

ALLEGATO 1 – CAPITOLATO TECNICO
AVVISO PUBBLICO DI CONSULTAZIONE PRELIMINARE DEL MERCATO
AVENTE AD OGGETTO LA RICERCA FORNITORI DI UNA PIATTAFORMA
ACCESSIBILE TRAMITE WEB E APP DEDICATA, CON LA FUNZIONE DI
RACCOLTA PROFILI AZIENDALI E ORGANIZZAZIONE DEL MATCHING
FRA PROFILI PER LA REALIZZAZIONE DI AGENDE B2B
(ai sensi dell'art. 77 D.lgs. 36/2023)

Si dettagliano qui di seguito due fasi consecutive, ma non obbligatorie:

FASE 1 - PROFILAZIONE/CREAZIONE CATALOGO

FASE 2 - MATCHING ED ELABORAZIONE AGENDE

FASE 1 - PROFILAZIONE/CREAZIONE CATALOGO

Obiettivo di questa fase è creare un catalogo (italiano e inglese) utile a PromoFirenze per ottenere una presentazione dettagliata, strutturata e attraente di prodotti e aziende, da poter utilizzare in differenti momenti e azioni promozionali. Il catalogo dovrà avere la possibilità di estrarre dei gruppi di aziende secondo parametri di volta in volta definiti, per poter presentare determinati gruppi di aziende in occasione di progetti specifici.

Deve essere possibile accedere al catalogo tramite link condiviso con i possibili utenti esterni.

Il catalogo deve prevedere una versione mobile friendly.

Nel dettaglio:

- tramite un accesso personalizzato, creazione di un'area riservata per singola azienda da inserire nel catalogo (per una gestione in backoffice);
- creazione di un **profilo aziendale** che preveda dei campi prestabiliti da PromoFirenze. Il profilo deve prendere:
 - parte anagrafica
 - contatti
 - aree a testo libero, scelte multiple, menu a tendina, possibilità di caricare immagini/video/altri file.
- accettazione delle **clausole di privacy** da parte dell'azienda
- **pubblicazione** del profilo aziendale sulla piattaforma

Attività opzionali e attivabili individualmente secondo necessità

Per progetti specifici, partendo dal catalogo base devono essere possibili le seguenti funzionalità:

Validazione candidatura

La piattaforma dovrà prevedere una dashboard a 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 fornitore dovrà prevedere anche l'attività di pushing diretta, affinché gli operatori terminino opportunamente la compilazione del modulo.

Registrazione ad eventi (profilazione, accettazione clausole e pagamento)

Agli operatori confermati sarà chiesto di completare dei passaggi successivi, sempre tramite l'area riservata, per completare/aggiornare il form di profilazione (che varierà per ogni evento), accettare le condizioni di partecipazione, ed in alcuni casi effettuare il pagamento della quota di partecipazione, attraverso un carrello che il fornitore dovrà mettere a disposizione e che comunicherà con il sistema di pagamento online a disposizione di PromoFirenze (carta di credito/PayPal).

Le azioni suddette dovranno svolgersi nell'area riservata di ciascun operatore, raggiungibile dallo stesso con i dati di accesso, all'interno della quale poter gestire tutte le operazioni relative ad ogni fase del progetto (profilazione, scelta delle controparti, visualizzazione agenda).

FASE 2 - MATCHING ED ELABORAZIONE AGENDE

Nel caso dei alcuni progetti specifici, la creazione del catalogo potrà essere finalizzata all'organizzazione di un evento b2b che preveda attività di matching e creazione di agende per b2b personalizzati. In questi casi, è previsto l'incontro di due figure professionali (denominate seller e buyer), ognuna delle quali avrà completato la fase precedente (profilazione) anche con profili che possano in parte differire per informazioni richieste.

Espressione preferenze

Una volta completati i profili degli operatori, buyer e seller avranno accesso al catalogo della controparte. 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 fornitore dovrà prevedere anche l'attività di pushing diretta affinché gli operatori esprimano le proprie preferenze.

Sulla base delle preferenze espresse dagli operatori, e da eventuali strumenti digitali che possano favorire l'incontro delle richieste delle controparti, 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 bilanciarle.

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

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

Si deve prevedere da parte del fornitore un'assistenza tecnica continuativa per l'intera durata dei B2B, in presenza. 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.

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.

ULTERIORI DETTAGLI

DASHBOARD ORGANIZZATORE

Il fornitore doterà PROMOFIRENZE di un pannello di controllo (dashboard) 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 da mettere a disposizione.

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. Il personale dedicato al servizio help desk dovrà essere in numero sufficiente per poter gestire senza affanno le possibili richieste.

COMUNICAZIONE

Il fornitore dovrà predisporre un documento programmatico da sottoporre all'approvazione di PROMOFIRENZE per ogni evento, con le tempistiche da rispettare per ogni fase dello stesso. Dovrà parimenti inviare le comunicazioni (in italiano/inglese), attraverso attività di mailing e/o call telefoniche, agli operatori coinvolti al fine di guidarli nel rispetto delle tempistiche definite per la buona realizzazione di ciascun progetto. Il fornitore si dovrà rendere disponibile ad inviare agli operatori ulteriori comunicazioni che PromoFirenze riterrà necessarie.

SERVIZIO BADGE E CONTROLLO ACCESSI

Il fornitore dovrà realizzare i badge di riconoscimento e identificazione (con QR code e foto) per tutti i partecipanti, gestendo i flussi di entrata e uscita con proprio personale e propria tecnologia per il tracciamento.

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.