



Università
Ca' Foscari
Venezia

Università Ca' Foscari Venezia
Dorsoduro 3246, 30123 Venezia
P.IVA 00816350276 - CF 80007720271
www.unive.it

Il Direttore Generale

Ai Direttori di Dipartimento
Ai/Ile Segretari/e di Dipartimento e delle strutture autonome
Ai Dirigenti
Ai Direttori degli Uffici dell'Amministrazione centrale
Alle Direttrici delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo

OGGETTO: Circolare sulla proprietà e l'utilizzo dei dati presenti nelle piattaforme di comunicazione dell'Ateneo (CRM e marketing automation)

Gentilissime, Gentilissimi,

I contatti raccolti attraverso le relazioni instaurate dalle varie strutture di Ateneo, indipendentemente dalla modalità di raccolta e dall'ufficio, dipartimento o centro da cui provengano, rappresentano un patrimonio di conoscenze molto importante. Al fine di gestire al meglio questo patrimonio nel corso dell'ultimo anno è stato acquisito e successivamente implementato un sistema di Customer Relationship Manager (CRM) istituzionale.

La gestione del sistema CRM è affidata al Development Office che opera presso Fondazione Ca' Foscari e presidia la raccolta e l'utilizzo dei dati in collaborazione con ASIT.

A partire dallo scorso novembre è stata inoltre acquisita una piattaforma di Marketing Automation (MA), che è stata adeguatamente configurata ed integrata con il CRM. A tale piattaforma sarà demandata la futura gestione delle comunicazioni massive verso gli stakeholders interni ed esterni e relative analytics.

Obiettivi

Principale obiettivo del sistema CRM è di creare un'anagrafica centralizzata per studenti, docenti, alunni, aziende e stakeholders che entrano in contatto con l'Ateneo e con Fondazione, favorendo l'organizzazione dei dati raccolti dalle strutture e la loro analisi per rendere in questo modo disponibile un profilo informativo completo e strutturato su ciascuna delle anagrafiche, siano esse persone fisiche o giuridiche.

Il progetto intende risolvere le criticità determinate dalla crescente eterogeneità nelle procedure di gestione delle informazioni da parte dei diversi uffici amministrativi, dipartimenti e centri di Ateneo. Il sistema CRM risponde a questa esigenza configurandosi come strumento per la gestione condivisa dei dati.

Ulteriore obiettivo è la transizione dagli strumenti di raccolta e comunicazione attualmente in uso (fogli Excel, mailing lists, etc.) alle soluzioni disponibili con le suddette piattaforme, più efficienti ed efficaci nella costruzione di rapporti personalizzati.

Sorgenti di dati e informazioni

Il sistema di CRM adottato raccoglie le informazioni da una varietà di fonti interne ed esterne all'Università. Tra le fonti interne si segnalano aggiornamenti automatici (tramite i sistemi gestionali che sono stati integrati nelle prime fasi per far aggiornare continuamente i dati ogni volta che sono modificati sui singoli applicativi) e aggiornamenti manuali (tramite contatti comunicati massivamente o puntualmente all'ufficio preposto alla gestione CRM, inclusi dati raccolti durante iscrizioni a eventi, meeting, telefonate e scambi di e-mail).

Il Direttore Generale

Procedure

A oggi sono confluiti nel CRM i dati di tutti gli uffici dell'amministrazione centrale. La fase successiva del progetto prevede di estendere l'implementazione per ricomprendere i dati provenienti dai Dipartimenti e dalle strutture periferiche. Contestualmente all'implementazione del CRM sarà inoltre necessario uniformare, controllare e aggiornare i dati in modo continuativo e strutturato.

Al fine di garantire l'efficacia nel processo, saranno attuate le seguenti politiche:

1. Utilizzo e modifica di singoli contatti
Il sistema di CRM permette la modifica degli stessi solo ad amministratori di sistema e al proprietario stesso del contatto. La visualizzazione e l'utilizzo dei dati sono invece concessi a ogni utente del sistema, che è responsabile del suo utilizzo (anche ai fini del regolamento europeo per la protezione dei dati personali)
2. Utilizzo di contatti per comunicazioni massive (campagne Marketing Automation)
La gestione delle comunicazioni massive sarà gestita dall'Ufficio CRM all'interno della piattaforma di Marketing Automation, su richiesta delle strutture di Ateneo. Per le comunicazioni massive sarà definita una apposita procedura.
3. Casi particolari – riservatezza dei dati
Ove la struttura che conferisce il contatto lo ritenga opportuno / necessario, l'ufficio CRM concorderà con la stessa i profili di riservatezza e di modalità con cui rispondere alle esigenze di confidenzialità e di protezione delle informazioni aziendali da associare al profilo del contatto stesso.

Prossimi Passi

Entro la fine dell'anno saranno dismesse le mailing list gestite da ASIT in favore di quelle gestite tramite le piattaforme CRM e Marketing Automation. Gli utilizzatori delle mailing list saranno avvisati tempestivamente prima della dismissione della mailing list stessa.

Sarà cura del Development Office organizzare degli incontri con i referenti degli uffici interessati per discutere la gestione futura delle campagne di invio massivo.

Eventuali richieste di dettagli o di chiarimenti su questo processo potranno essere inviate all'indirizzo email crm@unive.it.

Contatti:

Beatrice Mezzogori
Business development e fundraising
beatrice.mezzogori@unive.it

Ilaria Fontana
CRM Assistant
ilaria.fontana@unive.it

Con i migliori saluti,

Il Direttore Generale
Dott. Antonio Marcato