

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

OGGETTO: APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER LA FORNITURA DI UNA SOLUZIONE PER L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI CRM E CUSTOMER ENGAGEMENT DI CONSIP S.P.A. - ID 2669

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI – Il tranche

4) Domanda

Con riferimento al par. 2.1 del Capitolato tecnico si chiede di specificare la tipologia di 'clienti' che saranno inseriti nel CRM, ad es. cittadini, pubbliche amministrazioni, aziende, etc...

Risposta

Gli utenti possono appartenere a tutte le categorie citate.

5) Domanda

Con riferimento al par. 2.4 del Capitolato tecnico al fine di poter dimensionare correttamente la soluzione proposta si chiede di fornire il numero degli cittadini/clienti unici che ha il database per le vostre campagne marketing.

Risposta

Il dimensionamento è quello indicato al par. 2.4 del Capitolato tecnico. Il numero di contatti (che comprendono anche profili multipli per lo stesso utente) a cui si rivolgono le campagne di marketing è pari a ca. 600.000.

6) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.5.3 del Capitolato tecnico si richiede di confermare che la soluzione offerta debba essere in grado di supportare gli algoritmi di AI e ML Contact Lead Scoring, Lookalike modeling, Campaign Attribution Modeling, Engagement Propensity, Behavioral Intent to model (basato su hidden Markov chain) al fine di migliorare l'efficacia delle campagne mktg.

Risposta

Si conferma che la soluzione dovrà integrare algoritmi di AI e Machine Learning tali da realizzare campagne di comunicazioni e marketing mirate alla tipologia di utente profilato.

7) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella "Funzionalità avanzate richieste per il presente AS" si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà importare anche dati destrutturati relativi al comportamento dei clienti sulle proprietà digitali di CONSIP (quale pagina del sito ha visitato, quanto tempo è stato in pagina, etc...).

Risposta

Si conferma la necessità di importazione di dati legati al comportamento degli utenti sulle proprietà digitali di Consip.



8) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà avere capacità di Identity Matching e Resolution ovvero essere in grado di capire che più profili che navigano da diversi dispositivi/browser sono la stessa persona.

Risposta

Si conferma che il Citizen Data Management debba possedere capacità tali da realizzare un unico profilo utente anche in caso di sua navigazione da diversi dispositivi/browser.

9) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà essere in grado di riconoscere che utenti che accedono da device condivisi tra più membri della stessa famiglia/organizzazione siano persone diverse.

Risposta

Non si conferma.

10) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà avere funzionalità di Master Data Management al fine di creare, gestire, mantenere e aggiornare il ‘golden record’ di ogni singolo cliente.

Risposta

Si conferma che il Citizen Data Management dovrà permettere la creazione, gestione e manutenzione di un unico profilo raccogliendo le informazioni legate al singolo utente.

11) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà avere funzionalità di deduplica su dati demografici.

Risposta

Si conferma che il Citizen Data Management dovrà permettere la realizzazione di un unico profilo utente anche tramite capacità di deduplicazione dei dati.

12) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà offrire la possibilità di utilizzare formule al fine di calcolare nuovi attributi da utilizzare ad esempio per la segmentazione dei clienti.

Risposta

Il Citizen Data Management dovrà permettere la realizzazione di un unico profilo utente anche con l’eventuale utilizzo di formule al fine di calcolare nuovi attributi di profilazione.



13) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà sia mettere a disposizione algoritmi di AI e ML già precostituiti al suo interno che dare la possibilità di importarne altri creati esternamente (ad esempio in Python).

Risposta

Gli algoritmi di AI e ML dovranno essere integrati nella soluzione al fine di migliorare l'efficacia delle campagne di marketing.

14) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.2 e alla tabella “Funzionalità avanzate richieste per il presente AS” si richiede di confermare che il Citizen Data Management dovrà essere in grado di proporre in automatico Next Best Action o Next Best Offer sui diversi canali di interazione con il cliente (sito, operatore telefonico, etc...).

Risposta

Si conferma la necessità di utilizzare automatismi per la efficace gestione delle informazioni al fine di compiere scelte tempestive riguardo campagne in corso.

15) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.5.4 del Capitolato tecnico si richiede di confermare che tra gli obiettivi del progetto c'è anche di raccogliere in tempo reale i dati dei comportamenti digitali su ogni vostra proprietà digitale (sito, APP, chioschi digitali, etc...) per poi triggerare delle azioni in modo automatizzato (come ad esempio invio di email).

Risposta

Si conferma quanto riportato nel paragrafo 2.2.6.1 del Capitolato Tecnico (Automazione delle campagne).

16) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.5 del Capitolato tecnico si richiede di confermare che la soluzione offerta debba essere in grado di triggerare azioni sulla base della probabilità che l'utente faccia una determinata azione entro i successivi N click (ad esempio azioni anti abbandono). Ad esempio mostrare un pop-up o personalizzare i contenuti della APP o del sito.

Risposta

Si conferma la necessità di meccanismi di marketing automation (par 2.2.6.1) basati sul comportamento dell'utente che scatenino automaticamente azioni.

17) Domanda

Con riferimento al par. 2.2.5.2 del Capitolato tecnico si richiede di confermare che la soluzione offerta debba essere in grado di personalizzare in tempo reale (quindi mentre il cliente è in sessione di navigazione) l'esperienza di navigazione dei clienti sulle vostre proprietà digitali (sito, APP, chioschi digitali, etc...) attraverso test fatti su campioni di utenti.

Risposta

Si conferma che la soluzione offerta dovrà essere in grado di personalizzare in tempo reale l'esperienza di navigazione per campioni di utenti.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di una soluzione per l'evoluzione del sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. - ID 2669

Chiarimenti – II tranche



Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico indetto da Consip S.p.A. per la fornitura di una soluzione per l'evoluzione del sistema di CRM e Customer Engagement di Consip S.p.A. - ID 2669

Chiarimenti – Il tranc