CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI COMUNICAZIONE E MARKETING CAR SHARING E-VAI

E-Vai S.r.l.
Piazzale Luigi Cadorna, 14 – 20123 Milano – Italia
Tel. 0331/552767
evai@legalmail.it
www.e-vai.com

Cap. Soc. € 500.000,00 i.v.
Iscrizione al Registro Imprese di Milano C.F. e P.IVA 09541470960
C.C.I.A.A. Milano – R.E.A. 2097190
SRL soggetta a direzione e coordinamento di FNM SpA
Iscritta al Registro Imprese di Milano n. 00776140154

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Responsabile	Approvazione
1	19/12/2017	Capitolato tecnico per l'attivazione di un contratto a misura per la fornitura di un servizio di Comunicazione e Marketing per l'anno 2018	Luca Pascucci	

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

INDIRIZZI PER LA DEFINIZIONE E L'ATTUAZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE INTEGRATA DI E-VAI

PREMESSA

L'elaborazione di una pianificazione che ha il compito di organizzare strategicamente le attività di comunicazione di E-VAI, inserendole in un contesto omogeneo rispettando criteri di organicità, integrazione e sinergia tra le azioni, efficacia, attivazione di economie di scala, trasparenza e massima visibilità.

Il piano deve essere organizzato in quattro ambiti principali:

- strategia
- operatività
- strumenti
- monitoraggio

Il testo che segue, parte integrante del disciplinare di gara, fornisce indirizzi di natura dinamica, adattabili a qualsivoglia proposta innovativa, costruttiva o migliorativa dei vari servizi di E_VAI.

I servizi di comunicazione integrata potranno essere aggiornati e integrati in corso d'opera per rispondere rapidamente e tempestivamente adattarsi a bisogni ed esigenze emergenti.

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

STRATEGIA

Obiettivi di primo livello

Attraverso l'utilizzo congiunto di tecnologie informatiche e di canali di comunicazione convenzionali, l'obiettivo è sviluppare una comunicazione in grado di diventare elemento strategico e fondamentale per la visibilità dei servizi E_VAI.

Obiettivi di secondo livello:

• sensibilizzare i vari stakeholders dei servizi sul ruolo svolto da E_VAI

• valorizzare il ruolo attivo dei vari stakeholders

• affermare un network di comunicazione agile, efficace, trasparente e dinamico, integrato e diffuso capillarmente sul territorio finalizzato a:

- o favorire una rapida circolazione delle informazioni

- o contribuire a diffondere ai target individuati la gamma di opportunità di cui dispongono

Risorse impegnate

La finalizzazione deve essere assicurata dalle attività di comunicazione istituzionale

individuate in:

• Comunicazione e pubblicità offline e on line

• Attività audiovisiva e multimediale

• Convegni, incontri, seminari

• Monitoraggio delle azioni di comunicazione

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

Azioni individuate

• **Comunicare** - i servizi di comunicazione integrata vanno resi pubblici e trasferiti direttamente a tutti i soggetti coinvolti. La comunicazione di strategie e attività consente una condivisione e una partecipazione diretta degli attori

• **Amplificare l'informazione** – ogni intervento di informazione e di promozione dovrà rappresentare un tassello per favorire la fruizione di notizie e opportunità, ottimizzando le risorse e sfruttando ogni connessione tra le azioni

• **Variegare la diffusione** – le varie ed eterogenee azioni di divulgazione delle azioni di comunicazione e delle opportunità consentiranno il ricorso a canali dedicati di diffusione, con l'utilizzo di strumenti il più possibile "personalizzati" e "settorializzati" facendo ricorso a tecniche di marketing sociale e diretto

• **Monitorare periodicamente** – durante tutto il periodo di programmazione, è opportuno agire su due livelli di monitoraggio: uno interno, corrispondente a una costante valutazione sull'avvio, sulla evoluzione, sulla conclusione e sull'efficacia delle azioni, e uno esterno, rivolto alla verifica step by step delle azioni rispetto alle aspettative, ai bisogni ed alle necessità di comunicazione emergenti.

Nell'applicazione pratica di queste azioni, in ottemperanza agli indirizzi della moderna società di comunicazione, verrà privilegiato il ricorso alle nuove tecnologie, agli strumenti innovativi, in particolar modo ricercando la massima personalizzazione delle informazioni tramite l'utilizzo di strumenti già testati quali il sito web ufficiale di E_VAI e la posta elettronica.

Il timing

Le attività di comunicazione organizzate dal Piano devono essere pianificate coerentemente con le risorse umane e finanziarie utilizzabili.

Finalità

Scopo delle azioni di comunicazione è quello di portare l'informazione il più vicino possibile al fruitore, attivando i meccanismi idonei per raggiungerlo gravandolo il meno possibile della ricerca delle stesse informazioni.

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

Le azioni di comunicazione devono proporsi sinteticamente di:

• sensibilizzare gli stakeholders dei servizi E_VAI coinvolti;

• coinvolgere attivamente nella creazione dell'identità di E_VAI organizzazioni professionali, soggetti economici pubblici e privati, parti sociali, associazioni e operatori;

• socializzare i modelli di comunicazione alle altre realtà nazionali;

• valorizzare le caratteristiche ambientali e economiche del territorio,

• accreditare e radicalizzare l'immagine e il ruolo di E_VAI sul territorio;

• aumentare il grado di conoscenza della popolazione locale;

• dare visibilità alle azioni di E_VAI;

Target

saranno soggetti interessati alle azioni discendenti di E_VAI:

• Imprese e cittadini

• Amministrazioni Comunali

• Amministratori di condominio

• Agenzie turistiche

Area Web

L'inserimento e la conseguente disponibilità di informazioni e opportunità in tempo reale è centrale rispetto ad ogni azione promo-pubblicitaria.

A tal fine si rende necessario aggiornare e migliorare il sito web ufficiale nel quale dovranno trovare adeguata visibilità le strategie e gli step di avanzamento, specifiche sezioni di servizio, spazi di dialogo e documentazione scaricabile.

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

L'area web è l'elemento portante degli strumenti. Con essa s'intende creare un luogo virtuale d'incontro per un pubblico eterogeneo composto da soggetti pubblici e privati che consenta la conoscenza del servizio E_VAI e la promozione del marchio dello stesso.

Con riferimento a:

• Grafica;

• Semplicità;

• Accessibilità e usabilità;

• Vivacità;

• Navigabilità;

• Appetibilità del layout

• Servizi on line;

Ulteriore importante ruolo rivestiranno:

RSS: (RICH SITE SUMMARY) L'utente che accetterà questo servizio sarà informato in tempo reale sulle novità del parco evitando di rivisitare puntualmente il sito;

MOTORE DI RICERCA IN OGNI PAGINA DEL SITO con il vantaggio di ricerche più rapide;

KEYWORDS: fitta presenza di parole chiave in tutto il portale per ottenere una posizione di vantaggio sui motori di ricerca.

SOCIAL: grande importanza dovranno assumere in questa fase i social per accrescere l'engagement di E_VAI

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

Stalli E_VAI

Dovrà essere realizzato il restyling di 17 stalli (e-vai points) dei servizi E_VAI in Regione Lombardia, compresa la realizzazione "fisica" dei lavori relativi, che si dovranno conformare all'immagine coordinata di E_VAI. Vedi elenco allegato e relativa immagine attuale.

Per la realizzazione delle attività il Soggetto Aggiudicatario dovrà tener presente il layout grafico già in uso per la produzione di strumenti di comunicazione adottati, al fine di poter realizzare un'impostazione grafica simile su tutti i materiali che saranno prodotti.

Il materiale informativo e promozionale, realizzato sia in forma cartacea che elettronica, deve presentare una veste grafico - editoriale tale da assicurare l'uniformità, la coerenza visiva e la riconoscibilità istituzionale, attraverso un'immagine coordinata.

Per ogni strumento prodotto deve essere realizzato "un master" che possa essere impiegato da E_VAI in tutte le attività di pubblicità e promozione legate all'attuazione del Piano di Comunicazione istituzionale.

Il Soggetto Aggiudicatario dovrà curare, definire e realizzare i contenuti e la struttura di tutto il materiale e degli strumenti previsti per la realizzazione della pianificazione di comunicazione integrata, d'intesa con E-VAI.

MONITORAGGIO

L'attività di monitoraggio costituisce elemento fondamentale su due direttrici diverse e complementari:

la verifica della corretta realizzazione delle azioni di comunicazione, attraverso l'osservazione delle singole azioni in relazione al raggiungimento dei risultati desiderati, la rilevazione della crescita del livello di penetrazione dei servizi di E-VAI, in una azione di feedback continuo dell'aspetto "socio-culturale" dell'operazione.

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione

Rilevazioni quali-quantitative

L'attività di monitoraggio dell'impatto delle azioni messe in atto con la pianificazione delle azioni di comunicazione integrata dovrà quindi avere quali elementi imprescindibili quantomeno:

- Le finalità e gli obiettivi del monitoraggio;
- L'individuazione dei target di riferimento delle azioni della pianificazione;
- La procedura di rilevazione periodica dei comportamenti dell'utenza;
- La definizione della numerosità del campione analizzato;
- La determinazione dell'errore campionario.

Documento di proprietà di E-VAI Srl non può essere riprodotto o portato a conoscenza di terzi senza autorizzazione