

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

AVVISO PUBBLICO PER LA CONSULTAZIONE PRELIMINARE DEL MERCATO PER PIATTAFORMA SOFTWARE E SERVIZI ACCESSORI ORGANIZZAZIONE EVENTI B2B

Attraverso il presente capitolato PromoFirenze, intende esplicitare le caratteristiche del servizio richiesto e le funzionalità della piattaforma software, necessari per l'organizzazione e la gestione di incontri commerciali B2B:

- profilazione di aziende italiane e straniere (seller e buyer, definiti congiuntamente "operatori");
- matching dei profili con la costruzione di agende personalizzate;
- stanze virtuali per incontri (in caso di evento on line);
- assistenza di personale specializzato (anche in lingua inglese) durante tutte le fasi del progetto;
- analisi dati post evento.

FLUSSO RELATIVO AL FUNZIONAMENTO DELLA PIATTAFORMA DI MATCHING

Per l'organizzazione e la gestione di eventi B2B sono previsti i seguenti passaggi:

1. pre-registrazione (candidatura) degli operatori su moduli personalizzati (application form), sulla base delle indicazioni fornite da PromoFirenze;
2. validazione dei profili ricevuti ad opera dello staff di PromoFirenze;
3. integrazione informazioni degli operatori validati attraverso la compilazione di apposito form (profilazione), l'accettazione delle clausole di partecipazione ed il pagamento della quota di partecipazione;
4. visualizzazione reciproca dei profili (tra buyer e seller) e selezione, tramite un sistema di filtri, delle controparti che desiderano incontrare;
5. matching dei profili per elaborare agenda, sulla base delle scelte reciproche effettuate dalle parti e sui parametri inseriti nella profilazione e elaborazione agenda;
6. follow up.

Per tutti gli eventi organizzati tramite la piattaforma software il fornitore dovrà garantire assistenza continua (help desk), anche telefonica in italiano e inglese, dalla fase di prima iscrizione dell'operatore fino all'assistenza durante l'evento stesso e alla successiva fase di follow up.

1. Pre-registrazione

Il fornitore elaborerà due application form (uno per buyer e uno per seller) per la pre-registrazione degli operatori, su indicazione di PromoFirenze.

PromoFirenze indicherà a quali operatori inviare ciascuno dei suddetti moduli.

Attraverso la compilazione dell'application form, buyer/seller esprimeranno la propria volontà a partecipare all'evento. I campi di questo form, devono comprendere aree a testo libero, scelte multiple, menu a tendina, possibilità di caricare immagini e file.

2. Validazione

La piattaforma dovrà prevedere un cruscotto ad uso interno dove visualizzare le candidature di tutti gli operatori in modalità sinottica (mediante un catalogo virtuale), e poterne gestire l'accettazione o meno, con relativa generazione automatica di una mail concordata a ciascun operatore, sulla base della selezione effettuata da PromoFirenze (quindi una in caso positivo ed una in caso negativo).

Il software deve prevedere anche l'attività di pushing diretta, affinché gli operatori terminino opportunamente la compilazione del modulo di pre-registrazione.

3. Registrazione (profilazione, accettazione clausole e pagamento)

Agli operatori confermati sarà chiesto di compilare un ulteriore form di profilazione (che varierà da evento a evento), l'accettazione delle condizioni di partecipazione, l'eventuale pagamento con carta di credito/PayPal della quota di partecipazione, attraverso un carrello che il fornitore dovrà mettere a disposizione. Detto carrello acquisti, in caso di evento in presenza, dovrà dialogare con il soggetto incaricato come agenzia di viaggio per inviargli i dati, concordati di volta in volta, per poter procedere con le attività di sua competenza (ad es. acquisto titoli di viaggio e prenotazioni alberghiere).

Le azioni suddette dovranno svolgersi in un'area riservata per ciascun operatore, raggiungibile dallo stesso solo con i propri dati di accesso, all'interno della quale poter gestire tutte le operazioni relative ad ogni fase del progetto (profilazione, scelta delle controparti, visualizzazione agenda), nonché inserire tutte le informazioni personalizzate utili ai fini organizzativi dell'evento stesso.

4. Espressione preferenze

Una volta completati i profili degli operatori, buyer e seller avranno accesso al catalogo virtuale delle controparti. I profili contenuti nel catalogo dovranno essere visibili in maniera sinottica e selezionabili mediante filtri.

Gli operatori potranno esprimere le preferenze (o non) attivando direttamente una selezione sul nome della controparte o su alcuni parametri.

Il software dovrà prevedere anche l'attività di pushing diretta affinché gli operatori esprimano le proprie preferenze.

5. Matching ed elaborazione agende

Sulla base delle preferenze espresse dagli operatori e dai parametri indicati, il fornitore dovrà sviluppare un algoritmo di matching che fornisca tre tipi di agende: una che consideri maggiormente le richieste dei buyer, una dei seller, e una terza che tenda a bilanciare le due opzioni precedenti.

Le agende da sviluppare potranno variare per numero di incontri e durata, secondo indicazioni fornite da PromoFirenze di volta in volta, in base al tipo di evento.

Il software dovrà sviluppare le agende dei vari operatori tenendo conto degli appuntamenti in modo da ottimizzare al meglio l'agenda di ciascun soggetto.

L'agenda personalizzata per ciascun operatore dovrà essere resa disponibile nella propria area riservata.

In entrambe le modalità (virtuale e in presenza) deve essere prevista da parte del fornitore un'assistenza tecnica continuativa per l'intera durata dei B2B. L'assistenza deve essere in grado di monitorare e sollecitare la partecipazione di buyer e seller negli orari prestabiliti, conoscere in tempo reale lo stato di svolgimenti degli incontri, intervenire con eventuali spostamenti di appuntamenti richiesti in tempo reale.

In caso di evento virtuale (da remoto), il fornitore dovrà mettere a disposizione tecnologie software web e di accesso per video call tecnica/ esperienziale e condivisione documenti online a tutti i partecipanti.

In questa modalità, la piattaforma messa a disposizione dovrà permettere l'attivazione di una/due finestre per il buyer, una/due finestre per il seller, una eventuale per l'interprete e una per PromoFirenze. Inoltre deve essere inserito una modalità di chiamata per supporto tecnico.

6. Follow up

La piattaforma dovrà prevedere l'invio di uno o più form per rilevare la soddisfazione degli operatori

partecipanti, ad intervalli che saranno definiti di volta in volta da PromoFirenze, in base al tipo di evento. Le survey potranno essere richieste a conclusione di ogni incontro o di qualche giorno dal termine dell'evento, così come di mesi.

Il fornitore dovrà prevedere azioni di recall (telefonica e via e-mail) per raggiungere un campione adeguato che sarà stabilito di volta in volta in base all'evento, ma indicativamente da ottenere almeno il 70% delle risposte dei partecipanti.

Il fornitore dovrà consegnare a PromoFirenze i dati anche in modalità aggregata con grafici e sintesi che ne permettano un'analisi comparativa.

CRUSCOTTO ORGANIZZATORE

Il fornitore doterà PromoFirenze di un pannello di controllo (cruscotto) per monitorare le diverse fasi dell'evento, ed in particolare:

- catalogo operatori per singoli profili e con possibilità di estrazione liste excel aggiornate;
- highlights con macro-numeri sessioni di lavoro;
- aggiornamento dati (preferenze espresse, profilazioni completate, ecc.);
- statistiche in tempo reale;
- ecc.

FORMAZIONE

Si richiede al fornitore una presentazione del funzionamento della piattaforma per lo staff di PromoFirenze, un successivo seminario virtuale o in presenza per gli operatori, oltre ad una guida (power point e/o video) relativa al funzionamento della stessa in lingua italiana e inglese anche attraverso video tutorial.

SERVIZIO HELP DESK

Il fornitore dovrà fornire assistenza a tutti gli operatori, anche in lingua inglese, tramite il servizio help desk da remoto (telefono dedicato + mail dedicata) in tutte le fasi pre e post evento, mentre sarà richiesto un servizio in presenza nei giorni di evento.

Per la gestione di ogni singolo evento, il fornitore dovrà predisporre un documento programmatico da sottoporre all'approvazione di PromoFirenze, con le tempistiche necessarie all'elaborazione delle agende. Tutte le attività di verifica del rispetto delle tempistiche da parte degli operatori dovranno essere gestite direttamente dal fornitore attraverso idonee comunicazioni (in italiano/inglese), con attività di mailing e/o call telefoniche. La piattaforma potrà essere utilizzata per l'invio di ogni ulteriore comunicazione che PromoFirenze riterrà necessaria.

SERVIZIO BADGE E CONTROLLO ACCESSI

In caso di evento in presenza, il fornitore dovrà predisporre i badge di riconoscimento ed identificazione (con QR code e foto) per tutti i partecipanti. La predisposizione di detto badge è fondamentale per la gestione dei flussi di entrata e uscita dei singoli operatori in modo rilevare istantaneamente la presenza o meno degli stessi all'evento.

WEB APP

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una Web App (in doppia lingua italiano/inglese) accessibile a tutti gli operatori, mediante le proprie credenziali, con le stesse funzionalità della piattaforma per svolgere tutte le attività prima, durante e dopo l'evento.