

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Sezione 1: Dati identificativi del progetto

#	Anagrafica	Declinazione
1	Titolo del progetto	Sviluppo, manutenzione e conduzione della piattaforma di Customer Relationship Management a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti nella PA.
2	Responsabile del progetto	Marco Mori
3	Eventuali progetti precedenti, terminati o ancora in corso, correlati al progetto in argomento	E-Procurement Sistema di DataWarehouse del Programma Servizi di Contact Center
4	Descrizione delle attività precedentemente realizzate o ancora in corso	Sviluppo, manutenzione e conduzione della piattaforma di Customer Relationship Management a supporto del Programma.
5	Anagrafica SIPAI	2008-0083
	Codice identificativo commessa	188611
6	Progetto Speciale di riferimento (indicare se è collegato ad uno specifico Progetto Speciale)	-

Nota: salvo ove diversamente specificato, tutti gli importi si intendono in euro iva esclusa.

Sezione 2: Descrizione del progetto

- Descrizione del progetto:

Il progetto intende supportare la piena attuazione del processo di Customer Relationship Management (CRM) del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti di beni e servizi nella PA attraverso la configurazione/sviluppo, la manutenzione e la conduzione di una piattaforma dedicata di CRM, in modo da dotare tutti gli operatori che gestiscono la relazione con il cliente/utente (Contact Center, Account, Category e Marketing DAPA,.....) di un'interfaccia completa con tutte le funzionalità necessarie allo svolgimento delle attività lavorative assegnate.

La piattaforma di CRM dovrà integrarsi con tutti i canali di comunicazione, con il Sistema di e-Procurement e con il sistema di DataWarehouse, in modo da raccordare attività, funzioni e dati relativi all'interazione dell'utente con i servizi erogati dal Programma. Inoltre, il progetto metterà a disposizione strumenti di CRM analitico per l'analisi e il monitoraggio dei dati raccolti e per la profilazione, segmentazione e valutazione dei clienti/utenti, anche al fine di indirizzare e massimizzare l'efficacia delle iniziative di "customer care".

In particolare, il progetto prevede l'acquisizione e la personalizzazione di una piattaforma applicativa di CRM in grado di integrare tutte le funzionalità e i processi legati alla gestione della relazione con l'utente, in precedenza distribuite su più sistemi, al fine di valorizzare come asset strategico il patrimonio informativo dei contatti gestiti e permettere più ampie sinergie e integrazioni con gli altri strumenti a supporto del Programma.

Attraverso tali sinergie, la piattaforma di CRM permetterà di avere una visione univoca dell'utente e delle sue interazioni con il Programma, consentendo di focalizzare l'attenzione sulla relazione, durante tutto il "ciclo di vita" dell'utente, di conoscerne il comportamento d'acquisto e quindi poter operare in modo da aumentarne, nel medio-lungo periodo, la fidelizzazione al Programma e il livello di utilizzo degli strumenti di e-Procurement.

Fino al 31 marzo 2011 il progetto è stato gestito in modalità outsourcing dal Consorzio Postelink, nell'ambito del RTI EDS (mandataria) Elsag, Bitmedia, Consorzio Postelink, a cui era stato affidato il contratto per la gestione della piattaforma di e-Procurement.

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Dal 1 aprile 2011, si è migrati verso una nuova modalità di gestione, definita di insourcing “parziale”, in cui le attività di gestione e sviluppo della piattaforma di CRM, su infrastrutture proprietarie, sono realizzate direttamente da Consip con il supporto specialistico fornito dall’RTI composto da Accenture (mandataria), Accenture Technology Solution e PriceWaterHouseCoopers Advisory. Il corrispondente contratto sarà in vigore fino al 31 marzo 2015.

A febbraio 2011, contemporaneamente al rilascio in esercizio del nuovo Sistema di e-Procurement, è stata rilasciata e resa disponibile al Contact Center anche la nuova Piattaforma di CRM dedicata al Programma.

Nel 2012 sono state rilasciate nuove funzionalità di CRM a supporto dei Category Manager per la tracciatura e la gestione della relazione con le Imprese e le funzionalità per la costruzione e l’erogazione di survey via web.

Nel 2013 sono state rilasciate le funzionalità per il monitoraggio dei reclami sulle forniture del MEPA e, nell’ambito dell’implementazione di strumenti di CRM Analitico, un cruscotto per gli Account, per l’analisi e il monitoraggio delle informazioni raccolte e per la profilazione, segmentazione e valutazione degli utenti.

Nel 2014 sono state rilasciate le funzionalità per la gestione della Rilevazione MEF-ISTAT.

Nel 2015 sono state rilasciate le evolutive per adeguare la piattaforma di CRM al nuovo servizio di Contact Center, le funzionalità per la nuova gestione degli eventi del Programma e, in ambito CRM analitico, un cruscotto per l’analisi e il monitoraggio dei principali indicatori relativi al nuovo servizio di Contact Center avviato il 1 marzo 2015.

Nel corso del 2016, oltre alla normale gestione in esercizio del sistema di CRM, si prevede di evolvere la piattaforma e le funzionalità di CRM in modo da supportare le iniziative del nuovo modello di customer care del Programma. Sarà, inoltre, evoluta l’applicazione per la Rilevazione MEF-ISTAT estendendo le funzioni di rilevazione ad altri strumenti di acquisto; in questo ambito si prevede anche di avviare l’analisi delle possibili integrazioni e sinergie fra la rilevazione MEF-ISTAT (ambito CRM) e le informazioni gestite nel DWH del Programma. In ambito CRM analitico verrà consolidata l’integrazione con il DWH e realizzati ulteriori strumenti di analisi e monitoraggio della relazione con l’utenza tra cui la Scheda Cliente. Saranno avviate le attività per rendere disponibili le funzionalità di CRM su dispositivi mobili (smartphone e tablet con sistema operativo android e iOS).

Obiettivi del progetto:

Il Progetto ha l’obiettivo di supportare le esigenze funzionali, qualitative e di servizio definite dal modello di CRM del Programma, attraverso la gestione e la personalizzazione di una piattaforma proprietaria di CRM che garantisca:

- la disponibilità delle funzionalità di CRM a supporto dei servizi di Contact Center (inbound e outbound) per tutti i canali disponibili (voce, mail, fax, web ed altri attivabili in futuro);
- il tracciamento e la storicizzazione di tutti gli eventi di contatto fra utente e Programma da tutti i canali disponibili (voce, mail, fax, web ed altri attivabili in futuro);
- una vista completa delle PA, dei Punti Ordinanti e dei Fornitori, integrata con tutti gli altri sistemi informativi a supporto del Programma;
- la gestione e il continuo aggiornamento della knowledge base (es. FAQ);
- la fruizione rapida ed efficace dei contenuti della knowledge base da parte degli operatori di Contact Center;
- workflow specifici per Account e Category (gestione corrispondenza, monitoraggio reclami MEPA);
- la gestione delle campagne di marketing e promozionali;
- l’integrazione con piattaforma eProcurement;
- la disponibilità di reporting operativo e analitico per l’analisi e il monitoraggio delle attività di Customer Care, sia attraverso funzionalità native della piattaforma di CRM, sia attraverso l’integrazione con il sistema di DataWarehouse del Programma;
- la realizzazione di studi di fattibilità per la valutazione di soluzioni innovative di CRM per la PA.

• Deliverable del progetto:

Gestione e personalizzazione della piattaforma di CRM, integrata con la piattaforma di e-Procurement e con il Data Warehouse del Programma, in coerenza con i requisiti utente espressi nell’ambito del processo di CRM.

• Fruitori del Progetto:

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Utenti interni (es. Account Manager, Category Manager, Marketing) ed esterni (Referenti della PA registrati e Imprese aderenti al Programma, per le Self Service Request).

- Riepilogo dati del progetto:

		Sviluppo	Conduzione
Durata complessiva del progetto	N° mesi	12 *	12 *
Function point	Numero	-	-
	Importo	-	-
In caso non sia possibile dimensionare in termini di Function Point, specificare			
Costi per i fornitori esterni	Importo	890.614,55**	49.744,44***
Data prevista di inizio attività	Data	01/01/2016	01/01/2016
Data prevista di fine attività	Data	31/12/2016	31/12/2016

* Trattasi di attività continuative, la cui pianificazione viene effettuata di anno in anno.

** La stima include il budget 2016 e il residuo autorizzato in anni precedenti.

*** Per manutenzione licenze ULA vecchio contratto. Il nuovo contratto ULA prevede la manutenzione da giugno 2017.

Attività per Fase

Le fasi sono quelle standard di cui all'art. 8 della Convenzione (a. Analisi dei requisiti, b. Progettazione, c. Realizzazione, d. Collaudo, e. Formazione, f. Avvio in esercizio).

<per ciascuna delle fasi sopra indicate, specificare le principali attività previste, la durata e le date di inizio e fine.>

Fase	Principali attività previste	Durata (mesi)	Dal ____ al ____
Analisi dei requisiti	Identificazione e dettaglio delle effettive esigenze del Programma e definizione, in modalità congiunta, delle caratteristiche dell'intervento richiesto (Individuazione della soluzione, pianificazione dei tempi di rilascio).	12	01/01/2016 31/12/2016
Progettazione	Definizione di dettaglio degli interventi di sviluppo / manutenzione evolutiva da realizzare sulla piattaforma di CRM (incluse le integrazioni con il sistema di e-Procurement e con il sistema di DW).	12	01/01/2016 31/12/2016
Realizzazione	Personalizzazione/customizzazione della piattaforma Siebel per implementare le infrastrutture/ le componenti software e le base dati richieste, verificando la corretta gestione, la sicurezza e l'integrità dei dati.	12	01/01/2016 31/12/2016
Collaudo	Collaudo funzionale delle realizzazioni di cui al punto precedente.	12	01/01/2016 31/12/2016
Formazione	Attività di formazione utenti fruitori del progetto, supporto specialistico su richiesta	12	01/01/2016 31/12/2016
Avvio in esercizio	Pianificazione e governo delle attività di rilascio. Gestione dell'esercizio del CRM.	12	01/01/2016 31/12/2016

Relativamente ai servizi di gestione, specificare per ciascuna tipologia le principali attività previste, la durata e le date di inizio e fine.

Tipologia	Principali attività previste	Durata (mesi)	Dal ____ al ____
Conduzione applicativa	Canoni di manutenzione licenze Oracle	4	01/01/2016 30/04/2016
Conduzione infrastrutturale	-	-	-

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Tipologia	Principali attività previste	Durata (mesi)	Dal ____ al ____
Help desk	-	-	-

Sezione 3: soggetti terzi coinvolti nel progetto a titolo oneroso o gratuito

Nella realizzazione del progetto è prevista la partecipazione di altri **soggetti**:

SIX... NO.....

Se SI, indicazione di quali, in quali fasi e quale è il **tipo di rapporto**

Soggetti	Fasi di utilizzo del contratto (SI/NO)							Tipo di Rapporto
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Realizzazione	Collaudo	Formazione	Avvio in esercizio	Conduzione	
1. Oracle	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	Application Hosting ULA - Oracle (scadenza maggio 2016)
2. Oracle	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	Rinnovo Contratto Oracle ULA (2016-2019)
3. RTI Accenture (mandataria), Accenture Technology Solution, PriceWaterHouseCoopers Advisory	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	Contratto e-Procurement: Lotto 2 Gestione Sviluppo (scadenza marzo 2016)
4. RTI IBM Italia S.p.A. (mandataria), Sistemi Informativi S.r.l., Almaviva Spa, Almawave S.r.l. Socio Unico	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	Contratto quadro Data Warehouse Lotto 1 - Servizi trasversali e assistenza di back-end (ottobre 2014, scadenza settembre 2018)
5. RTI HP Enterprise Services Italia S.r.l. (mandataria), Eustema S.p.A. , Fincons S.p.A., Olisistem ITQ Consulting Spa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	Contratto quadro Data Warehouse Lotto 2A - Sviluppo e assistenza front-end (ottobre 2014, scadenza settembre 2018)
6. RTI Accenture (mandataria), Accenture Technology Solution, IBM Italia, Sistemi Informativi	SI	SI	SI	SI	NOI	SI	SI	Contratto e-Procurement: Lotto UNICO (in aggiudicazione, inizio attività aprile 2016, durata 48 mesi)

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Sezione 4: Risorse del progetto

Indicare le risorse umane che saranno impiegate nella realizzazione del progetto, ordinate per le fasi standard.

Personale interno

Tipologia delle risorse	Fase	FTE	Attività di impiego
Manager SI	Tutte	0,1	Coordinamento
Project Manager	Tutte	0,8	Project Manager
Consulente applicativo	Tutte	1,0	Progettazione e collaudo piattaforma di CRM

Personale esterno

Contratto e-Procurement: Lotto 2 Gestione sviluppo <i>(RTI Accenture, Accenture Technology Solution, PriceWaterHouseCoopers Advisory)</i>				
Profilo professionale	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
Esperto di prodotto/tecnologia	Giorni/uomo	44	284,00	Evoluzione piattaforma di CRM Siebel

Contratto e-Procurement: Lotto unico <i>(RTI Accenture, Accenture Technology Solution, IBM Italia, Sistemi Informativi)</i>				
Tipologia delle risorse	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
CP - Capo progetto	GG/UU	Le varie figure professionali sono utilizzate per attività a corpo e per remunerate a tempo e spesa, la cui distribuzione per profilo e per fase non è definibile a priori.	300,00	Supporto Specialistico
AF - Analista funzionale	GG/UU		230,00	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software Supporto Specialistico Affiancamento di fine fornitura
AP - Analista programmatore	GG/UU		190,00	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software Supporto Specialistico Affiancamento di fine fornitura
SPA - Specialista di Prodotto Applicativo	GG/UU		280,00	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software Supporto Specialistico
OP – Operatore di Publishing	GG/UU		155,00	Supporto Specialistico
DBA – Data Base Administrator	GG/UU		292,00	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT Supporto Specialistico
CET – Consulente Evoluzione Tecnologica	GG/UU		400,00	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Contratto e-Procurement: Lotto unico (RTI Accenture, Accenture Technology Solution, IBM Italia, Sistemi Informativi)				
Tipologia delle risorse	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
CIA – Consulente Integrazione Applicativa	GG/UU		383,20	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT Supporto Specialistico
CSP – Consulente Specialista di Prodotto	GG/UU		320	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT
SS – Sistemista Senior	GG/UU		292,00	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT Supporto Specialistico
S - Sistemista	GG/UU		220,00	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT
Function Point ADD	FP		145,00	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software
Function Point CHG	FP		72,50	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software

Contratti Quadro Data Warehouse Lotto 1: RTI IBM Italia S.p.A. (mandataria), Sistemi Informativi S.r.l., Almaviva Spa, Almaxwave S.r.l. Socio Unico Lotto 2A: RTI HP Enterprise Services Italia S.r.l. (mandataria), Eustema S.p.A., Fincons S.p.A., Olisistem ITQ Consulting S.p.A.				
Profilo professionale	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
Capo Progetto	GG/UU	Le varie figure professionali sono utilizzate per attività di realizzazione a corpo e per attività di analisi e supporto specialistico, remunerate a tempo e spesa, la cui distribuzione per profilo e per fase non è definibile a priori.	350,00 (L1) 340,00 (L2)	Coordinamento
Specialista di prodotto	GG/UU		350,00 (L1) 280,00 (L2)	Attività specialistica
Analista Funzionale	GG/UU		325,00 (L1) 260,00 (L2)	Realizzazione della reportistica, implementazione della soluzione, assistenza
Analista Programmatore	GG/UU		180,00 (L1) 220,00 (L2)	Sviluppo
Progettista DataWarehouse	GG/UU		435,00 (L1) 298,00 (L2)	Analisi dei requisiti e progettazione della soluzione
DataBase Administrator	GG/UU		360,00 (L1) 280,00 (L2)	Gestione basi dati
System integrator	GG/UU		360,00 (L1) n.a. (L2)	Predisposizione ambienti, integrazione sistemi e colloquio

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Contratti Quadro Data Warehouse				
Lotto 1: RTI IBM Italia S.p.A. (mandataria), Sistemi Informativi S.r.l., Almaviva Spa, Almawave S.r.l. Socio Unico Lotto 2A: RTI HP Enterprise Services Italia S.r.l. (mandataria), Eustema S.p.A. , Fincons S.p.A., Olisistem ITQ Consulting S.p.A.				
Profilo professionale	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
				applicativo
Business Intelligence Specialist	GG/UU		440,00 (L1) n.a. (L2)	Analisi dei requisiti, individuazione e progettazione delle soluzioni
Business Intelligence Expert	GG/UU		470,00 (L1) n.a. (L2)	Analisi dei requisiti, individuazione e progettazione delle soluzioni
Function Point per sviluppo e manut. evolutiva.	FP		153,47 (L1) 128,45 (L2)	Sviluppo a corpo

Beni materiali e immateriali e Altro (Canoni, servizi a consumo)

Anno	Bene/ Servizio	Tipo
2016	E' previsto l'utilizzo del contratto Oracle ULA	SW

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei costi sw relativi al contratto Oracle ULA ricalcolata sulla base delle attuali percentuali di ribaltamento:

Voce di costo	Contratto Application Hosting ULA			
	2013	2014	2015	2016*
Acquisizione nuove licenze sw (Oracle DBMS, Oracle OAM, Siebel, Web Logic ecc...)	321.000,00	321.000,00	321.000,00	468.505,15
Manutenzione licenze sw (Oracle DBMS, Oracle OAM, Siebel, Web Logic ecc...)	-	137.000,00	196.060,31	49.744,44
TOTALE	321.000,00	458.000,00	517.060,31	468.505,15

* per l'anno 2016 la manutenzione licenze è prevista solo per il periodo gennaio-aprile.

Sezione 5: Descrizione degli strumenti di monitoraggio e controllo.

Strumento di monitoraggio e controllo	Periodicità
Stato Avanzamento Lavori, Stato Avanzamento Costi. Consip fatturerà gli importi consuntivati e validati su SIACC. Le fatture dovranno essere corredate da tutta la documentazione di supporto necessaria alla liquidazione da parte dell'Amministrazione.	Trimestrale

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Sezione 6: Costi del progetto

RESIDUO DEI COSTI DEL PROGETTO PER L'ANNO 2014

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	748,41
<i>Realizzazioni a corpo</i>	0,25
<i>Personale esterno</i>	3.014,00
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale Parte capitale (IVA esclusa)	3.762,66
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte corrente (IVA esclusa)	-
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	3.762,66
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	4.590,45

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

RESIDUO COSTI DEL PROGETTO PER L'ANNO 2015

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	748,41
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	122.903,48
<i>Personale esterno</i>	13.200,00
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale Parte capitale (IVA esclusa)	136.851,89
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte corrente (IVA esclusa)	-
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	136.851,89
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	166.959,31

1. Il residuo 2015 sarà destinato allo sviluppo di nuove funzionalità del sistema di CRM

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

COSTO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2016

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	468.505,15
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	281.494,85
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Parte capitale (Totale)	750.000,00
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	49.744,44
Parte corrente (Totale)	49.744,44
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	799.744,44
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	975.688,22

1. Sviluppo funzionalità del sistema di CRM + realizzazione di strumenti di CRM analitico grazie all'integrazione con il nuovo DWH del Programma

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

COSTO COMPLESSIVO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2016

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	470.001,97
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	404.398,58
<i>Personale esterno</i>	16.214,00
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte capitale (Iva esclusa)	890.614,55
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	49.744,44
Totale parte corrente (IVA esclusa)	49.744,44
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	940.358,99
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	1.147.237,97

1. Sviluppo funzionalità del sistema di CRM + realizzazione di strumenti di CRM analitico grazie all'integrazione con il nuovo DWH del Programma