

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

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
59 Bijlage 2 - Programma van Eisen en Wensen MA BNNVARA

Vraag:
Wens 23. Wat wordt bedoeld met backfills' van data voor selecties? Kunnen jullie misschien een voorbeeld geven?

Antwoord:
Soms wordt data niet automatisch aangeleverd (technische fail), waardoor er handmatig data moet worden aangevuld. Dat wordt bedoeld met Backfills in het geval van BNNVARA.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
60 Bijlage 2 - Programma van Eisen en Wensen MA BNNVARA

Vraag:
Eis 83. Systeemaanpassingen communiceren wij altijd vooraf. Alle releases vooraf communiceren is voor een standaard SAAS product met continuous releases praktisch onmogelijk. Bedoelen jullie hier releases van een bepaald impact niveau of zwaarte mee?

Antwoord:
Uitgangspunt is dat aanpassingen en/of verbeteringen aan het systeem altijd gecommuniceerd worden. Bij grotere releases moeten er afspraken worden gemaakt voor het plannen van de uitvoering.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
61 Visie op lange termijn

Vraag:

In het programma van eisen zijn de functionaliteiten voor een Marketing Automation tool voor het ontwikkelen van real-time datagedreven campagnes, gericht op het op- en uitbouwen van nieuwe en bestaande relaties beschreven. Waarin een eis is dat het MA-systeem beschikt over de mogelijkheid om verschillende selecties te maken, op basis van meerdere bronnen (waaronder externe bronnen) en op basis van meerdere criteria (velden). In de Nota van Inlichtingen komt duidelijk naar voren dat dit via het Datalake wordt geregeld.

Onze ervaringen/ werkwijze bij soortgelijke organisaties, binnen jullie branche, waar alle beschikbare bronnen gekoppeld zijn aan een Datalake. Onze toegevoegde waarde zit hem in het opbouwen van n centraal klantbeeld o.b.v. de beschikbaar gestelde data. We maken van die losse bronbestanden een eenduidig klantbeeld wat de basis vormt voor marketing analyses. Zo (her)ken je klanten, zie je hoe zij 1-op-1 reageren op campagne uitingen en stellen deze inzichten realtime beschikbaar voor de afdelingen. Maar ook de basis voor onmi-channel campagnes voor de verschillende brands. Ook schrijven wij weer vanuit Invenna data naar het Datalake. Bijvoorbeeld contact historie (selectie historie) voor de Data Scientists.

Tijdens de eerste Nota van Inlichtingen is een vraag gesteld over de belangrijke strategische doelstellingen van BNNVARA, met als antwoord; Het marketing automation systeem moet BNNVARA in staat stellen om de achterban te informeren, betrekken en activeren met aantrekkelijke journeys en aansprekende mails. 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.

Wij zijn heel benieuwd naar de strategische doelstellingen van BNNVARA op langere termijn? Als BNNVARA kijkt naar een klantcontact journey orchestration, met onder meer automatische en persoonlijke marketingcampagnes over meerdere kanalen voor je merken.

Antwoord:

De strategische doelstelling staan benoemd in het aanbestedingsdocument. Doordat BNNVARA een datalake heeft, komen alle kanalen in het lake en de bijbehorende datamarts terecht. Daardoor wordt het mogelijk om zowel merk als titelgerichte campagnes te voeren, waarmee het klantbeeld ook inzichtelijk wordt.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 62
Onderwerp: architectuurschets

Vraag:

Zoals in de Nota van Inlichtingen is gevraagd, staat BNNVARA open voor eventuele wijzigingen op de architectuurplaat, waarbij uiteraard het Datalake de plaats blijft waar alle data samenkomt. Is het mogelijk om nu al onze ideeën over de architectuurplaat te delen d.m.v. architectuurplaat naar een beste practices van de markt?

Antwoord:

Deze uitvraag biedt voldoende ruimte om deze ideeën te delen, waarbij de Eisen in het PvE uiteraard wel beantwoord moeten worden.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Externe bronnen

Vraag:

En van eis is dat het MA-systeem beschikt over de mogelijkheid om verschillende selecties te maken, op basis van meerdere bronnen (waaronder externe bronnen) en op basis van meerdere criteria (velden). In de Nota van Inlichtingen komt duidelijk naar voren dat dit via het Datalake wordt geregeld. Kan BNNVARA een voorbeeld geven van een externe bron, die in MA selectie opgenomen moet worden in combinatie met data van de Datalake?

Antwoord:

Een externe partner op het gebied van kaartverkoop (bijvoorbeeld wanneer een ticket verkocht of gescand is).

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage 8 - Invulformulier Programma van wensen

Vraag:

wens 7+8 : Wordt hiermee bedoeld het maken van de nieuwsbrief zelf of alleen het bekijken van de nieuwsbrief op zowel een desktop als mobiel device?

Antwoord:

Het gaat hierbij niet om het maken van de nieuwsbrief zelf, maar het bekijken van de nieuwsbrief. Het maken of opstellen van de nieuwsbrief kan prima op desktop.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Event Management

Vraag:

Is iets dat we niet teruglezen in de uitvraag, maar wel onderdeel van onze oplossing. Is event management een van de processen die je zou willen kunnen inrichten als onderdeel van de nieuwe tool?
Zo niet, in welke applicatie wordt dit dan evt. wl ondergebracht?

Antwoord:

Nee. Op dit moment wordt dit geregeld via een externe partij.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Data Migratie

Vraag:

Is de migratie van data uit het vorige MA systeem naar het nieuwe MA systeem een vereiste? Of is deze data al gewaarborgd in de data mart, waardoor migratie naar de nieuwe applicatie overbodig is?

Antwoord:

Deze betreffende data wordt gewaarborgd in de datamart.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem
Beantwoord op: 20 nov. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage 1

Vraag:

De PDF Bijlage 1 UEA Marketing & Communicatie is een leeg bestand met

enkel een foutmelding. Zouden jullie dit bestand opnieuw kunnen uploaden?

Antwoord:

U dient dit bestand te openen met Adobe Acrobat (Reader) en niet in een browser of ander (voorvertonings)programma.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Subscriptions

Vraag:

In de architectuurplaat in PDF Bijlage 2, pagina 3 staat in het kader 'BNNVARA" Subscriptions'; om wat voor subscriptions gaat het hier?

Antwoord:

Lidmaatschappen, VARAgids (lid-)abonnees en Donateurs.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Architectuurplaat - Prepr

Vraag:

In de architectuurplaat in PDF Bijlage 2, pagina 3 staat in het kader 'BNNVARA" Prepr'; kunt u toelichten wat hiermee bedoeld wordt?

Antwoord:

Een CMS systeem waar BNNVARA gebruik van maakt.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Architectuurplaat - Loyaltyloop

Vraag:

Eveneens Bijlage 2, pagina 3: Er wordt een 'loyaltyloop' vernoemd. Om wat voor data (en mogelijk bron-applicatie) gaat het hier?

Antwoord:

Alle aanwezige relevante (klant-)data.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Persona's, doelgroepen, en customer journey's

Vraag:

Heeft BNNVARA uitgewerkte persona's, customer journey's of doelgroepen die we kunnen inzien en zouden kunnen helpen bij het creëren van een op maat gemaakte demo?

Antwoord:

Nee die hebben we niet voor publicatie. Een fictief persoon volstaat voor ons in de demo. Voor de demo's zijn twee casussen beschreven, die helpen bij het op maat maken van de demo.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Prijzen & Offreren

Vraag:

In het prijzenblad zijn uren 'vastgezet' om ten doel om de uurtarieven representatief mee te laten wegen in het subgunningscriterium. Hoe zal de geselecteerde partij straks daadwerkelijk mogen offreren voor de implementatie van de MA tool?

Antwoord:

Hetgeen u beschrijft heeft alleen betrekking op de uren zoals opgenomen in cellen C12, C13 en C14. De kosten voor implementatie en overige bijkomende eenmalige kosten dient u te offreren in cel D7.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

73

Data toegankelijkheid

Vraag:

Is data van de verschillende labels (Boos, Zembla, etc) toegankelijk voor alle marketeers? Of moet er rekening worden gehouden met afscheiding van data?

Antwoord:

Hierbij moet rekening worden gehouden met de afscheiding van data.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Vraag 45 NvI 1

Vraag:

U geeft als antwoord op vraag 45 van de 1e NvI dat BNNVARA het aantal contacten niet kan bepalen en dat u enkel een pricing wil op basis van het aantal mails dat er verstuurd wordt.

Hoewel onze prijs voor mail gebaseerd is op het aantal e-mails er per jaar verstuurd worden, is de baseline van het aantal contacten ook belangrijk, anders kunnen wij geen pricing bepalen. Kunt u toch het aantal contacten met ons delen, zodat wij een pricing kunnen bepalen?

Antwoord:

BNNVARA heeft op dit moment 750.000 contacten. Echter, BNNVARA houdt vast aan het antwoord op vraag 45. Er is geen verrekening mogelijk op basis van het aantal contacten.

Percelen: P1 Marketing Automation-systeem

Beantwoord op: 20 nov. 2023

Label: Inhoud