

“VIVA Servizi S.p.A.”

DELIBERAZIONE N. 66 DEL 14.06.2023

APPROVAZIONE DEL PROGETTO DI INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER NELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA SALESFORCE, APPROVAZIONE CAPITOLATO TECNICO PREDISPOSTO DALL'AREA INFORMATICA E INDIZIONE PROCEDURA APERTA A RILEVANZA COMUNITARIA PER I CANONI DI LICENZA D'USO INERENTI ALL'AREA WEB CLIENTI E IL SERVIZIO DI CALL CENTER DELLA PIATTAFORMA SALESFORCE E RELATIVO PIANO DI SUPPORTO (PSP – PREMIER SUCCESS PLAN) PER 24 MESI (01/11/2023-31/10/2025).

Il Consiglio di Amministrazione,

Premesso che:

- la VIVA Servizi S.p.A. dispone della Piattaforma Applicativa Salesforce da ottobre 2019 (affidamento con ns. Prot. 27201 del 31/10/2019), individuata previo esperimento di procedura negoziata finalizzata all'individuazione del miglior prodotto informatico con cui gestire lo sportello clienti on-line;
- l'utilizzo della Piattaforma Salesforce è subordinato all'attivazione di determinati canoni di licenza d'uso, in funzione dei moduli che sono implementati; a seguito del primo affidamento, nel 2021, si è proceduto all'indizione di una procedura negoziata plurima per l'attivazione dei canoni di licenza d'uso dell'Area WEB clienti per la durata di 24 mesi, con scadenza il prossimo 31/10/2023;
- attraverso questa Piattaforma, nel 2020 è stato riprogettato il nuovo Sportello WEB Clienti che grazie ad una nuova veste grafica e ad una maggior facilità di utilizzo, nell'ultimo biennio ha fatto registrare una media di 25.500 richieste da parte dei Clienti. Questo nuovo strumento, insieme agli altri canali dedicati alla relazione con l'utenza, hanno permesso di affrontare il difficile periodo pandemico permettendo a VIVA Servizi di erogare un servizio di qualità che ha anche valso, nel 2021, il premio Top Utility “Consumatori e Territorio”, oltre al conseguimento di ottimi indici di soddisfazione, rilevati nelle indagini di Customer satisfaction svolte. Confermando l'interesse nel Prodotto, che si presta a numerose integrazioni dei servizi di Customer Care, nel 2022 è stato implementato un chat-bot interattivo per una comunicazione più smart con il cliente;

- in ottica di efficientamento del servizio erogato dagli addetti ai rapporti con l'utenza (operatori di Front Office e Call Center), si propone di ampliare ulteriormente le funzionalità della Piattaforma implementando il servizio di Call Center tramite il modulo "Service Cloud Voice". Il Progetto di ampliamento rappresenta una ulteriore innovazione tecnologica dei sistemi di comunicazione e relazione con il cliente che permetterà, nei prossimi anni, anche di sostituire l'attuale cruscotto funzionale Clienti realizzato in SAP con un moderno sistema CRM (Customer Relationship Management). L'esigenza si colloca anche in un'ottica di rinnovamento tecnologico infrastrutturale e messa in sicurezza della soluzione informatica, che punta alla sostituzione dell'oramai obsoleto sistema CTI (Computer Telephony Integration) erogato con piattaforma Genesys;
- la proposta del Progetto di integrazione del servizio di Call Center e il rinnovo dei canoni delle licenze d'uso della Piattaforma Salesforce si articolano come segue:

OMISSIS

2) PROGETTO DI INTEGRAZIONE

Considerata l'alta specializzazione tecnologica ed innovativa del Progetto, si propone di affidare la realizzazione dell'integrazione del servizio di Call Center direttamente a Salesforce (Casa Madre). Quest'ultima, pur disponendo di Partner Certificati abilitati ad operare sui proprio prodotti, ha consigliato ai propri Clienti di poter eseguire direttamente la realizzazione di questa specifica implementazione, al fine di ottimizzare soluzioni/tempi e rischi di una soluzione informatica complessa che integra componenti telefoniche ed applicative. La possibilità di avere un accesso diretto al team e ai laboratori (R&D) di Innovazione Salesforce, l'esperienza e la professionalità di individuare le migliori soluzioni, a fronte di personalizzazioni e/o criticità, rappresentano un importante valore aggiunto che avallano la scelta dell'affidamento diretto dei servizi professionali a Salesforce per un importo stimato pari a 95.000,00 € (oltre IVA).

OMISSIS

Il quadro economico, su un arco temporale di 24 mesi, prevede un impegno finanziario stimato in

- | | |
|--|----------|
| - INVESTIMENTO | 95.000 € |
| - CANONI LICENZE D'USO E TRAFFICO TELEFONICO | |

OMISSIS

Tenuto conto di quanto sopra, si ritiene necessario procedere a:

- l'approvazione del Progetto di Integrazione del Servizio di Call Center nella Piattaforma Applicativa Salesforce, articolato negli scenari di acquisto sopra descritti; a seguito dell'approvazione del Progetto, il Direttore Generale gestirà in autonomia, nell'ambito delle proprie deleghe e del Regolamento per la disciplina di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture per il perfezionamento dei "contratti sotto soglia" settori speciali artt. 35 e 36 D.Lgs. 50 del 18.04.2016 e s.m.i. (deliberazione Cda n. 16 del 26.02.2020), gli acquisti relativi all'affidamento diretto alla Ditta Salesforce per la realizzazione del Progetto di Integrazione e l'indagine di mercato tra più operatori per l'individuazione del Provider per la gestione del traffico telefonico;

MISSISSIPPI

OMISSIS

Vista la nota datata 08/06/2023 del Responsabile dell'Area Informatica, dott.ssa Lara Franchini,
condivisa dal Direttore Generale;

A voti unanimi;

delibera

1. di approvare il progetto di integrazione del Servizio di Call Center nella Piattaforma Salesforce,
così come sopra descritto;

OMISSIS

OMISSIS

7. di dare atto che il ruolo di Responsabile Unico del Procedimento è svolto dalla dott.ssa Lara Franchini, Responsabile dell'Area Informatica, mentre il ruolo di Direttore dell'Esecuzione è svolto dal p.i. Giorgio Duca del Settore Analisi e Programmazione della medesima Area;
8. di fare fronte all'onere derivante, **OMISSIS**, con le somme previste nel Budget Beni e Servizi dell'Area Informatica 2023-2025 e nel Budget Investimenti dell'Area Informatica 2023.
