

## HT\_2026\_109 Consultazione Preliminare di Mercato finalizzata alla individuazione di una soluzione CRM centralizzata in uso presso la Fondazione Human Technopole

### CHIARIMENTI

#### QUESITO 1

Il sistema che andremo a proporre può consentire la dismissione di Mailchimp avendo una copertura funzionale del 100% delle funzionalità di Mailchimp. Può tornare utile la dismissione di Mailchimp per poter utilizzare un unico strumento marketing&sales?

#### RISPOSTA 1

HT non ha impostato “di default” la dismissione di Mailchimp, ma richiede esplicitamente l'integrazione con sistemi di mailing/newsletter (es. Mailchimp) per gestire iscrizioni, disiscrizioni e consenso GDPR, etc... Può essere utile *solo* se il CRM proposto include un modulo marketing maturo (campaign/email + gestione consenso) che:

- copra consenso/disiscrizioni come *single source* (riduzione rischio GDPR)
- riduca duplicazioni e disallineamenti tra aree (Comms/Training).

\*\*\*\*\*

#### QUESITO 2

Quanti contatti con consenso marketing avete oggi nei vari database?

#### RISPOSTA 2

Nei materiali HT è esplicitato che oggi i contatti sono distribuiti su più fonti (Excel, strumenti eterogenei, mailing/newsletter, sistemi evento) e che questo genera rischi di disallineamento su consensi/disiscrizioni. Quindi non abbiamo un database centralizzato che ci permetta di gestire i consensi di Marketing.

\*\*\*\*\*

#### QUESITO 3

A quanti di questi contatti, avete la necessità di fare azioni di marketing (p.e. Email e audience lookalike)

#### RISPOSTA 3

Necessità certa: invii email/newsletter + segmentazioni su contatti ingaggiati con eventi/comunicazione istituzionale

Lookalike audience: non risulta requisito esplicitato nei materiali di fabbisogno; quindi è da trattare come *nice-to-have* e da quantificare solo se Communications conferma iniziative paid.

\*\*\*\*\*

#### **QUESITO 4**

Quale ERP state utilizzando?

#### **RISPOSTA 4**

ERP attuale in HT: SAP Business ByDesign (usato per supply chain e finance).

Contesto evolutivo: HT ha in corso il programma “New ERP” su SAP S/4HANA (documentazione e flussi tecnici)

\*\*\*\*\*

#### **QUESITO 5**

E' on-premise o in cloud?

#### **RISPOSTA 5**

ERP (attuale)

- Per SAP Business ByDesign nelle note interne è indicato tenant cloud su data center SAP in Germania

ERP (target / New ERP)

- Per SAP S/4HANA “Private Cloud Edition / SAP Cloud ERP Private”, il documento di onboarding specifica che verrà erogato su SAP HANA Enterprise Cloud (HEC).

\*\*\*\*\*

#### **QUESITO 6**

Espone viste/tabella via ODBC o API? Nel caso di API, il protocollo OData è supportato?

#### **RISPOSTA 6**

“L’ERP in uso è SAP Business ByDesign (cloud). Le integrazioni sono previste via API/connector (SAP CPI / Integration Suite) e stiamo raccogliendo la documentazione ByDesign per verificare la disponibilità di connettori standard e i dettagli dei servizi esposti (inclusa eventuale disponibilità

OData). ODBC non è al momento una scelta di integrazione documentata nei materiali di architettura.

\*\*\*\*\*

## QUESITO 7

Quale software HR state utilizzando?

## RISPOSTA 7

SAP SuccessFactors (programma HR Transformation; Recruiting live; gestione notifiche e processi HR).

Zucchetti Infinity / HR Workflow per time & attendance / payroll workflow.

\*\*\*\*\*

## QUESITO 8

Per quale scopo prevedete l'integrazione del sistema HR con il CRM?

## RISPOSTA 8

L'integrazione con sistemi interni (ERP/HR) è richiesta per abilitare un CRM centralizzato e ridurre lavoro manuale/rischio GDPR, con segregazione dati e governance permessi.

Identità & provisioning utenti CRM (utenze interne)

- Garantire che chi usa il CRM sia gestito con SSO Entra ID e ciclo di vita utenti (SCIM o equivalente) e che ruoli/permessi riflettano l'organizzazione.

Allineamento "anagrafica interna" minima (data minimization)

- Importare *solo* attributi necessari (dipartimento/ruolo/affiliazione) per:
  - segmentare inviti e comunicazioni interne,
  - abilitare deleghe/visibilità per Direzione/Presidenza,
  - ridurre duplicazioni manuali.

Audit & compliance

- Se si usa CRM per comunicazioni verso stakeholder, serve tracciare basi giuridiche/consensi e *non* creare copie incoerenti dei dati HR. Il CRM è visto come strumento per ridurre "zone grigie GDPR" nate da strumenti diversi e Excel.

\*\*\*\*\*

## QUESITO 9

Quanti utenti dovranno utilizzare le funzionalità CRM avanzate? Le funzionalità avanzate CRM, oltre alla possibilità di lettura/scrittura di record, consentono per esempio l'utilizzo di template email, di

sequenze email, di playbook commerciali, di utilizzo di una libreria di documenti condivisi e tracciabili, funzionalità di "Book a meeting", etc..

## **RISPOSTA 9**

Totale utenti stimati: 20–30

Advanced (proposta di sizing): Consigliabile limitare le licenze "advanced" a chi effettivamente usa: template email/sequenze/playbook/doc library tracciabile/book meeting (tipicamente Comunicazione + Training + Segreteria/Presidenza + 1–2 referenti PMO)

\*\*\*\*\*

## **QUESITO 10**

Quanti utenti dovranno utilizzare le funzionalità CRM solo in lettura/scrittura di record (Contatti, Aziende, Opportunità, Ticket)? Per esempio modificando le info di un record o registrando email, note, task associate al record stesso, senza però le funzionalità avanzate elencate nella domanda precedente.

## **RISPOSTA 10**

Referenti dipartimentali che aggiornano contatti/organizzazioni, note, task, partecipazioni eventi, senza bisogno di automation/sequenze/playbook. È coerente con l'obiettivo di "standardizzare e ridurre lavoro manuale" ma senza sovra-licenziare.

Non abbiamo un numero preciso, va derivato dalla lista stakeholder interni coinvolti.

\*\*\*\*\*

## **QUESITO 11**

Quanti utenti dovranno utilizzare le funzionalità CRM in sola lettura di record (Contatti, Aziende, Opportunità, Ticket)?

## **RISPOSTA 11**

Direzione/Presidenza/management che deve consultare dashboard/report e storico relazioni, senza operare sui record. Non abbiamo un numero preciso, va derivato dalla lista stakeholder interni coinvolti. E' ancora da definire chi internamente dovrà consultare i record in lettura.