



Leistungsbeschreibung

App Review Management Tool

Verfahrensnummer: AC-2026#008

AOK connect GbR

Inhaltsverzeichnis

1.	Information zur Auftraggeberin – AOK connect GbR	1
2.	Rahmenbedingungen und Ausgangssituation	1
3.	Zielsetzung	1
4.	Leistungszeitraum und Ausführungsort	Fehler! Textmarke nicht definiert.

1. Information zur Auftraggeberin – AOK connect GbR

Die AOK connect ist Anbieterin von digitalen Lösungen, die speziell für die Bedürfnisse der AOK-Gemeinschaft entwickelt wurden. Unser Ziel ist es, durch innovative und bewährte digitale Dienste die Lebensqualität von über 27 Millionen AOK-Versicherten nachhaltig zu verbessern und gleichzeitig die Zukunft des solidarischen Gesundheitssystems zu sichern.

Die AOK connect ist Ende 2025 aus der AOK Mein Leben hervorgegangen, welche wiederum im März 2023 von der AOK-Gemeinschaft als Arbeitsgemeinschaft (ARGE) nach § 94 SGB X gegründet wurde. Gesellschaftszweck ist die Steuerung der externen Dienstleister, welche für die 11 AOKs die Entwicklung und den Betrieb digitaler Dienste an der Kundenschnittstelle wie z. B. der Online-Geschäftsstelle und der elektronischen Patientenakte (ePA) übernehmen.

2. Rahmenbedingungen und Ausgangssituation

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung eines App Review Management Tools zur zentralen Erfassung, Beantwortung, Analyse und Auswertung von Bewertungen und Rezensionen aus relevanten App-Stores. Solch eine Lösung ist derzeit nicht im Einsatz.

Das Tool soll Bewertungen und Rezensionen aus mindestens Google Play und dem Apple App Store zusammenführen, die strukturierte Bearbeitung von Rezensionen ermöglichen, Analyse- und Reportingfunktionen bereitstellen sowie KI-gestützte Funktionen zur Kategorisierung, Auswertung und Beantwortung von Rezensionen enthalten.

Die Nutzung des Tools erfolgt durch Mitarbeitende der AOK connect sowie jeweils relevanter Mitarbeitender der AOKs. Insgesamt sind 10 Nutzer*innen vorgesehen.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Bereitstellung einer webbasierten Softwarelösung oder Software-as-a-Service-Lösung
- Anbindung relevanter App-Stores über datenschutzkonforme und marktübliche Schnittstellen
- Import, Anzeige, Filterung und Auswertung von Bewertungen und Rezensionen
- Beantwortung von Rezensionen direkt aus dem Tool heraus
- KI-gestützte Unterstützung bei Kategorisierung, Analyse und Beantwortung von Rezensionen
- Erstellung von Dashboards und Reports
- Nutzer- und Rechtemanagement
- Betrieb, Support, Wartung, Datenschutz- und Sicherheitsleistungen

Die genauen Anforderungen an das Tool sind dem Anforderungskatalog (Anlage-02 der Vergabeunterlagen) zu entnehmen.

3. Zielsetzung

Mit der ausgeschriebenen Lösung soll ein professionelles, skalierbares und effizientes App Review Management ermöglicht werden. Mit der ausgeschriebenen Lösung soll ein professionelles, skalierbares und effizientes App Review Management etabliert werden, das relevante Entwicklungen frühzeitig erkennbar macht und die Bearbeitungs-, Antwort- und Analyseprozesse toolgestützt standardisiert. Die Lösung soll insbesondere folgende Ziele unterstützen:

- zentrale Beantwortung von Rezensionen aus mehreren App-Stores

- transparente Auswertung von Bewertungen, Rezensionsthemen und Sentiment
- zuverlässige Identifikation wiederkehrender Themen, Trends und Auffälligkeiten
- konsistente, nachvollziehbare und qualitätsgesicherte Kommunikation mit Rezensent*innen
- nutzerfreundliche Bereitstellung von Analyseergebnissen über Dashboards und Reports
- skalierbare Verwaltung mehrerer Apps, Store-Accounts und Nutzer*innen
- Einhaltung hoher Anforderungen an Datenschutz, Informationssicherheit und Betriebssicherheit