

**Procedura negoziata per l'affidamento dei servizi applicativi per l'implementazione di una soluzione di Marketing basata su un sistema di CRM in cloud.**

**CIG: 8541882803 - R.A. 086/20/PN**

**Risposta ai quesiti pervenuti 3° invio**

Si fa seguito ai quesiti pervenuti per fornire le seguenti risposte:

**1° QUESITO**

**Infrastruttura:** L'integrazione con eventuali sistemi esterni dovrà essere point to point o dovrà passare attraverso un middleware di integrazione? Se sì, è già presente? Se sì, quale?

**RISPOSTA AL 1° QUESITO**

In base alla scelta della soluzione proposta vanno presentate le possibili integrazioni  
A titolo esemplificativo se ne riporta una: API (Application Programming Interface);

**2° QUESITO**

**Generale:**

- a) Quanti utenti dovranno accedere al sistema? ;
- b) Cosa si intende per realizzazione di test "automatici"? (Cfr Capitolato tecnico, p. 5);
- c) I CV dovranno/potranno pervenire anonimi?

**RISPOSTA AL 2° QUESITO**

- a) A tal riguardo come descritto nel capitolato, il fornitore dovrà indicare la tipologia di licenza necessaria, che verrà acquisita da Sport e Salute;
- b) Verranno realizzati i test-case e quindi i test automatici riguardano le simulazioni della campagna;
- c) Potranno;

**3° QUESITO**

**Clienti/Contatti:** Quante anagrafiche clienti/contatti sono gestite mediamente a sistema?

**RISPOSTA AL 3° QUESITO**

In questa fase va prevista una anagrafe clienti, ma l'elemento non deve essere vincolante;

#### 4° QUESITO

##### Assistenza clienti:

- a) La creazione dei Case sarà manuale o integrata con sistemi esterni (es. tramite portale/form "Contact us")?;
- b) Le e-mail in outbound dovranno prevedere l'uso di branding template? Sì --> Da creare/modificare nel sistema CRM o semplicemente da importare?;
- c) Quali e quanti sono i canali di ricezione dei ticket/segnalazioni?;

#### RISPOSTA AL 4° QUESITO

- a) Integrata con il CRM;
- b) Sì, da riportare;
- c) In questa fase mail;

#### 5° QUESITO

##### Marketing:

- **Gestione Lead**
  - i. La generazione delle Lead sarà manuale o integrata con sistemi esterni (es. tramite portale/form "Contact us")?;
  - ii. È prevista la gestione di un workflow approvativo o assegnazione delle Lead?;
- **Gestione Campagne**
  - iii. Che tipo di campagne dovranno essere gestite (Telemarketing, Campagne e-mail/SMS)?;
  - iv. Il sistema CRM dovrà prevedere un tool di creazione/modifica del template html o sarà gestito extra sistema?;
  - v. Nel caso di campagne e-mail, è richiesto l'invio direttamente dal sistema CRM? ▪ Sì → Numero di contatti previsti per campagna? ▪ No → Quale sistema esterno sarà utilizzato?;
  - vi. Che tipo di statistiche si intende tracciare sulle campagne (es. numero e-mail inviate, numero e-mail aperte, numero unique clicks etc.)?;

#### RISPOSTA AL 5° QUESITO

- **Gestione Lead**
  - i. Integrata con il CRM;
  - ii. Sì;
- **Gestione Campagne**
  - iii. Campagne email (ma la soluzione proposta deve essere multicanale);
  - iv. Prevedere un tool;
  - v. Sì dal CRM (il numero minimo è 2000);

- vi. Queste tipologie di esempio vanno bene ma non sono vincolanti, la soluzione va dettagliata;

## 6° QUESITO

### Reportistica/Dashboard:

- a) In che modo si vogliono erogare le survey?;
- b) Le survey si riferiscono alla parte Service (survey Customer satisfaction)?;

## RISPOSTA AL 6° QUESITO

- a) Mediante mail generate dal CRM;
- b) Sì;

## 7° QUESITO

### Sicurezza:

- a) Il sistema CRM dovrà essere integrato con un IdP per l'accesso tramite SSO?;
- b) Quanti livelli/profili autorizzativi sono previsti?;

## RISPOSTA AL 7° QUESITO

- a) Al momento no ma deve essere una funzionalità prevista;
- b) Almeno 3, ma non deve essere limitante (la profilazione deve essere prevista e variabile in base alle esigenze);

## 8° QUESITO

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Funzionale:** La gestione anagrafica dei dipendenti al fine di poter effettuare campagne interne : le campagne sono rivolte quindi ai dipendenti, o vengono effettuate dai dipendenti per attività esterne proposte ai contatti?;

## RISPOSTA AL 8° QUESITO

Le campagne interne ovviamente sono per i dipendenti, non sono escluse campagne esterne;

## 9° QUESITO

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Funzionale:** Implementazione regole di verifica duplicate: le regole di verifica duplicati, devono essere prese in considerazione anche sull'import dei contact, o solamente a dati importati, per successivi contact?;

### **RISPOSTA AL 9° QUESITO**

Devono essere previste

### **10° QUESITO**

**Riferimento: Assistenza Clienti – Ambito: Tecnico:** Email Outbound : le email vengono usate solamente per comunicazioni nei processi, o anche su campagne di marketing? è possibile aver un'indicazione dei volumi?;

### **RISPOSTA AL 10° QUESITO**

Email utilizzate anche per campagne. Al momento non è possibile stimare i volumi (lo startup potrebbe essere intorno a 20.000 mail/mese);

### **11° QUESITO**

**Riferimento: Marketing – Ambito: Funzionale:** Clusterizzazione clienti (statica e dinamica): cosa intendete per "clienti" e per "clusterizzazione dinamica"?;

### **RISPOSTA AL 11° QUESITO**

Organizzazione funzionale in base a criteri

### **12° QUESITO**

**Riferimento: Marketing – Ambito: Funzionale:** Survey : devono essere permesse risposte anonime?;

### **RISPOSTA AL 12° QUESITO**

Nel rispetto della normativa privacy sì;

### **13° QUESITO**

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Tecnico:** Volumi : Clienti / Contatti / Numero di campagne attuale soluzione marketing / numero medio email inviate per ogni campagna;

### **RISPOSTA AL 13° QUESITO**

Al momento non è possibile stimare i dati richiesti;

### **14° QUESITO**

**Riferimento: Marketing – Ambito: Funzionale:** Gestione Lead: I lead saranno importanti/imputati manualmente a sistema o possono essere generati da nurturing campaign?;

#### **RISPOSTA AL 14° QUESITO**

Possono anche essere generati da nurture campaigns su conditional logic;

#### **15° QUESITO**

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Tecnico:** Import contatti: L'import contatti sarà un'attività unica o si prevede un import ricorrente;

#### **RISPOSTA AL 15° QUESITO**

Nella fase iniziale verranno importati e/o imputati a mano. Deve essere previsto un batch per un import ricorrente;

#### **16° QUESITO**

**Riferimento: Marketing – Ambito: Tecnico:** Licenze: Quanti utenti saranno abilitati a creare campagne marketing? Quanti solo in lettura / creazione contenuti?;

#### **RISPOSTA AL 16° QUESITO**

A tal riguardo come descritto nel capitolato, il fornitore dovrà indicare la tipologia di licenza necessaria, che verrà acquisita da Sport e Salute;

#### **17° QUESITO**

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Tecnico:** Licenze: Quanti utenti saranno abilitati (Admin) alla gestione dei Case?;

#### **RISPOSTA AL 17° QUESITO**

A tal riguardo come descritto nel capitolato, il fornitore dovrà indicare la tipologia di licenza necessaria, che verrà acquisita da Sport e Salute;

#### **18° QUESITO**

**Riferimento: Anagrafica Unificata – Ambito: Tecnico:** Migrazione: quanti record e di che tipologia di business (società, contatti società, etc.) saranno oggetto della migrazione iniziale?;

#### **RISPOSTA AL 18° QUESITO**

Dovrà essere indicata la modalità di import, dati al momento non disponibili;

#### **19° QUESITO**

**Licenze:** Quali saranno le numeriche degli utenti che dovranno accedere al sistema (Marketing + Case Management)?;

### **RISPOSTA AL 19° QUESITO**

A tal riguardo come descritto nel capitolato, il fornitore dovrà indicare la tipologia di licenza necessaria, che verrà acquisita da Sport e Salute;

### **20° QUESITO**

Con riferimento al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico “Licenze Software”, si chiede di specificare:

- il numero di utenti interni all’organizzazione che utilizzeranno la solo le funzionalità di “Assistenza Clienti”;
- il numero di utenti interni all’organizzazione che utilizzeranno solo le funzionalità di “Marketing”;
- il numero di utenti interni all’organizzazione che utilizzeranno sia le funzionalità di “Assistenza Clienti” sia quelle di “Marketing”;

### **RISPOSTA AL 20° QUESITO**

A tal riguardo come descritto nel capitolato, il fornitore dovrà indicare la tipologia di licenza necessaria, che verrà acquisita da Sport e Salute, se vi è una differenza tra customer e marketing indicare le rispettive quotazioni unitarie;

### **21° QUESITO**

Con riferimento al paragrafo 2.3. Descrizione dei servizi richiesti, si chiede di:

- a) Indicare il numero di contatti interni ed esterni (stimati) che saranno censiti all’interno della soluzione;
- b) Confermare che il requisito “Import contatti società e definizione dell’anagrafica sul CRM da sistema esterno” consiste in un’attività da svolgere una tantum per importare lo storico dati, senza alcuna integrazione (sincrona o asincrona) con altri sistemi informativi dell’organizzazione;
- c) Indicare una stima del numero di risposte survey attese su un orizzonte mensile e annuale e dei relativi contatti coinvolti;

### **RISPOSTA AL 21° QUESITO**

- a) Il numero minimo è 2000;
- b) Nella fase iniziale verranno importati e/o imputati a mano. Deve essere previsto un batch per un import ricorrente;
- c) Stima non prevedibile.



IL RESPONSABILE DEL  
PROCEDIMENTO PER LA FASE DI  
AFFIDAMENTO  
GENNARO RANIERI

