



**RICHIESTA D'OFFERTA AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. A)
PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA E MANUTENZIONE DI
SISTEMA INFORMATICO PER LA GESTIONE DELLA
COMUNICAZIONE AZIENDALE E DELLE RELAZIONI CON IL
PUBBLICO PER DELL'A.S.S.T. DI MANTOVA PER UN PERIODO DI 36
MESI**

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Aziendalizzazione degli Ospedali che ha caratterizzato la Sanità negli ultimi vent'anni, ha reso esplicito il bisogno di differenziazione fra le Aziende Sanitarie. Anche in sanità vengono perciò studiate ed introdotte diverse modalità di comunicazione al fine di attrarre nuovi utenti e fidelizzare quelli già esistenti, così come effettuato dalle aziende a carattere commerciale. L'introduzione della digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni ha reso inoltre la comunicazione sempre più necessaria e trasparente. Le Aziende Sanitarie, siano esse Aziende Sanitarie Locali che Aziende Ospedaliere, si sono quindi aperte al mondo della comunicazione che è diventato un vero e proprio asset aziendale. Le Aziende Sanitarie utilizzano in maniera sempre più sistematica gli strumenti della comunicazione con diverse e numerose funzioni quali quelli educativi e conoscitivi nei confronti della popolazione di riferimento, come vero e proprio strumento di marketing istituzionale al fine di dimostrare tutte le potenzialità offerte, ma anche per creare una maggior soddisfazione nel paziente/utente che ben percepisce la tipologia di accoglienza e di trattamento durante l'espletamento di una prestazione sanitaria.

CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEL SERVIZIO

L'azienda vincitrice deve fornire un sistema di gestione e analisi della comunicazione aziendale basato su 3 moduli specifici aventi le seguenti caratteristiche :

MODULO 1

PIATTAFORMA UNICA ED INTEGRATA PER LA GESTIONE DEI CANALI SOCIAL

1. Creazione e programmazione dei post delle story ed dei reel su Instagram, Tik Tok, Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube e Pinterest;
2. Lancio e monitoraggio delle campagne paid su Facebook, Instagram e LinkedIn;
3. Organizzazione e ottimizzazione delle attività operative, dello scambio di informazioni e dell'approvazione di contenuti
4. Monitoraggio in tempo reale delle performance delle campagne, creazione di report di analisi accedendo a tutte le metriche social con suggerimenti personalizzati come il Best Time to Publish

MODULO 2

GESTIONE INTEGRATA DI TUTTE LE CONVERSAZIONI DIGITALI

1. Gestione in maniera collaborativa di tutti i commenti e messaggi delle pagine Facebook, Twitter, Instagram, dei numeri Whatsapp, della Live Chat, gli SMS, le Webform e le In App Chat;
2. Velocizzazione ed automatizzazione della attività tramite assegnazione di priorità per topic e caratteristiche dell'utente con configurazione di agenti virtuali, bot, e CSAT survey.

3. Integrazione dei Social Media con il CRM per creare una vista a 360 gradi dell'utente;
4. Monitoraggio in tempo reale delle performance del team ed il carico di lavoro cross canale

MODULO 3

AMPLIFICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE ATTTAVERSO LA VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

1. Creazione di contenuti messi a disposizione dei propri dipendenti per essere condivisi sui loro profili social
2. Creazione di una rete di ambassador abilitati alla pubblicazione di post creati appositamente per i dipendenti aziendali;
3. Organizzazione dei contenuti in rubriche per creare feed personalizzati sugli interessi di ciascun ambassador i ed incentivazione app con iniziative di reward
4. Controllo delle metriche di adozione dell'app, dei tassi di lettura e dell'impatto generato dalle condivisioni (like, commenti, click)

DESCRIZIONE DEI PACCHETTI

Di seguito vengono descritte le articolazioni dei moduli sopra descritti con la specifica del numero minimo di utenze abilitate

MODULO 1 – Gestione degli account social corporate

5 UTENTI – fino a 50 PROFILI SOCIAL

MODULO 2 – Gestione professionale delle interazioni customer care sui social media

5 UTENTI_ 5 CANALI SOCIAL (incluso Whatsapp)

MODULO 3 – Gestione e creazione del programma di AMBASSADOR

100 UTENTI

SERVIZI PROFESSIONALI

All'interno dell'offerta devono essere quotate n. 5 giornate a consumo di servizi professionali (formazione, supporto all'adozione e consulenza).

La quotazione delle giornate dovrà essere fornita in relazione tecnico economica scorporando il prezzo delle giornate dall'importo complessivo del servizio.