

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 (CRM) 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 oggetto	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	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: Dati complessivi 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, etc.) 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".

Nel corso del 2017, oltre alla normale gestione in esercizio del sistema di CRM, si prevede di evolvere le funzionalità in ottica di rifacimento dell'intero sistema di e-Procurement per:

- garantire l'integrazione, attraverso l'utilizzo di servizi web, con le nuove interfacce del Portale www.acquistinretepa.it per la gestione degli Eventi e del Filo Diretto;
- supportare le seguenti iniziative previste in ambito "Relazione con PA e Imprese":
 - integrazione con la piattaforma di e-Learning per consentire l'autenticazione degli utenti e lo scambio dati;
 - condivisione dei dati con il servizio di "multichannel campaign management" per la gestione di campagne personalizzate multi-canale (Direct e mass marketing);
 - implementazione di ulteriori strumenti di indagine per l'erogazione di survey.
- garantire l'integrazione con la piattaforma telefonica del nuovo fornitore dei servizi di Contact Center in caso di subentro a seguito della scadenza del vigente contratto ed all'attivazione della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing ed. 2".

In ambito MEF-ISTAT si prevede di erogare, nel secondo trimestre, la Rilevazione 2017 e, entro il terzo trimestre, la realizzazione del progetto pilota che consentirà la verifica delle integrazioni e delle sinergie fra la Rilevazione MEF-ISTAT e le informazioni gestite nei sistemi di e-Procurement, tramite l'alimentazione automatica del DWH per un sottoinsieme di categorie merceologiche di riferimento. A seguito di tali verifiche si potrà prevedere l'estensione del progetto pilota a tutte le categorie merceologiche oggetto della Rilevazione.

In ambito CRM analitico, nell'ottica di valorizzare l'integrazione della piattaforma di CRM con il DWH e con gli altri strumenti di relazione con l'utenza, saranno rese disponibili ulteriori funzionalità di analisi e di monitoraggio che integrino i dati propri CRM con le informazioni rese disponibili tramite le iniziative previste in ambito "Relazione con PA e Imprese".

- **Deliverable del progetto:**

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

Attività per Fase

Relativamente ai servizi di sviluppo applicativo, le cui 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), specificare per ciascuna fase le principali attività previste.

Fase	Principali attività previste
Analisi dei requisiti	Raccolta esigenze dell'utenza, studi di fattibilità, definizione requisiti, stima dell'intervento e pianificazione di massima.
Progettazione	Analisi e disegno soluzioni, pianificazione di dettaglio e definizione effort di intervento, valutazione prototipi, progettazione test per il collaudo, documentazione delle soluzioni e dei test.
Realizzazione	Realizzazione, gestione avanzamento e verifica delle attività e dei prodotti intermedi.
Collaudo	Validazione documenti, verifica conformità ai requisiti progettuali e test delle soluzioni.
Formazione	Attività di formazione utenti fruitori del progetto, supporto specialistico su richiesta
Avvio in esercizio	Pianificazione e governo delle attività di rilascio

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Relativamente ai servizi di gestione, specificare per ciascuna tipologia le principali attività previste.

Tipologia	Principali attività previste
Conduzione applicativa	Gestione corrente del Sistema Manutenzione correttiva ed adeguativa del software personalizzato
Conduzione infrastrutturale	Conduzione tecnica, sistemistica, operativa, acquisizione servizi di manutenzione di hardware e software
Help desk	Assistenza specialistica per attività di gestione contenuti del Portale, gestione cataloghi, assistenza utenti e gare, supporto sistemistico /applicativo per l'esercizio

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

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

SI ...X... NO.....

Se SI, indicazione di quali, in quali fasi e quale è il **tipo di rapporto** (A titolo gratuito, Accordo quadro, Contratto a corpo, ...)

Soggetti (ambiti di attività)	Fasi di utilizzo del contratto (SI/NO)							Tipo di rapporto
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Realizzazione	Collaudo	Formazione	Avvio in esercizio	Conduzione	
RTI Accenture (mandataria), Accenture Technology Solution, IBM Italia, Sistemi Informativi	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Contratto e-Procurement: Lotto UNICO (aprile 2016, durata 48 mesi)
Oracle Italia srl	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Contratto ULA
RTI IBM Italia S.p.A. (mandataria), Sistemi Informativi S.r.l., Almaviva Spa, Almaxwave 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)
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)

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Sezione 4: Risorse del progetto

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

Personale interno

Tipologia delle risorse	Fase	FTE	Attività di impiego
Consulente Legale	Tutte	0,1	Definizione ed esecuzione procedure acquisto, supporto a gestione corrente
Manager SI	Tutte	0,1	Coordinamento
Capo Progetto	Tutte	0,5	Project Management, individuazione obiettivi, definizione requisiti, collaudo, avvio in esercizio

Risorse esterne

Relativamente alle risorse esterne necessarie per la realizzazione del progetto, riportare un quadro complessivo della tipologia di risorse previste, ordinate per le fasi standard. Se delle risorse sono utilizzate in più fasi, inserire una riga per ogni specifica fase, con i relativi dati. Per le risorse umane, riportarne il profilo professionale (Project manager, Analista, Consulente Senior, Sviluppatore, ...).

Contratto e-Procurement: Lotto unico (RTI Accenture, Accenture Technology Solutions, IBM Italia, Sistemi Informativi)				
2017				
Tipologia delle risorse	Modalità di tariffazione (gg/uu, a corpo, FP)	Quantità (se disponibile)	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

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Contratto e-Procurement: Lotto unico <i>(RTI Accenture, Accenture Technology Solutions, IBM Italia, Sistemi Informativi)</i>				
2017				
Tipologia delle risorse	Modalità di tariffazione (gg/uu, a corpo, FP)	Quantità (se disponibile)	Tariffa	Attività di impiego
CET – Consulente Evoluzione Tecnologica	GG/UU		400,00	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT
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,	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

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, 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
Progettista DataWarehouse	GG/UU	la cui distribuzione per profilo e per fase non è definibile a priori.	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 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 ed immateriali e Altro (canoni, servizi a consumo)

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 ULA				TOTALE
	2016	2017	2018	2019	
Acquisizione nuove licenze sw	€ 468.505,15	€ 468.505,15	€ 468.505,15	-	€ 1.405.515,45
Manutenzione licenze sw	-	€ 100.115,84	€ 171.627,15	€ 71.511,31	€ 343.254,30
TOTALE	€ 468.505,15	€ 568.620,99	€ 640.132,30	€ 71.511,31	€ 1.748.769,75

Sezione 5: Descrizione degli strumenti di monitoraggio e controllo.

Strumento di 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

Sezione 6: Classificazione dei costi del progetto

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>	48.932,28
<i>Personale esterno ⁽²⁾</i>	13.200,00
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale Parte capitale (IVA esclusa)	62.880,69
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)	62.880,69
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	76.714,44

1. Il residuo 2015 sarà destinato allo sviluppo di nuove funzionalità del sistema di CRM
2. Il residuo 2015 sarà destinato ad attività di supporto specialistico per il sistema CRM

RESIDUO COSTI DEL PROGETTO PER L'ANNO 2016

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	256.031,85
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Parte capitale (Totale)	256.031,85
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>	-
Parte corrente (Totale)	-
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	256.031,85
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	312.358,86

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

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**COSTO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2017**

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	468.505,15
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte capitale (Iva esclusa)	468.505,15
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>	100.116,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	100.116,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	568.621,15
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	693.717,80

SCHEDA PROGETTUALE: PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**COSTO COMPLESSIVO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2017**

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	469.253,56
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	304.964,13
<i>Personale esterno ⁽²⁾</i>	13.200,00
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte capitale (Iva esclusa)	787.417,69
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>	100.116,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	100.116,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	887.533,69
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa 22%)	1.082.791,10

1. Sviluppo funzionalità del sistema di CRM + realizzazione di strumenti di CRM analitico grazie all'integrazione con il DWH del Programma e altri strumenti di relazione con l'utenza
2. Attività di supporto specialistico per il sistema CRM