

Aanbesteding: Marketing Automation
Aanbestedende Dienst: Omroepvereniging BNNVARA
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Contract en huidig systeem

Vraag:

In paragraaf 1.2 van het beschrijvend document staat vermeld dat het contract met de huidige MA leverancier afloopt in mei 2023.
o Moet dat niet mei 2024 zijn?
o Wat is het momenteel in gebruik zijnde systeem?

Antwoord:

Dit is inderdaad foutief weergegeven. Het gaat inderdaad om 2024 in dit geval. Momenteel is Ternair in gebruik als MA-systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Azure Datalake

Vraag:

Wij begrijpen dat de Azure datalake en afgeleide datamarts nog in ontwikkeling zijn. In hoeverre vormt dit een risico voor het überhaupt kunnen halen van de in de documenten genoemde deadlines (waaronder 17 mei 2024)? Garandeert BNNVARA dat de Azure datalake tijdig beschikbaar is?

Antwoord:

Dit wordt nu niet gezien als een risico en de tijdige beschikbaarheid wordt door BNNVARA gegarandeerd. Mocht dit om wat voor reden niet zo zijn, dan wordt er in gesprek gegaan over de impact. Maar voor deze aanbesteding is dit nu geen issue.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 CRM Selectiesystemen

Vraag:

In punt 30 van de eisenlijst staat dat het MA systeem velden uit CRM moet kunnen selecteren. Welk CRM systeem is er in gebruik bij BNNVARA? En waarom zijn de hiertoe benodigde velden niet opgenomen in het Azure datalake, zodat uitsluitend daarop geselecteerd hoeft te worden?

Antwoord:

Het betreft hier inderdaad data uit CRM die via het datalake loopt. Dit staat dan ten onrechte onduidelijk verwoord.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Integraties

Vraag:

Voorzien jullie - naast de meegeleverde architectuur datamart - vereiste integraties voor de nieuwe Marketing Automation tool? --> Zijn er naast email ook andere kanalen die jullie graag willen activeren middels deze tool?

Antwoord:

Andere integraties dan op de architectuur datamart staan vooralsnog niet op de roadmap. Kanalen naast email zijn mogelijk whatsapp, SMS maar dit is niet op korte termijn, export voor brieven en outbound telefoniesysteem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Gebruikersgroep

Vraag:

Welke gebruikersgroepen zullen gebruik maken van de nieuwe marketing automation praktijken?

Antwoord:

De analisten, marketeers en redacteuren van BNNVARA gebruiken het MA-systeem bij het maken en beheren van campagnes en het versturen van (bulk) mail.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Doelstelling

Vraag:

Wat zijn de belangrijkste strategische doelstellingen van BNNVARA waaraan dit project zou moeten bijdragen?

Antwoord:

Het marketing automation systeem moet BNNVARA in staat stellen om de achterban te informeren, betrekken en activeren met aantrekkelijke journeys en aansprekende mails. Belangrijkste strategische doel is dus medestanders verbinden aan BNNVARA zodat we maatschappelijk verankerd zijn en samen met onze medestanders kunnen strijden voor een eerlijke, gelijkwaardige en rechtvaardige samenleving.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Multi-brand

Vraag:

Er wordt in de Wensen en Eisen gesproken over de mogelijkheid om met templates per brand te kunnen werken.

Om hoeveel brands gaat het?

Antwoord:

Dit gaat op dit moment om ongeveer 8 brands. Het aantal (sub)brands is niet vaststaand en moet uitgebreid kunnen worden zonder meerkosten.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Wensen en Eisen

Vraag:

Op welke wijze wensen jullie de 94 wensen en eisen bewantwoord te zien?

n beantwoording per W/E mt toelichting, of n samevattend geheel?

Antwoord:

Zoals beschreven in het Beschrijvend document, geldt voor dit sub-subgunningscriterium het volgende:

"Ten behoeve van dit sub-subgunningscriterium dient Inschrijver de bijlage Invulformulier Programma van Wensen (bijlage 8) in te vullen. Het document berekent automatisch hoeveel punten Inschrijver van mening is dat zij op dit sub-subgunningscriterium toegekend dient te krijgen.

Het voldoen aan een wens levert 5 punten op. Het voldoen wordt binair beoordeeld: de door Inschrijver aangeboden applicatie beschikt over de gewenste functionaliteit (en voldoet daarmee aan de wens en ontvangt het volledig aantal punten) of niet (en voldoet daarmee niet aan de wens en ontvangt geen punten). Het totaal aantal te behalen punten op dit sub-subgunningscriterium is 130.

Als bijlage bij de ingevulde bijlage 8 dient Inschrijver een uitwerking in van in totaal maximaal 13 A4-paginas (lettertype: Arial, lettergrootte minimaal 10) waarbij per wens waar Inschrijver naar eigen zeggen aan voldoet, uitgewerkt wordt op welke wijze Inschrijver voldoet."

U dient de toelichting per wens uit te werken. Het totaal mag maximaal 13 A4-pagina's omvatten. Het voldoen aan de eisen hoeft niet te worden uitgewerkt. Met het indienen van een Inschrijver verklaart u dat de door Inschrijver bij inschrijving aangeboden applicatie aan alle in het Programma van Eisen en Wensen opgenomen eisen voldoet.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Stakeholders

Vraag:

Zijn er andere/externe stakeholders in dit project betrokken waarmee de inschrijver tijdens of na implementatie mee dient samen te werken?
Bijv. externe brand-agencies, marketing bureaus of data agencies?

Antwoord:

Nee dit wordt niet gevraagd van de inschrijver. De stakeholders worden via BNNVARA aangestuurd.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
10 **Onderwerp:**
Demonstraties

Vraag:
Hoeveel tijd is er per inschrijver voorzien voor de demo's in de week van 11 december?

Antwoord:
Zoals beschreven in het Beschrijvend document: Per Inschrijver zal twee (2) uur worden gereserveerd voor de demo. De Inschrijver dient gedurende de eerste 15 minuten een algemene demonstratie te geven over de applicatie. Daarna dient de Inschrijver in te gaan op de gevraagde cases.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
11 **Onderwerp:**
Contract en huidig systeem

Vraag:
Door het aflopen van de overeenkomst met de leverancier voor de levering van het huidige Marketing-systeem, zijn jullie verplicht om aan te besteden? Of zijn jullie niet tevreden over de het huidige Marketing Automation-systeem?

Antwoord:
BNNVARA is inderdaad verplicht de aanschaf van gebruiksrechten Europees aan te besteden. Echter, BNNVARA heeft geen speciale voorkeur voor haar huidige systeem ten opzichte van andere mogelijk door Inschrijvers aan te bieden systemen. Alle Inschrijvers die een geldige inschrijving doen worden conform het gunningscriterium objectief beoordeeld.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Contract

Ref.nr.
12 **Onderwerp:**
Gebruikers

Vraag:

Het MA-systeem is toegankelijk voor nieuwe gebruikers. Hiermee wordt bedoeld dat het systeem overzichtelijk is en gemakkelijk te gebruiken en te bedienen is. Hoeveel gebruikers zullen gebruik maken van het systeem?

Antwoord:

Tussen de 40 en de 60 gebruikers.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Uitnodiging demo

Vraag:

Worden alle inschrijvers uitgenodigd voor de demo? Zo niet, waarop wordt dan een selectie van inschrijvers bepaald?

Antwoord:

Alle Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben ingediend, worden beoordeeld conform het gunningscriterium (en zullen dan ook worden uitgenodigd voor het geven van een demonstratie t.b.v. sub-subgunningscriterium G2.1).

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Gunningscriterium G2 Kwaliteit

Vraag:

Gunningscriterium G2 Kwaliteit: Implementatie, Een aandachtspunt voor de boordeling is :Hoe de koppeling met het BNNVARA datalake is voorzien. Hoe kan de datalake benaderd worden? Via API calls om data op het halen en te posten? Of vind SQL connectie?

Antwoord:

Om een datalake voor reporting tools bereikbaar te maken wordt er vaak gebruikt gemaakt van een SQL endpoint (dit kan serverless of dedicated), hierbij kunnen de delta tables als SQL tabel worden aangeboden alsof je met een database praat.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Gunningscriterium G2 Kwaliteit

Vraag:
Gunningscriterium G2 Kwaliteit: Implementatie, hoeveel paginas zijn maximaal mogelijk voor het uitwerken van het implementatieplan?

Antwoord:
Maximaal 3 A4-paginas (lettertype: Arial, lettergrootte minimaal 10). Een schematische planning mag separaat worden bijgevoegd.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 16
Onderwerp: Vorig Marketing Automation systeem

Vraag:
Welk Marketing Automation systeem werd hiervoor gebruikt? Wat waren de functionaliteiten die hier gemist werden, en wat waren de positieve ervaringen/functionaliteiten met het vorige Marketing Automation systeem?

Antwoord:
Momenteel is Ternair in gebruik als MA-systeem. De functionaliteiten en ervaringen zijn vertaald in deze uitvraag met bijbehorende eisen en wensen en gunningscriteria.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 17
Onderwerp: Optin management

Vraag:
Hoe ziet het optin-management er in de huidige set-up uit?

Antwoord:
Optin-management is middels een extern IDM ingericht.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
18 **Onderwerp:**
Mediamerk strategie

Vraag:
Heeft elk mediamerk (Boos, Zembla) een eigen marketingstrategie? Zo ja, hoe zien deze verschillende strategien eruit?

Antwoord:
Elk mediamerk heeft een eigen marketingstrategie waarbij de middelen en content worden afgestemd op de doelgroep. Op dit moment zijn er 8 merken die gebruikmaken van het kanaal email. Dit is niet vaststaand; het moet mogelijk zijn om merken toe te voegen.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
19 **Onderwerp:**
architectuurschets

Vraag:
In de architectuurschets op pagina 3 is het blok Ternair campaign send een opzichzelfstaand blok. Hoe wordt omgegaan met campagnehistorie en is duidelijk welke klant welke uiting, op welk moment, via welk kanaal heeft gekregen?

Antwoord:
Deze informatie wordt opgeslagen en beheerd in het toekomstige Datalake.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
20 **Onderwerp:**
Mediamerk strategie

Vraag:
Gebruikt elke mediamerk verschillende communicatiekanalen? Zo ja, wat zijn de verschillen in type communicatie?

Antwoord:

Ja, elk merk gebruikt verschillende en deels overlappende communicatiekanalen.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Data goveranance

Vraag:

In hoeverre is de data van BNN en Vara nog gescheiden?

Antwoord:

Data is niet gescheiden.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Communicatie

Vraag:

In welke talen wordt er naar het publiek gecommuniceerd?

Antwoord:

Nederlandse taal

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

In de architectuurschets op pagina 3 is het blok Ternair campaign send een opzichzelfstaand blok. Hoe wordt omgegaan met respons en is duidelijk welke klant opens, bounces, unsubscibes en kliks heeft gerealiseerd?

Antwoord:

Deze informatie wordt opgeslagen en beheerd in het toekomstige Datalake:

Deze events worden dan als bron gezien voor het datalake die dan weer beschikbaar worden gesteld aan de datamart voor het MA systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Data beschikbaarheid

Vraag:
Welke ledendata is beschikbaar in de huidige tool?

Antwoord:
Een uitgebreide set aan data relevant voor de doelstelling van het systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Mediamerken strategie

Vraag:
Hoe wordt er voor merkconsistentie en herkenbaarheid gezorgd in de communicatie met de verschillende mediamerken?

Antwoord:
Dit is binnen BNNVARA gewaarborgd.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:
In de architectuurschets op pagina 3 is het blok Ternair campaign send een opzichzelfstaand blok. Hoe wordt omgegaan met events die een vervolg kunnen triggeren (bijvoorbeeld een email open leidt tot een DM campagne)

Antwoord:
Deze events worden dan als bron gezien voor het datalake die dan weer

beschikbaar worden gesteld aan de datamart voor het MA systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Sociale media

Vraag:
Hoe wordt sociale media gentegreerd in de huidige marketingstrategie?

Antwoord:
Dit is onderdeel van de huidige marketingstrategie.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Opzet marketingcampagne

Vraag:
Hoe ziet de opzet van een marketingcampagne eruit?

Antwoord:
Dit is onderdeel van de huidige marketingstrategie.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:
In de architectuurschets op pagina 3 is het blok Ternair campaign send een opzichzelfstaand blok. Hoe wordt omgegaan met de beschikbaarheid van data vor marketeers? Waar en hoe maken zij selecties en audiences?

Antwoord:
Dit wordt via het datalake geregeld.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Data verzameling

Vraag:

Welk soort data wordt er gebruikt voor personalizeren en segmenteren van contacten?

Antwoord:

Diverse bronnen zoals benoemd in de architectuur (eventueel aangevuld met externe bronnen) die worden ontsloten via het Datalake.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Hoe wordt de loyalty loop gevoed? Er lijkt geen twee-richtingsverkeer te zijn tussen de campagnes en loyalty?

Antwoord:

Beide kunnen ook al bron fungeren voor het datalake, waar bij dan het datalake weer geldt als bron voor de campagnes en de loop.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Connectie CRM - Marketing Automation systeem

Vraag:

Wordt het CRM systeem direct gekoppeld met het Marketing Automation systeem, wordt de data ad hoc als externe data ingeladen vanaf het CRM systeem, of wordt de data via een integratie via de data lake binnengehaald?

Antwoord:

Het tweede, dit gaat volgens de architectuur opzet via het Datalake en een bijbehorende datamart lopen.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Datalake

Vraag:

Welke afdeling(en) hebben toegang tot het datalake? Welke skills zijn daarvoor nodig? Hoe wordt data ontsloten vanuit het datalake?

Antwoord:

Toegang tot datalake voor de afdeling DATA aangezien zij het beheer hebben hierover. Op aangeven van andere afdelingen zullen analyses, dashboards en eventueel datasets worden klaargezet.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Reporting

Vraag:

Reporting lijkt los te staan van campagnes, hoe worden resultaten van campagnes getoetst aan de totale database (het datalake) in de rapportages?

Antwoord:

Hiervoor zullen processen worden ingericht om er zeker van te zijn dat de resultaten van de reports correct zijn. Daarnaast zal de samenhang en koppeling van de data in het lake bij op het opzetten en inrichten worden getoetst op correctheid.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Staat BNN VARA open voor wijzigingen op de architectuurplaat, waarbij uiteraard het datalake de plaats blijft waar alle data samenkomt?

Antwoord:

BNNVARA staat open om naar eventuele best practices die vanuit de markt komen op te nemen in de architectuurplaat.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Entiteiten (BNNVARA website)

Vraag:

Wat is het verschil tussen de 5 entiteiten: Ik doneer, Account aanmaken, Ik word lid, Ik word abonnee, Ik schrijf me in met betrekking tot de marketing strategie?

Antwoord:

Dit is niet relevant voor het Programma van Eisen en Wensen.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Landings pagina's

Vraag:

Op welke wijze behoren landingpagina's via de tool te worden gecreerd? Of is de landing altijd op een van de (actie)websites?

Antwoord:

Op dit moment is dit altijd op een (actie)website, gecreerd losstaand van het huidige systeem. Indien het MA-systeem de optie heeft om landingspagina's te creëren zou dit in de toekomst wellicht interessant zijn, maar dit is geen eis.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Architectuurschets

Vraag:

Welke ETL applicatie(s) gebruikt BNN VARA om het klantbeeld te ontsluiten? Wie gebruiken deze applicaties(s) en hoe moeilijk/ makkelijk/ wenselijk is het om hier nieuwe bronnen te kunnen koppelen?

Antwoord:

We gebruiken Synapse Analytics pipelines als standaard ontsluit methode van alle bronnen, wanneer er te complexe situaties ontstaan waarbij deze niet afdoende zijn kunnen we nog over stappen naar Notebooks (Python) op de Spark engine. Hiermee is uiteindelijk alles wel te ontsluiten.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
backfills

Vraag:

Het MA-systeem heeft de mogelijkheden tot backfills van data voor selecties. Kunnen jullie hier meer context rond geven? Misschien met een voorbeeld?

Antwoord:

Backfills voor data lopen via het datalake en leiden daarmee tot een update van de relevante datamart voor het MA-systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Entiteiten (BNNVARA website) data

Vraag:

Hoe verhouden deze entiteiten zich tot elkaar (Ik doneer, Account aanmaken, Ik word lid, Ik word abonnee, Ik schrijf me in)?
a. Hoe ziet het datamodel er uit (meerdere IDs, n ID, of gesticht)?
b. Kunnen duplicaten emailadressen voorkomen bij n entiteit?

Antwoord:

In principe n ID met n entiteit waarbij het unieke ID in het datalake leidend zal zijn voor de interne samenhang. In de losse systemen hebben de entiteiten hun 'eigen' losse unieke ID die ook aanwezig zal zijn in het datalake. In het datalake is het streven dat bij n entiteit geen duplicaten

aanwezig zijn van de gegevens.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Websitebezoekers

Vraag:
Welke informatie wordt opgevangen van websitebezoekers? Is deze gekoppeld aan klanten?

Antwoord:
Alle interacties op de website stromen gepseudonimiseerd in het datalake.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Authenticatie koppelingen

Vraag:
Het MA-systeem biedt ondersteuning voor alle vormen van OAuth koppelingen voor data uitwisseling. Kunnen jullie hier meer context rond geven? Misschien met een voorbeeld?

Antwoord:
Naar mening van Aanbestedende dienst is context niet relevant bij het wel /niet voldoen aan deze wens. Of de door u aangeboden applicatie biedt ondersteuning voor alle vormen van OAuth of niet. Als u toch meer informatie wenst, dan verzoeken we u deze vraag te herformuleren en deze te stellen tijdens de tweede vragenronde.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Eventbus

Vraag:
Waar bestaat de getekende eventbus uit? Is dit een applicatie? Welke?

Antwoord:

De event bus is een bus waar al onze interaction message op worden gezet. Dit naar het datalake een kafka service.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Webhooks functie

Vraag:

Waar zullen de webhooks voor ingezet gaan worden, en in welke hoedanigheid?

Antwoord:

Voor de koppeling met externe systemen en eventuele directe wijzigingen op te vangen.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bepaling pricing

Vraag:

Voor de pricing is het belangrijk om te weten hoeveel unieke contactpersonen jullie hebben in de database rond alle merken heen.

Antwoord:

BNNVARA wenst geen beperking in het gebruik te hebben op het aantal unieke contactpersonen (ook geen beperking in de zin van meer- of minderkosten). Het aantal (unieke) contactpersonen is niet verrekenbaar. U dient uw pricing te baseren op het aantal te versturen e-mail. Dit is de enige variabele waarop eventueel meer- of minderwerk gebaseerd kan worden.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Contractvoorwaarden 3e partij software

Vraag:

Wij als contracterende partij zullen het totaalpakket leveren, maar kunnen we bij het gebruik van een eventuele 3e partij software de contractvoorwaarden van hen direct met jullie afsluiten?

Antwoord:

Zie hiervoor paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document en artikel 8.1 van de concept overeenkomst.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Website personalisatie

Vraag:

Wordt data uit het datalake ook gebruikt om de website te personaliseren? Indien ja, op welke manier en met welke applicaties gebeurt dat?

Antwoord:

Dit is wel een mogelijke toekomstige wens van BNNVARA, maar niet in scope van deze uitvraag.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Architectuurschets

Vraag:

Op welke manier worden de social kanalen vanuit het datawarehouse aangestuurd? Op welke wijze is er samenhang met de (overige) campagnes via andere kanalen zoals email, post, website of telefoon?

Antwoord:

Er is geen datawarehouse. Het opzetten van een campagne zal gedaan worden door de marketeer in samenwerking met de betreffende expert(-s).

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
contracting

Vraag:

Wij willen dat onze contracten prevaleren (Service agreement, DPA etc.), is dit voor BNN VARA een showstopper?

Antwoord:

Zie hiervoor paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document en artikel 8.1 van de concept overeenkomst.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Kunnen wij deze architectuurschets ontvangen, met een aanvullend inzicht van de afdelingen die per blok werken in deze plaat? (IT, Marketing, Compliance, Online, BI)

Antwoord:

De architectuurschets zou voldoende informatie moeten bevatten. Aangezien dit nog in ontwikkeling is, zijn ook de afdelingen en rollen nog in ontwikkeling.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Op welke wijze is BNN VARA binnen deze architectuur in staat te voldoen aan de AVG? Hoe wordt consent vastgelegd en gemanaged?

Antwoord:

Hier is BNNVARA mee doende.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Kan het blok subselectie nader worden toegelicht? Wat is deze subselectie, wie maakt deze, met welk doel en hoe kan deze (al dan niet) aangepast worden indien wenselijk of nodig?

Antwoord:

Data analisten en data engineers op basis van input van stakeholders. Deze kunnen aangepast worden n.a.v. verschuivende inzichten.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Datagedreven werken

Vraag:

Is er binnen BNN VARA een wens/ ambitie om marketeers (meer) datagedreven te laten werken, of is juist de koers dat marketeers vooral bezig zijn met uitingen?

Antwoord:

Bij BNNVARA zetten marketeers in op het continueren en verder ontwikkelen van real-time datagedreven campagnes, gericht op het op- en uitbouwen van nieuwe en bestaande relaties.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 6 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Doelstellingen

Vraag:

Wat zijn belangrijke doelstellingen van BNN VARA waar deze nieuwe applicatie in belangrijke mate aan moet bijdragen, en waarom zijn deze op dit moment en met de huidige techstack niet te realiseren?

Antwoord:

BNNVARA werkt voortdurend aan het verbeteren van de systemen en applicaties. Deze zijn verwerkt in deze uitvraag.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Architectuurschets

Vraag:

Kan er door BNN VARA aangegeven worden op welke wijze het CRM systeem communiceert met de (beoogde) marketing automation? Hoe werkt dat op dit moment?

Antwoord:

Dit staat uitgewerkt in de architectuur. Middels een koppeling Datalake en datamart. De huidige werking is in principe niet relevant voor deze uitvraag.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
CMS

Vraag:

Huidige CMS/DAM waarin de pictures staan die je ook in de email wilt opnemen?

Antwoord:

In het huidige MA-systeem.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 6 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Type CRM systeem

Vraag:

Welk CRM systeem gebruiken jullie op dit moment?

Antwoord:

Dynamics 365.

Percelen:	P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op:	6 nov. 2023
Label:	Inhoud