sono stati fuori dalla Comunità Europea e dal Regno Unito ma dentro la Corona Britannica, e sono tutti paradisi fiscali) e Repubblica di Irlanda.

Ecco la cartina, piuttosto accurata. In vero, la faccenda è più complessa e la vedrai di seguito.

UK and Ireland  
Parcel Zones



- **A** - Inghilterra e Galles (e Wight Island).
- **B** - parte della Scozia
- **A + B = UK Mainland**. Da non confondere con Gran Bretagna, che tutta l'isola principale.
- **C** - Terre alte scozzesi (Highlands, il celebre film Highlander si riferisce a questa regione della Scozia)
- **D** - Isole. Vediamo in basso Jersey e Guernsey, dette Channel Islands (isole del canale - della manica). In basso a sinistra, le piccole Scilly Isles. Più o meno al centro, tra Irlanda e Gran Bretagna, vediamo l'Isola di Man. Poi le varie Isole Scozzesi in alto.
- **B + C + parte di D = Scozia**
- **E** = Irlanda del Nord
- **A + B + C + Parte di D + E = UK** (Regno Unito, dove qualche volta le case hanno un nome e non un numero civico)
- **F** - Repubblica di Irlanda (dove non esistono i *postcodes*)

### CANALI DI VENDITA

Amazon, eBay, proprio sito, contatto diretto (telefono o email).

#### Amazon

Secondo Amazon non è giusto far pagare di più chi vive nelle *remote areas* come le Isole del Canale. Quindi Amazon non permette né che si possano aumentare le spedizioni in automatico per ordini verso queste aree, né che si possa successivamente all'ordine far pagare di più al cliente e né, meno che mai, poter scrivere nell'inserzione che gli ordini verso queste aree sono soggetti o ad un sovrapprezzo o all'annullamento. Di conseguenza, per ordini verso *remote areas* eseguiti su Amazon, occorre controllare manualmente a quanto ammonterebbe la perdita, e valutare se spedire o annullare. In questo esercizio non devi eseguire tale controllo, è sufficiente riportare "procedere al controllo manuale" o simili.

Essendo un'azienda americana, non ha cultura. Secondo Amazon, Isola di Man, Jersey, Guernsey sono sul territorio inglese, benché in vero siano nazioni extracomunitarie con tanto di dogana. Anche a loro è applicato lo stesso *flat rate* come se facessero parte degli UK. Questo, oltre che per fattori culturali, è stato fatto perché Amazon le usa per eludere (non evadere, l'elusione è legale) le tasse.

## EBay

Contrariamente ad Amazon, su eBay puoi impostare in maniera automatica l'aumento delle tariffe per certe Regioni. Sfortunatamente queste Regioni (preimpostate da eBay), non combaciano alla perfezione con quelle del corriere DPD. Si tratta in vero di pochi *PostCodes*, ma occorre mettere un controllo per verificare se l'ordine è verso una di queste zone. Come nel caso di Amazon, è sufficiente che il sistema possa individuare questi casi, si procederà successivamente al controllo manuale dell'ordine.

## Proprio sito e contatto diretto

Nel sito e al telefono, non vi sono problemi per il rialzo delle spedizioni per *PostCode*.

## CORRIERI E SPEDIZIONI

### DPD

È il principale corriere negli UK. La consegna è di un solo giorno lavorativo per UK Mainland e di massimo 2 giorni per le altre destinazioni (Irlanda e Irlanda del Nord, Highlands Scozzesi e Isole). Trovi più dettagli nella apposite tabelle, in particolare l'elenco dei Post Codes delle aree remote e l'elenco dei servizi di spedizione.

### DPD Fulfilment Service.

In italiano è spesso chiamato servizio di Logistica ed è offerto da molti corrieri. Se non sai di che si tratta, cerca su Google.

Occorre inviare i dati alla DPD ogni giorno, quindi il sistema deve essere in grado di riconoscere in maniera facile quali sono gli ordini che dovranno essere spediti da questo servizio.

Nei casi di:

- quantità diversa da uno,
- di ordini di oggetti multipli,
- di più ordini dallo stesso cliente,
- di spedizioni per aree differenti dalla UK Mainland, non usare il servizio di Fulfilment, l'ordine deve essere evaso dall'azienda.

Tienine conto.

### Royal Mail

Si possono spedire solo oggetti piccoli, ma verso tutto il Regno Unito (e le tre isole - paradisi fiscali, ma non la Repubblica di Irlanda). Si spedisce a *flat rate* (prezzo unico e identico per tutti). Quindi non occorre la verifica per Post Code.

## I prezzi delle spedizione pagati dal cliente

I prezzi delle spedizioni cambiano a seconda dei servizi di spedizione disponibili per l'area di spedizione.

Cambiano secondo i canali e le scelte dei clienti. Cambiano con il tempo, o meglio, con il contratto. Cambiano secondo il peso e dimensioni dello/degli oggetto/i.

Su tutti i canali, di base la spedizione è gratuita o meglio, è inclusa nel prezzo di vendita, per spedizioni verso il UK Mainland.

eBay.co.uk richiede il 10% di commissioni sui costi di spedizione. Quindi il sovrapprezzo delle spedizioni fuori dalla UK Mainland su eBay sarà più alto rispetto a quello del sito. Quindi il controllo che dovrai fare per capire quale spedizione effettuare, non potrà essere basato sul prezzo o non solo sul prezzo.

## ERRORI E PROBLEMATICHE

### Errori

Talvolta un errore umano, un click sbagliato, un errore nella comunicazione del server, un errore nel trasferire i dati, un aggiornamento non effettuato, un cambiamento non notificato delle procedure da parte di uno dei tuoi partner (corriere, e-commerce platform, ecc), può generare un disastro irrecuperabile. Prevedi controlli e impostazioni che riducano al minimo gli errori o che notifichino se vi è qualcosa che potrebbe essere sbagliato.

### Errori dei clienti

Altri errori li abbiamo da parte dei clienti, che spesso quando sono (dei niubboni pazzeschi) a digiuno di informatica (/vecchiacci), sbagliano i campi (inserendo tutto, anche l'indirizzo completo, nel campo del nome) o dimenticano di mettere il numero civico nell'indirizzo. Prevedi controlli anche per questi casi.

### Ordini con oggetti multipli

Capita che un unico cliente ordini vari oggetti. Se ordina lo stesso oggetto ma con una quantità maggiore di uno, abbiamo tutto l'ordine in una sola riga, e occorre controllare manualmente per impostare la spedizione. Se ordina due oggetti differenti, abbiamo due righe differenti aventi lo stesso numero d'ordine, e anche in questo caso si deve procedere al controllo manuale per impostare la spedizione.

### Ordini multipli (identico cliente)

Capita che un cliente acquisti più volte nel breve periodo, per esempio sia di venerdì sera, sia di domenica mattina (esempio molto comune). In questo caso, entrambi gli ordini saranno processati di lunedì. Il sistema deve anche individuare questi casi per poter unire più ordini in un unico, così da poter fare un'unica spedizione e risparmiare.

Capita talvolta che il cliente ordini un oggetto da più canali, per esempio da Amazon e da eBay, quindi il tipo di controllo deve essere *cross-channel*.

Per il controllo, non ti potrai affidare puramente al nome, gli inglesi hanno vari nomi (almeno due più il cognome) e spesso scrivono *Mr* o altri titoli, e non è detto che lo abbiano fatto in maniera identica su entrambi i canali, quindi trova il modo più efficace. Ti consiglio non un modo totalmente automatico ma uno semiautomatico dove è prevista una semplice revisione manuale.

### Quantità diversa da uno

Poiché larga parte degli ordini hanno la quantità di oggetti pari ad uno, è facile confondersi durante le operazioni di imballaggio. Quindi, occorre individuare e/o raggruppare, tutti gli ordini di più unità dello stesso oggetto, di oggetti multipli e di ordini (unificati) dallo stesso cliente.

### Dogana

Nel caso di spedizioni verso Isola di Man, Jersey e Guernsey, specificare che occorre apportare 4 coppie della fattura sull'esterno del pacco.

### Swap

Capita talvolta che un cliente acquisti un oggetto perché intende cambiarlo con uno acquistato in precedenza (prego leggere legislazione inglese per delucidazioni attinenti la regolamentazione del i resi). Integra nel processo la possibilità dell'inserzione manuale per questo tipo di spedizioni.

### Invoicing Software

L'azienda usa un programma per la fatturazione (per creare e salvare le fatture). Questo software non può essere integrato in alcun modo (con le API), ovvero nulla può essere automatizzato, né con il sito, né con eBay e né con Amazon, se non dal produttore. Il produttore del software ha chiesto solo 50mila £ + VAT (traducilo in euro se vuoi) per fare un'integrazione parziale in sei mesi di lavoro, quindi li è stato risposto: "*that is not going to happen*".

Per fortuna l'*invoicing software* legge i file csv. Quindi puoi usare Excel per organizzare i dati per la successiva fatturazione da parte del software aziendale.

A questo software puoi fornire solo un file csv per ordine. In questi file csv, che non ti è richiesto creare, devono essere presenti: Nome e Cognome del cliente, un *Reference Code* dell'ordine, oggetti ordinati (un oggetto per ogni linea), le spedizioni sono da trattare come oggetti, e i vari prezzi.

Di fatto, l'unico problema lo si ha con ordini multipli e con alcuni ordini con oggetti multipli, perché si hanno più linee per lo stesso ordine. Il sistema deve prevedere come processare questi casi.

## PRECISAZIONI

A tua disposizione hai due fogli di lavoro bianchi.

La valutazione dell'esercizio non è automatica, la eseguirò io personalmente. Nota bene, non do la soluzione, anche perché non vi è una soluzione assoluta. Ti posso solo dire se è giusto o sbagliato. Nel caso sia incompleto, è sbagliato.

## CONCLUSIONI E CONSIGLI

Per risolvere questo problema, devi sicuramente iniziare ad avere a che fare con concetti a te finora sconosciuti, questo io lo chiamo Excel Pratico. Aiutati con Google se non ti occorrono informazioni.

Il linguaggio da me adottato è molto "inglese", abituatici, è quello che si usa in informatica. Aiutati con Google se hai difficoltà.

Di tutte le abilità che hai, le uniche che ti servono per risolvere il problema sono la logica, la perseveranza e soprattutto la creatività. Sii creativo.

## BUON DIVERTIMENTO

Trovi tutti i dati che ti occorrono nei vari fogli dell'esercizio.