

Einführung eines CRM-Systems

Leistungsbeschreibung

Vergabenummer: EK_25-061

Datum: 22.06.2026

Inhalt

1.	HINTERGRUND.....	4
2.	WER IST DIE BYTE?	4
3.	WELCHES ZIEL SOLL MIT DER EINFÜHRUNG EINES CRM-SYSTEMS ERREICHT WERDEN?	5
4.	LEISTUNGSGEGENSTAND UND ANFORDERUNGEN.....	7
4.1.	LEISTUNGSGEGENSTAND.....	7
4.2.	LIZENZEN.....	9
4.3.	SCHNITTSTELLEN	10
4.4.	CLOUD BASIERT	11
4.5.	DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT	11
4.6.	KOMPATIBILITÄT UND ANPASSUNGSFÄHIGKEIT.....	12
4.7.	SPRACHE UND ANWENDERFREUNDLICHKEIT	12
4.8.	BERECHTIGUNGEN UND COMPLIANCE	12
4.9.	ANFORDERUNGEN AN DAS COCKPIT	14
4.10.	ANFORDERUNGEN AN DAS KONTAKTERFASSEN.....	15
4.11.	ANFORDERUNGEN AN DAS GESCHÄFTSPARTNER:INNEN-STAMMDATEN (FELD).....	16
4.12.	ANFORDERUNGEN AN ANSPRECHPARTNER:INNENDATEN (KONTAKTE, FELD).....	16
4.13.	ANFORDERUNGEN ADRESSVERWALTUNG	17
4.14.	ANFORDERUNGEN AN DAS AKTIVITÄTENMANAGEMENT	18
4.15.	ANFORDERUNGEN AN DIE OUTLOOKINTEGRATION	18
4.16.	ANFORDERUNGEN AN DIE SERIENBRIEFFUNKTIONALITÄT UND VERSAND VON NEWSLETTERN.....	19
4.17.	ANFORDERUNGEN AN DAS VERTRAGSMANAGEMENT.....	20
4.18.	ANFORDERUNGEN AN DAS REPORTING UND DASHBOARDS	20
4.19.	ANFORDERUNGEN AN DAS RELEASE-SICHERE CUSTOMIZING (UPDATEFÄHIG).....	21
4.20.	ANFORDERUNGEN AN DATEIFORMATE	22
4.21.	ANFORDERUNGEN AN WORKFLOWS	22
4.22.	TESTUMGEBUNG (SANDBOX)	23
4.23.	ANFORDERUNGEN AN DIE VERWALTUNG VON DOKUMENTEN	23
4.24.	WEITERE ANFORDERUNGEN.....	23
5.	IMPLEMENTIERUNGSLEISTUNGEN	24

6.	SCHULUNGSLEISTUNGEN.....	24
7.	SUPPORTLEISTUNGEN, SUPPORTKANÄLE.....	25
8.	DATENSICHERUNG.....	25
9.	OPTIONALE LEISTUNGEN	25
10.	PROJEKTPLAN.....	26
11.	KOMMUNIKATIONSMODELL UND MEETINGSTRUKTUR	26
12.	WIE LANGE LÄUFT DER VERTRAG?	27
13.	WO WERDEN LEISTUNGEN ERBRACHT?	27

1. Hintergrund

In der byte – Bayerische Agentur für Digitales soll ein CRM-System eingeführt werden um Kontakte der gesamten Agentur, unabhängig ob Kunde, Lieferant oder Dienstleister einheitlich abzubilden und zu verwalten, Marketingkampagnen abzubilden und die Zufriedenheit der Stakeholder zu steigern.

Derzeit werden die Kontakte je nach Abteilung und Projekt in unterschiedlichen Tools, wie Excel, Notion, SharePoint gesammelt und verwaltet, was eine Doppelpflege, inkonsistente Daten und geringe Transparenz mit sich bringt, ebenfalls kann keine Abstimmung und Nachverfolgung von Terminen, Events etc. erfolgen.

2. Wer ist die byte?

Die byte – Bayerische Agentur für Digitales GmbH (<https://byte.bayern/>) wurde Anfang des Jahres 2022 als Agentur des Freistaats Bayern gegründet. Eigentümer der byte ist der Freistaat Bayern.

Die Mission der byte ist es, die bayerischen Ministerien und staatlichen Behörden bei ihrer Umsetzung der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung zu unterstützen. Unsere Vision ist Bayern mit einer öffentlichen Verwaltung, die allen Menschen das Leben erleichtert. Einfach, sicher, transparent. Als Digitalisierungspartner der Bayerischen Staatsregierung unterstützen und begleiten wir die staatliche Verwaltung bei der Entwicklung und Umsetzung digitaler Produkte und Services.

3. Welches Ziel soll mit der Einführung eines CRM-Systems erreicht werden?

Die byte nutzt zurzeit zur Verwaltung ihrer Kunden-, Lieferanten- und Dienstleisterdaten sowie Event- und Einladungsmanagement unterschiedliche Systeme wie Excel, Notion, SharePoint etc.

Die dezentrale Nutzung dieser Tools im Unternehmen führt zu Problemen bei der Verwaltung und Kommunikation zwischen den Bereichen, bei der Dokumentation von Terminen und wichtigen Informationen. Die Aktualität der Daten und Kontakte ist nicht durchgängig gewährleistet, da im Unternehmen unterschiedliche Datensätze existieren und keine Verbindungen zwischen den Tools und Abteilungen besteht.

Die Einführung eines CRM-Systems zentralisiert den Zugriff auf Daten und automatisiert Prozesse. Dadurch wird Transparenz zwischen den Abteilungen geschaffen und die Kunden- sowie die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert. Die Mitarbeiter haben einen Echtzeitzugriff auf die Daten und können entsprechend agieren. Ebenfalls wird mit der Einführung die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften sichergestellt.

Besonders ausschlaggebend für die Qualität bzw. den Erfolg eines Kundenbeziehungsmanagements ist die systematische Nutzung von Kundendaten, die einheitliche Erfassung dieser und eine klar strukturierte Organisation der dazugehörigen Prozesse.

Das CRM soll auf allen Unternehmensebenen genutzt und gepflegt werden. Dementsprechend müssen die jeweiligen Abteilungen eng in Abstimmung und

Zusammenarbeit stehen, um den Kunden eine möglichst einheitliche und reibungslose Vorgehensweise zu ermöglichen. Fälle, dass ein Kunde zu einem Thema von unterschiedlichen Personen aus dem Unternehmen angesprochen wird, soll mit der Einführung vermieden werden. Das CRM-System unterstützt dabei, Daten für alle Abteilungen und Arbeitsbereiche der byte nutzbar zu machen und die Kommunikation und Pflege der digitalen Kundenbeziehungen signifikant zu optimieren.

Des Weiteren unterstützt ein CRM- System bei der Planung, Organisation und Durchführung von verschiedenen Aktivitäten wie Kommunikation und Marketing. Es ermöglicht die zielgerichtete und koordinierte Ausführung dieser Aktivitäten und liefert durch seine Analysefunktion wertvolle Erkenntnisse. Diese Informationen können dazu genutzt werden, die Kundenbeziehungen zu verbessern und somit letztlich auch die Kundenbindung zu stärken.

Darüber hinaus sind das verbesserte Reporting und die damit verbundene Analyse ein wichtiger Vorteil. Ein CRM-System ermöglicht eine genaue Erfassung von Kundeninteraktionen. Somit kann die byte Trends und Muster erkennen, das Kundenverhalten besser verstehen und ihre Geschäftsstrategien entsprechend anpassen.

Mit der Einführung und umfassenden Nutzung des CRM-Systems verfolgt die byte das Ziel, die Bindung von bereits bestehenden Stakeholdern zu stärken und die Außenwirkung der byte zu vertiefen. Somit soll das CRM-System die Datenbasis für den Aufbau und Erhalt langfristiger Kundenbeziehungen liefern.

Verschiedene Abteilungen der byte werden mit dem anzuschaffenden CRM arbeiten und ihren Fokus auf unterschiedliche Schwerpunkte legen. Bei der Einführung ist wichtig zu beachten, dass die Kernfunktionen abgebildet sind.

Der Auftragnehmer stellt ein CRM-Tool zur Verfügung, das alle in dieser Leistungsbeschreibung gelisteten und konsolidierten Anforderungen abdeckt, automatisierte Workflows abbildet und Drittsysteme so weit wie möglich ablöst oder anbindet.

Der Auftragnehmer unterstützt die byte systemintegrativ mit dem benötigten Prozesswissen und das benötigte technische Know-How. Das CRM muss nahtlos in die bestehende Landschaft eingebunden werden.

Durch die integrierten CRM-Lösung wird die byte in der Lage sein, in einem zentralen System alle Kundendaten zusammenzuführen. Diese Möglichkeit erlaubt eine komfortable Zielgruppenselektion. Der Auftragnehmer unterstützt die byte bei der Erstellung der benötigten Vorlagen und Definition der transparenten Prozesse.

4. Leistungsgegenstand und Anforderungen

4.1. Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein CRM-System zur Verfügung, um die Kundenbeziehungen des Auftraggebers strategisch zu verwalten und den Kundenbeziehungsaufbau zu optimieren. Ferner soll das CRM-System als zentrales Tool zur Stakeholderverwaltung etabliert werden.

Das CRM-System muss in Form einer Cloudleistung als SaaS angeboten werden. Damit sichert das CRM-System eine einfache Einrichtung und Implementierung ohne Bedarf einer Installation auf lokalen physischen Servern. Die Migration der Daten der byte von einem Speicherort zu einem anderen ist möglichst einfach und unkompliziert (Cloud First Lösung). Das Hosting der Daten muss in Deutschland erfolgen. Unter Migration ist zum einen die Übertragung unserer bestehenden Daten in das neue System zu Beginn der Nutzung gemeint. Zum anderen muss gewährleistet sein, dass nach Ablauf des vereinbarten Nutzungszeitraums alle gespeicherten Daten ohne technische oder organisatorische Hindernisse vollständig und in einem gängigen, interoperablen Format exportiert werden können, sodass eine Weiterverarbeitung oder Ablage in einem anderen System möglich ist.

Das CRM-System besteht aus einem Standardsoftwaremodul, welches die in Ziffer 4 dieser Leistungsbeschreibung dargelegten Anforderungen erfüllt.

Das CRM-System ermöglicht auch die Anbindung von Integrationen durch vordefinierte APIs. Das heißt, insbesondere die Integration der Tools Workfront und SharePoint müssen im Rahmen der Leistungserbringung erfolgen (falls nicht schon vorhanden). Auch die Integration weiterer Tools wie z.B. Notion und Typeform ist als optionale Leistung (vgl. Ziff. 9) vom Auftragsgegenstand erfasst.

Zur Gewährleistung einer schnellen, sicheren und effizienten Einführung des CRM-Systems sind vordefinierte Standardprozesse durch den Auftragnehmer im Standardsoftwaremodul zu Beginn der Zusammenarbeit aufzuzeigen. Die Konfiguration des Moduls muss durch byte-interne Mitarbeiter anpassbar sein, damit die Flexibilität besteht, Geschäftsprozesse des Auftraggebers ohne zusätzlichen Aufwand anderweitig abzubilden oder diese zu ergänzen.

Anpassungen am CRM-System müssen auch von unabhängigen Dritten, also nicht nur durch den CRM-Anbieter, durchgeführt werden können. Hierfür ist ein umfassendes Schulungskonzept durch den Auftragnehmer vorzulegen.

Der Auftragnehmer reicht mit seinem Angebot einen Projektplan ein. Zu Beginn der Zusammenarbeit reicht er sodann einen Vorschlag für ein Kommunikationsmodell sowie für einen Reportingplan ein. Auftraggeber und Auftragnehmer stimmen sich zu den Vorschlägen ab. Eine Freigabe erfolgt per E-Mail durch den Auftraggeber. Im Laufe der Auftragsdurchführung werden Projektplan und Reportingplan in regelmäßigen Abständen, die im Kommunikationsmodell festgehalten werden, gemeinsam gereviewt.

Der Auftragnehmer stellt zudem ist eine ausführliche schriftliche Dokumentation für die Nutzung des CRM- Systems bereit.

4.2. Lizenzen

Es ist vorgesehen, Lizenzen für die Nutzung des Standardsoftwaremoduls zu mieten.

Es sollte die Möglichkeit der Miete verschiedener Lizenztypen geben, sodass zwischen Nutzenden differenziert werden kann, wie z.B.:

- Admin-Nutzer
- Hauptnutzer
- Nebennutzer

Der Auftraggeber benötigt bis zu 70 Lizenzen, davon 2 Admin-Lizenzen. Die Lizenzen werden wie folgt abgerufen:

- Implementierung und Aufsetzen des Systems => 6 Lizenzen, davon 2 Admin
- Nach Bedarf => bis zu 64 weitere Lizenzen (lesend oder bearbeitend).

- Der Abruf beinhaltet keine zeitliche Bindung, d.h. die Lizenzen müssen monatlich kündbar sein, sollten sie nicht mehr benötigt werden.

4.3. Schnittstellen

Das CRM-System muss bestehende Systeme nahtlos integrieren können. Dazu gehören Systeme wie Workfront, Typeform, Sharepoint, Notion und Jira. Wenn möglich, sollte Typeform und Mentimeter abgelöst werden. Die Unterstützung gängiger Standards wie REST und SOAP APIs muss das System mitbringen. Dies ermöglicht die Integration mit Cloud basierten Lösungen, wodurch die Kompatibilität mit der bestehenden IT-Infrastruktur gewährleistet wird.

Allgemein muss der Softwareanbieter bereit sein, eine nahtlose Integration mit Drittsystemen (Siehe Punkt 4.1) zu ermöglichen.

Der Auftragnehmer muss die Schnittstellenbereitstellung zu existierenden und geplanten IT-Systemen gewährleisten und technisch umsetzen. Sicherzustellen sind insbesondere die zyklische Übernahme und Verbuchung der Daten (Übernahmezeitpunkt, Automatisierungsgrad der Schnittstelle). Der Auftragnehmer protokolliert die Datenübertragungen lückenlos und erbringt einen Nachweis über die fehlerfreie Schnittstellenfunktion. Die Voraussetzungen für das ersetzende Scannen gemäß BSI Technische Richtlinie 03138 müssen mithin gegeben sein.

Das CRM-System muss Funktionen zum Importieren und Exportieren von Daten in verschiedenen Formaten bieten, einschließlich CSV, XML. Diese Funktionen ermöglichen es, Daten mit externen Quellen auszutauschen. Darüber hinaus sind flexible Exportoptionen wichtig, um Daten für Analysezwecke oder externe Weiterverarbeitung bereitstellen zu können.

Die Synchronisation von Daten in Echtzeit ist ein entscheidender Faktor für das Tool. Hierzu zählt die automatische Synchronisation mit Outlook, Kalendern und Marketingzwecken. Das System sollte in der Lage sein, Änderungen in verbundenen Anwendungen zu erkennen und Konflikte bei Datenüberschneidungen proaktiv zu managen.

4.4. Cloud basiert

Der Betrieb hat zwangsläufig in der Cloud zu erfolgen. Die Datenhaltung in Deutschland ist zwingend zu beachten. Deutsche Datenschutzrichtlinien müssen eingehalten werden. Es darf keine Drittland Problematik (EuGH-Urteil v. 16. Juli 2020, C 311/18 "Schrems II") vorhanden sein.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für sein Unternehmen ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) nach ISO 27001, BSI-Grundschutz oder einem vergleichbaren, zertifizierten Standard etabliert zu haben. Zudem muss für alle zur Leistungserfüllung eingesetzten Anwendungen ein spezifisches Sicherheitskonzept vorliegen. Das Rechenzentrum, in welchem die Cloud-Software gehostet wird, muss nach dem Kriterienkatalog C5 des BSI zertifiziert sein.

4.5. Datenschutz und Datensicherheit

Die Software muss alle BSI Grundschutz Anforderungen der EU-DSGVO erfüllen, ist datenschutzkonform zertifiziert. Die personenbezogenen Daten dürfen nach dem AVV nicht in Länder übertragen werden, in denen kein ausreichendes Sicherheitsniveau herrscht.

Zwischen der byte und dem Auftragnehmer gelten die Regelungen der AVV (Anlage 03d).

Für das Schwachstellenmanagement sind regelmäßige Scans, Patches nach Schweregrad und kritische Sicherheitsupdates zeitnah durchzuführen.

4.6. Kompatibilität und Anpassungsfähigkeit

Die Software muss unter den gängigen Browsern (mindestens Firefox, Chrome, Microsoft Edge, Safari) und auf Windows lauffähig sein.

Ebenfalls muss die Anwendung auf den gängigen Smartphones bedienbar sein, ebenfalls im Offline-Modus.

4.7. Sprache und Anwenderfreundlichkeit

Die Software muss in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung stehen und bedienbar sein. Sie sollte über eine hohe Anwenderfreundlichkeit verfügen, die bspw. durch eine individuell anpassbare Oberfläche oder selbst anlegbare Favoriten erreicht wird. Ebenfalls muss die Oberfläche möglichst intuitiv bedienbar sein.

4.8. Berechtigungen und Compliance

Der Auftragnehmer erstellt ein Berechtigungskonzept. Das Berechtigungskonzept beschreibt die Richtlinienkompetenz in Bezug auf die Nutzerverwaltung und deren Berechtigungen. Dieses Konzept definiert, welche Benutzergruppen Zugang zu bestimmten Daten und Funktionen des Systems haben. Es muss klare Regeln für die

Vergabe, Änderung und den Entzug von Berechtigungen festlegen, um die Datensicherheit und den Schutz sensibler Informationen zu gewährleisten. Das Berechtigungskonzept sollte auch Verfahren für die Überprüfung und Auditierung der Zugriffsrechte enthalten, um Compliance mit gesetzlichen und unternehmensinternen Vorschriften zu gewährleisten.

Folgende Anforderungen sind zu berücksichtigen:

- Das Berechtigungskonzept muss so gestaltet sein, dass eine bestimmte Rolle aus bewusst vergebenen oder hinzugefügten Einzelberechtigungen besteht (von "keine Berechtigung" hin zu "alle Berechtigungen" und nicht umgekehrt).
- Die Funktionsbezeichnungen im Berechtigungsmanagement müssen eindeutig und einfach den dazugehörigen Funktionen in der Anwendung zuzuordnen sein.
- Berechtigungsprofile/Rollen müssen (z. B. für die Erstellung einer neuen Rolle mit geringen Abweichungen zu einer bereits vorhandenen) kopiert werden können.
- Rollen und Berechtigungen sollten inkl. detaillierter und standardmäßig verfügbaren Änderungshistorie protokolliert werden.
- Die eigentliche Benutzerverwaltung und die Zuordnung von Rollen zu den Benutzenden muss erstmalig durch den Auftragnehmer im Rahmen der Implementierung vorgenommen werden, basierend auf den Anforderungen des Auftraggebers.
- Mit Hilfe des Berechtigungskonzepts können Genehmigungsworkflows abgebildet werden. Genehmigungsworkflows müssen zwingend durch das CRM-System abbildbar sein.
- Datensätze, Felder und Funktionen sollen mit Berechtigungen konfiguriert werden können
- In der Standardausprägung sollen alle Anwender alle Daten lesen können.
- Funktionalitäten sollen nur für ausgewählte Anwender verfügbar sein

- In Abhängigkeit der Anforderung sollen diese Rechte entsprechend begrenzt werden können
- Berechtigungen sollen mit Benutzergruppen gesteuert werden
- Jeder Anwender ist mindestens einer und kann beliebig vieler Benutzergruppe zugeordnet werden.
- Es kann zwischen Datenänderungen und Aktionen unterschieden werden.
- Aktionen wie Neuanlage, Zuordnen, Löschen etc. können über Aktionsrechte gesteuert werden, alternativ mit einem automatisierten Löschkonzept oder durch den Admin.
- Administrative Tätigkeiten können über Aktionsrechte dediziert berechtigt werden.

Das CRM-System muss eine Nachvollziehbarkeit von Aktivitäten innerhalb des Systems gewährleisten. So müssen detaillierte Informationen über einzelne Aktionen, die in dem System oder in Prozessen stattfinden, dokumentiert werden. Die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Protokollierung und Nachverfolgbarkeit von Datenänderungen müssen erfüllt werden.

4.9. Anforderungen an das Cockpit

- Aktuelle Auswertungen und Aufgaben stehen beim Start des CRM-Systems automatisch zur Verfügung
- Bei neuen Aufgabenstellungen, Projekten oder anderen Anforderungen kann das Cockpit mit wenigen Klicks angepasst werden
- Hinterlegung von benutzerindividuellen Informationskacheln für einen raschen Überblick über den eigenen Arbeitsbereich

- Anzeige von individuellen KPI's mit der Möglichkeit Schwellenwerte zu vergeben. Bei Über- oder Unterschreiten der Werte soll die angezeigte Zahl farblich hervorgehoben werden können
- Volltextsuche im Cockpit mit der Möglichkeit detaillierte Filterungen vorzunehmen
- Möglichkeit der Anzeige von Neuigkeiten/Aktivitäten zu ausgewählten Themen (z.B. Meine Kunden, Meine Kontakte etc.)
- Grafische und textuelle Darstellungsmöglichkeiten
- Individuelle Such- & Filtermöglichkeiten
- Bereich für Favoriten
- Beziehungen zwischen Personen
- Konsolidierte Abbildung der Daten zu allen Rollen
- Diverse Auswertungsmöglichkeiten

4.10. Anforderungen an das Kontakterfassen

- Automatisches Einlesen von digitalen und analogen Visitenkarten inkl. Zuordnung der Daten zu vorhandenen Kontakten bzw. Ergänzen der fehlenden Informationen
- Automatisches Einlesen von E-Mail-Signaturen inkl. Zuordnung der Daten zu vorhandenen Kontakten bzw. Ergänzen der fehlenden Informationen
- Automatisches Einlesen, sobald ein Kontaktformular befüllt wird, inkl. Zuordnung der Daten zu vorhandenen Kontakten bzw. Ergänzen der fehlenden Informationen
- Automatisches Einlesen von Daten aus einem Kontaktformular inkl. Zuordnung der Daten zu vorhandenen Kontakten bzw. Ergänzen der fehlenden Informationen

- Manuelle Eingabe von Kontakten mit definierten Pflichtfeldern
- Verankerung, wer Kontakte anlegen darf im Berechtigungskonzept

4.11. Anforderungen an das Geschäftspartner:innen-Stammdaten (Feld)

- Art der Geschäftsbeziehung
- Geschäftspartner:innen und Kundennummern
- Kundenbindung
- Zuständigkeiten
- Schnellerfassungsmaske
- Diverse Auswertungsmöglichkeiten je nach Stakeholder
- Kopie eines Impressums und anschließende Neuanlage eines Geschäftspartners:in
- Anzeige potenzieller Dubletten beider manuellen Neuanlage eines Geschäftspartners:in
- Umfassende Kontakthistorie zu allen Events, Mailings, Absprachen etc.
- Kategorisierung und Segmentierung
- Customizing und Erstellung neuer Felder je nach interner Anforderung

4.12. Anforderungen an Ansprechpartner:innendaten (Kontakte, Feld)

- Schnellerfassungsmaske
- Spezifische Daten zum Ansprechpartner:in
- Beziehungen zwischen Ansprechpartnern:innen und Kontakten
- Kontaktabgleich mit Doubletten und Ergänzung der fehlenden Informationen nach definierten Feldern

- Diverse Auswertungsmöglichkeiten je nach Zielgruppe und Stakeholder
- Möglichkeit zum Customizing und zur Erstellung neuer Felder durch die byte, je nach interner Anforderung

4.13. Anforderungen Adressverwaltung

Verwalten einer oder mehrere Adressen zu einem Geschäftspartner:innen, Ansprechpartner:innen oder Mitarbeitenden. Es müssen folgende Stammdaten erfassbar sein, teilweise auch in mehreren Feldern, da es mehrere Websites oder Gruppenmailadressen gibt:

- Standardadressfelder (Land, PLZ, Ort, Ortsteil, Straße, Hausnummer etc.)
- Differenzierung Adressarten (Post-, Straßenadresse) und Adressbezüge (Büro, Privat)
- Automatische Übernahme von Adressen bei Neuanlage
- Definition einer Standardadresse
- Länder- und Ortsvorwahl, Rufnummer, Durchwahl, Faxnummer, Mobiltelefonnummer
- Emailadresse – es müssen mehrere Mailadressen abgebildet werden inkl. des Festlegens, welche Mailadresse verwendet werden soll
- Webseite – es müssen mehrere Webseiten angelegt werden können, je nach Kategorie der Kontakte
- Adresszuordnung (Büro, Privat, Homeoffice, etc.)
- Abbildung mehrerer Verbindungsdaten
- Definition einer Standardtelefonnummer

4.14. Anforderungen an das Aktivitätenmanagement

- Aktivitäten sind z.B. Telefon-Notizen, Gesprächstermine, Kundenbesuche oder auch E-Mails und Kampagnen
- Zeitlicher Bezug einer Aktivität (von -bis, Datum und Uhrzeit)
- Statusinformationen (Erstellung von Kommentaren und Feed-Darstellung von Aktivitäten)
- Farbliche Hervorhebung von Terminen, Aufgaben und abgelaufenen Aktivitäten, wenn nötig – Kategorisierung von Terminen etc.
- Delegieren von Aktivitäten (auch an Gruppen) – Aufgabenübertrag nach Workfront
- Aktivitätenverknüpfung
- Einzelbrief und E-Mail aus Aktivität erstellen
- Abgleich von Terminen, Aufgaben und Kontakten mit Outlook
- Terminplanung
- Erinnerungen
- Besprechungsplanung (Microsoft Teams Besprechungen aus dem CRM-System versenden)
- Phasenabbildung (wer ist in dem Moment für den Kontakt zuständig); je nach Abteilung und Kontaktverwaltung inkl. definierter Felder je Ansprechpartner

4.15. Anforderungen an die Outlookintegration

- Termine, Aufgaben und Kontakte können bidirektional mit Outlook synchronisiert werden
- Automatischer Import von Mails und Verknüpfung von Projekten, Vorgängen etc. möglich
- Import von Mails über einen Import-Ordner

- Outlook Add-Ins
- Terminbuchungen
- Eingegangene E-Mails werden automatisch oder per Drag & Drop oder per Import-Ordner in das CRM-System importiert und den Ansprechpartnern zugeordnet.
- Generieren einer E-Mail aus einer Aktivität
- Differenzierte Behandlung von internen und externen E-Mails
- Manuelle Auswahl, ob eine Mail angehängt werden soll oder nicht
- Automatischer Eintrag des Empfängers
- Übernahme von Betreff, Text und Anlagen in die E-Mail
- Versandinformationen in der Aktivität/am Kontakt
- Manueller oder automatischer Import von E-Mails oder Dateianhängen
- Einstellbarer E-Mail-Importordner
- E-Mail aus dem CRM beantworten => E-Mail-Signatur durch CRM
- Generieren einer E-Mail mit Link auf einen Datensatz (Aufruf des Datensatzes aus der E-Mail)

4.16. Anforderungen an die Serienbriefunktionalität und Versand von Newslettern

Mit der Suchfunktion sollen die gewünschten Datensätze gefunden werden. Dabei sind folgende Parameter zu erfüllen:

- Suche über aller Bereiche und Verknüpfungen; Voraussetzung das die entsprechenden Parameter an den Kontakten gefüllt sind und individuell konfigurierbar sind
- Speichern einer Suche/Ansicht für die jeweiligen Events und Kampagnen
- Sortier- und Filterfunktionen für das Suchergebnis

- Exportieren des Suchergebnisses nach Excel
- Suche als Link per E-Mail senden
- Volltextsuche über den gesamten Datenbestand (fehlertolerant)
- Versenden von Trigger-Mails (Double Opt-In, Zu- und Absagen, Newsletter, Öffnungsrate)
- Vorlagenmanagement (HTML = Newsletter Vorlage)
- Möglichkeit, ein Kontaktformular über das CRM-System zur Verfügung zu stellen (Integration Website, Maske vom CRM wo direkt das Kontaktformular angezeigt wird (Events))
- Automatisierte Dokumentation an den Kontakten von Rückläufen, Klicks, Teilnahmen etc.
- Customized Field: Personalisierte Ansprache inkl. Erkennung, wie kommuniziert werden darf (du/Sie, nur über den Fachverantwortlichen, Titel etc.)

4.17. Anforderungen an das Vertragsmanagement

Das CRM soll Angaben zum Vertragspartner und zu vereinbarten Sonderregelungen enthalten. Sind Rahmenverträge vorhanden oder welche vertraglichen Bausteine sind gegeben (Schnittstelle zu SharePoint)?

4.18. Anforderungen an das Reporting und Dashboards

Die Auswertungen müssen vielfältige Sichtweisen auf Zahlen und Fakten ermöglichen:

- Auswertungen sollen das Ergebnis einer Suche darstellen
- Anlegen eigener Auswertungen

- Eigene Auswertungen / Suchen sollen durch Anwender für die spätere Wiederverwendung gespeichert werden können
- Im CRM sollen über Suchen alle Felder individuell auswertbar sein
- Eine Auswertung, wie erfolgreich eine einzelne Kampagne waren, muss im CRM abgebildet werden können
- Auswertung über Klicks von Newsletter
- Das CRM soll individuelle Auswertungen über Suchen, Kacheln (KPI, Pivot, Scores, Kanban, etc.) und Export nach Excel ermöglichen.
- Alle Datenfelder und Verknüpfungen (Standard + Projektindividuell) müssen hierbei in den Auswertungen zur Verfügung stehen.
- Suchen können datenbereichsübergreifend ausgeführt werden (z.B. Suche alle Ansprechpartner:innen mit Angeboten im Status „in Bearbeitung“)
- Möglichkeit von NICHT-Abfragen (z.B. Suche nach Verträgen, die nicht PLZ: XY aufweisen)
- Anpassen bestehender Auswertungen
- Erstellung von Live-Umfragen mit entsprechenden Auswertungsmöglichkeiten (analog zu z.B. Mentimeter)
- Alle der genannten Anforderungen sollen ebenfalls über individuell konfigurierbare Dashboards, je nach Zielgruppe abgebildet werden.

4.19. Anforderungen an das Release-sichere Customizing (updatefähig)

Die byte muss in der Lage sein, die folgenden Punkte selbst anpassen (customizen) zu können:

- Anpassung von individuellen Feldern
- Vergabe von Pflichtfeldern

- Eingabebeschränkungen basierend auf dem Rollen- und Rechtekonzept
- Masken sollen benutzergruppenspezifisch konfiguriert werden können
- Sichtbarkeit von weiteren Bereichen/Feldern (ein- und ausblenden)
- Benutzerspezifische Berechtigungen auf ausgewählte Bereiche/Felder
- Masken sollen schnell und einfach designt werden können
- Keine Programmierkenntnisse

4.20. Anforderungen an Dateiformate

Das System muss in der Lage sein, verschiedene Datenformate, darunter Textfelder, E-Mails oder PDFs und HTML, zu speichern und zu verwalten.

Kontakte und Informationen müssen über gängige Datenformate importiert und exportiert werden können.

4.21. Anforderungen an Workflows

Folgende Workflows sollen in dem System abgebildet werden:

- Freigabe bei Mailings
- Rückläufe und Klicks
- Regelmäßig generierte Reports
- 4-Augen Prinzip, wenn ein Kontakt angelegt und zugewiesen wird
- Trigger Mails unterschiedlicher Art

Weitere Workflows können in der Implementierung hinzukommen, der Anbieter schult die Admins entsprechend, dass Workflows auch ohne den Anbieter bearbeitet und erstellt werden können.

4.22. Testumgebung (Sandbox)

Der Auftragnehmer stellt neben der Produktivumgebung eine Testumgebung (Sandbox) zur Verfügung. Die Testumgebung ist eine 1:1 Kopie der Produktivumgebung und erfüllt den Zweck, Funktionalitäten und Anpassungen zuerst in der Testumgebung aufzubauen und zu testen, bevor diese auf die Produktivumgebung gespielt werden.

Der Systemadmin der byte muss ohne Unterstützung des Auftragnehmers in der Lage sein, zu jedem Zeitpunkt eine Aktualisierung der Testumgebung durchzuführen.

Ebenfalls muss der Systemadmin der byte ohne Unterstützung des Auftragnehmers in der Lage sein, die umgesetzten Funktionalitäten und Anpassungen eigenständig von der Testumgebung in die Produktivumgebung zu übertragen.

4.23. Anforderungen an die Verwaltung von Dokumenten

Zur Verwaltung der Dokumente im System müssen folgende Anforderungen erfüllt werden:

- Vorschaufunktion von z.B. Mailings, Anhängen etc.
- Die Zuordnung von Dokumenten zu verschiedensten Datenbereichen, wie z. B. Geschäftspartner:innen, Ansprechpartner:innen, Verträgen, Projekten, etc. ist über eine Verlinkung nach SharePoint möglich
- Verlinkungen zu SharePoint, da das Dokumentenmanagement ausschließlich in SharePoint abgebildet ist

4.24. Weitere Anforderungen

- Bereitstellung des CRM-Systems einschließlich Web-App, Mobile-App, API, Datenbank, Authentifizierung sowie vorkonfigurierter Integrationen

- Verschlüsselung: Datenübertragung erfolgt mit TLS 1.2 oder höher; gespeicherte Daten werden mit AES – 256 verschlüsselt
- Sandbox/ Preview: eine Test- bzw. Vorschauumgebung wird zur Vorabprüfung zur Verfügung gestellt

5. Implementierungsleistungen

Folgende Leistungen werden während der Implementierung bereitgestellt:

- Implementierung der Software unter Einhaltung aller genannten Anforderungen
- Insbesondere ist so zu implementieren, dass die Software unmittelbar nach Installation funktionsfähig ist und nur notwendige Standardkonfigurationen vorgenommen werden müssen
- Umfassende Dokumentation zur Installation, Konfiguration und Nutzung der Software
- Verfügbarkeit von Benutzerhandbüchern, FAQs und technischen Spezifikationen

6. Schulungsleistungen

Effektive Schulungsprogramme sind entscheidend, damit die Nutzer das CRM-System inkl. aller Abhängigkeiten und Schnittstellen vollständig nutzen und somit zur Realisierung der Investition in das CRM-System beitragen können.

Vor diesem Hintergrund führt der Auftragnehmer initiale Schulungen durch. Insgesamt ist eine Schulung für die Administratoren und eine Schulung für die Mitarbeiter der byte durchzuführen.

Die Schulungen müssen daher sowohl für Endanwender: innen als auch für Administratoren konzipiert werden, wobei praxisorientierte Hands-on-Übungen und die Möglichkeit zur Klärung von Fragen integriert sind. Alle Schulungsunterlagen, einschließlich Benutzerhandbücher, Online-Trainingsmodule und FAQ-Dokumente, müssen klar strukturiert und leicht verständlich sein. Die Schulungsunterlagen sind der byte zu übergeben. Der Anbieter kann ebenfalls ein Train the Trainer Konzept vorlegen.

7. Supportleistungen, Supportkanäle

Technischer Support ist erforderlich, um sicherzustellen, dass auftretende Probleme schnell identifiziert und gelöst werden, wodurch die Betriebskontinuität und Effizienz aufrechterhalten werden. Konkret ist eine Telefon-Hotline während der hiermit festgelegten Geschäftszeiten Montag – Freitag von 09:00 bis 18:00 CET/CEST zur Verfügung zu stellen.

8. Datensicherung

Die Datensicherung hat gemäß den Vorgaben in Ziff. 16 des EVB-IT Kriterienkatalogs für Cloudleistungen zu erfolgen.

9. Optionale Leistungen

Der Auftraggeber behält sich vor, bei Bedarf weitergehende Leistungen optional abzurufen – hierzu zählen insbesondere:

- Individualentwicklungen,
- komplexe und individuelle Integrationen,
- erweiterte Datenmigrationen,
- Spezialberichte/Dashboards, Schnittstellen zu Drittsystemen etc.
- Beratung zu Umsetzungsthemen / Prozessen

Plant der Auftraggeber, optionale Leistungen abzurufen, fordert er den Auftragnehmer zur Erstellung einer Aufwands- und Kostenschätzung auf. Neben der Auftrags- und Kostenschätzung hat der Auftragnehmer die Auswirkungen auf Termine und Meilensteine darzustellen.

Nur nach schriftlicher Freigabe durch den Auftraggeber dürfen die Leistungen erbracht werden.

Die Vergütung erfolgt auf Stundensatzbasis (vgl. Position 4 des Preisblatts).

10. Projektplan

Der mit dem Angebot eingereichte Projektplan wird im Laufe der Auftragsdurchführung in regelmäßigen Abständen, die im Kommunikationsmodell festgehalten werden, gemeinsam gereviewt.

11. Kommunikationsmodell und Meetingstruktur

Der Auftragnehmer erstellt zu Beginn der Zusammenarbeit ein Kommunikationsmodell und eine Meetingstruktur vor, in dem alle relevanten Stakeholder mit einbezogen werden (siehe auch Ziff. 4.1). Inhalt ist ebenfalls, in welchem Intervall und Umfang die

Meetings und an welchem Standort stattfinden. Eine Freigabe erfolgt per E-Mail durch den Auftraggeber.

Der Auftragnehmer dokumentiert zudem die Meetings und wesentlichen Absprachen. Zu Beginn der Zusammenarbeit wird festgelegt, in welchen Tools Meetings, Absprachen, Änderungen etc. festgehalten werden, damit sowohl Auftragnehmer als auch Auftraggeber darauf zugreifen können.

12. Wie lange läuft der Vertrag?

Der Vertrag wird mit Zuschlagserteilung geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch zweimalig um jeweils 12 Monate, wenn bis drei Monate vor Ablauf des Vertragszeitraums keine Kündigung durch den Auftraggeber erfolgt (Verlängerungsoption).

13. Wo werden Leistungen erbracht?

Die Leistungen werden während der Implementierung remote erbracht, bei Bedarf auch vor Ort beim Auftraggeber.