

Leistungsbeschreibung

in dem Vergabeverfahren

Dialogmanagement und Kundenservice

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Ziele der Ausschreibung	3
2. Leistungsumfang.....	3
2.1 Dialogmanagement	4
2.2 Kundenservice	5
3. Einzelaufträge und Kampagnen.....	5
4. Ansprechpartner und operative Steuerung.....	7
5. Kontaktbearbeitung.....	7
6. Kommunikationskanäle	8
7. Telefonische Kommunikation.....	9
7.1 Inbound.....	9
7.2 Outbound.....	9
8. E-Mail, SMS und sonstige Nachrichten	10
9. Beratungsumfang und fachliche Verantwortung	10
10. Informationsmaterialien	12
10.1 Porto- und Briefabholungskosten	12
11. Personal	12
11.1 Persönliche und kommunikative Anforderungen.....	13
11.2 Fachliche Kenntnisse	13
11.3 Sprachliche Anforderungen.....	14
11.4 Schulungen	14
12. Qualitätssicherung und Prozessmanagement.....	15
12.1 Softwaregestützte Qualitätssicherung	16
12.2 Beschwerdemanagement.....	16
12.3 Kundenkontakt- und Wiedervorlagemanagement	17
12.4 Änderungs- und Weiterentwicklungsmanagement	17
13. Controlling, Berichtspflichten, Kennzahlenmeetings	17
14. Technik / IT-Anforderungen / Datenaustausch	20
14.1 Grundanforderungen an die Systemlandschaft	20
14.2 Dialer- und Zuweisungssysteme.....	21
14.3 Datenlieferung.....	21
14.4 Anforderungen der Informationssicherheit	22

Hinweis zur Verwendung von Bezeichnungen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Leistungsbeschreibung auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Personenbezeichnungen und sonstige verwendete Bezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter und sind ausdrücklich nicht diskriminierend zu verstehen.

1. Ziele der Ausschreibung

Die AOK Baden-Württemberg – nachfolgend „Auftraggeberin“ – beabsichtigt, einen Rahmenvertrag über die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Dialogmanagement und Kundenservice abzuschließen.

Gegenstand des Rahmenvertrags ist die bedarfsabhängige Erbringung von Kundenkommunikations-, Beratungs-, Service- und unterstützenden Bearbeitungsleistungen über die von der Auftraggeberin vorgegebenen Kommunikationskanäle.

Ziel der Zusammenarbeit ist die Sicherstellung einer kundenorientierten, fachlich korrekten, effizienten und qualitativ hochwertigen Betreuung der Kundinnen und Kunden der Auftraggeberin. Der Auftragnehmer hat die Leistungen so zu erbringen, dass die von der Auftraggeberin vorgegebenen fachlichen, organisatorischen, technischen, datenschutzrechtlichen und qualitativen Anforderungen eingehalten werden.

Die Leistungen werden auf Grundlage einzelner Leistungsabrufe bzw. Kampagnenbeauftragungen innerhalb des Rahmenvertrags erbracht. Umfang, Leistungszeitraum, Zielgruppe, Kommunikationskanäle, Kontaktlogik, fachlicher Inhalt und erwartetes Leistungsvolumen werden im jeweiligen Einzelauftrag festgelegt.

Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Abruf einer bestimmten Mindestmenge besteht nicht, soweit in den Vergabeunterlagen ausdrücklich nichts Abweichendes bestimmt ist.

Für den Rahmenvertrag wird ein **Budgetvolumen von 16,8 Mio. Euro für die gesamte Vertragslaufzeit einschließlich aller Verlängerungsoptionen** zugrunde gelegt.

Der vorgenannte Höchstwert bildet die Obergrenze der im Rahmen dieses Vertrags abrufbaren Leistungen.

2. Leistungsumfang

Die Leistungen gliedern sich insbesondere in folgende Bereiche:

1. Dialogmanagement (Outbound-Telefonie),

2. Kundenservice (inkl. Inbound-Telefonie),
4. Nachbearbeitung und Dokumentation,
5. Qualitätssicherung und Coaching,
6. Reporting und Controlling,
7. technische Unterstützung und Datenverarbeitung.

Zu den Kernleistungen des Auftragnehmers gehören insbesondere die Ziffern 1-4.

2.1 Dialogmanagement

Das Dialogmanagement umfasst die aktive und reaktive Kundenkommunikation im Rahmen von durch die Auftraggeberin beauftragten Maßnahmen und Kampagnen.

Der Auftragnehmer übernimmt insbesondere:

- Selektion von Daten und Aufbereitung von Daten;
- die aktive Kundenansprache (Outbound) über die von der Auftraggeberin vorgegebenen Kommunikationskanäle;
- die Annahme und Bearbeitung von Rückmeldungen der kontaktierten Personen;
- die fallabschließende Bearbeitung derjenigen Kundenanliegen, für die der Auftragnehmer nach den Vorgaben der Auftraggeberin zuständig ist;
- die strukturierte Erfassung des Kontaktergebnisses;
- die Durchführung definierter Folgemaßnahmen;
- die Weiterleitung solcher Vorgänge, die einer Bearbeitung durch die Auftraggeberin bedürfen;
- die ordnungsgemäße Dokumentation sämtlicher relevanter Kundenkontakte;
- die Einhaltung der jeweils vorgegebenen Gesprächsleitfäden, Arbeitsanweisungen und fachlichen Vorgaben.

Die Auftraggeberin bestimmt Ziel, Zielgruppe, fachlichen Inhalt, Kommunikationsstrategie und die zulässigen Kommunikationskanäle der jeweiligen Kampagne.

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der operativen Umsetzung der Kampagne und bringt seine hierfür erforderliche technische und organisatorische Fachkompetenz ein.

Eine eigenständige Änderung der fachlichen Zielsetzung oder der rechtlichen bzw. leistungsrechtlichen Aussagen der Auftraggeberin durch den Auftragnehmer ist nicht zulässig.

2.2 Kundenservice

Der Kundenservice umfasst die Annahme, Bearbeitung und – soweit nach den Vorgaben der Auftraggeberin zulässig – fallabschließende Beantwortung von Kundenanliegen über die vereinbarten Kommunikationskanäle.

Hierzu gehören insbesondere:

- telefonische Inbound-Bearbeitung (Inbound-Hotlines);
- telefonische Outbound-Kommunikation (Rückrufe);
- Beratung auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten Informationen;
- Bearbeitung allgemeiner Fragen zu Leistungen, Services und Angeboten;
- allgemeine Informationen zu Verfahrens- und Bearbeitungsabläufen;
- Hinweise zu erforderlichen Unterlagen und Nachweisen;
- Erfassung und Dokumentation von Kundenanliegen;
- Durchführung definierter Nachbearbeitungen;
- Weiterleitung nicht abschließend bearbeitbarer Vorgänge.

Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, eigenständige rechtliche Bewertungen vorzunehmen, von den Vorgaben der Auftraggeberin abweichende fachliche Aussagen zu treffen oder verbindliche Entscheidungen für die Auftraggeberin zu treffen.

Die fachliche und rechtliche Letztentscheidung verbleibt bei der Auftraggeberin.

3. Einzelaufträge und Kampagnen

Der zuständige Geschäftsbereich der Auftraggeberin beauftragt einzelne Kampagnen bzw. Leistungsmaßnahmen innerhalb des Rahmenvertrags. Eine unmittelbare fachliche Abstimmung mit anderen Organisationseinheiten der Auftraggeberin erfolgt nur nach vorheriger Abstimmung oder Beauftragung durch den zuständigen Geschäftsbereich.

Der jeweilige Einzelauftrag enthält insbesondere:

- Bezeichnung und Ziel der Maßnahme oder Kampagne;
- Zielgruppe;
- Leistungszeitraum;
- Kommunikationskanal bzw. Kommunikationskanäle;
- voraussichtliches Kontaktvolumen;
- Kontaktlogik;
- zulässige Kontaktfrequenz;
- fachliche Inhalte;
- Gesprächsleitfäden bzw. sonstige Kommunikationsvorgaben;
- Anforderungen an die Dokumentation;
- erforderliche Folgemaßnahmen;
- einzuhaltende Service- und Qualitätskennzahlen;
- gegebenenfalls besondere Schulungsanforderungen.

Der Auftragnehmer prüft den Einzelauftrag unverzüglich auf technische, organisatorische und kapazitive Umsetzbarkeit. Der Auftragnehmer bringt seine fachliche Expertise sowie seine Kenntnisse aus dem relevanten Branchen- und Fachumfeld in die Zusammenarbeit mit der Auftraggeberin ein. Er informiert die Auftraggeberin über relevante fachliche Entwicklungen, aktuelle Erkenntnisse aus Wissenschaft und Praxis sowie branchenspezifische Trends und Erfahrungen, soweit diese für die Erbringung oder Weiterentwicklung der vertraglichen Leistungen von Bedeutung sind. Der Auftragnehmer weist die Auftraggeberin auf fachliche Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Optimierungspotenziale hin und unterstützt durch geeignete Vorschläge die kontinuierliche Weiterentwicklung der Leistungen im Bereich Dialogmanagement und Kundenservice.

Erkennbare Widersprüche, Unklarheiten oder technische bzw. organisatorische Hindernisse sind der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen.

Für jede Kampagne per Telefon (Outbound- und Inbound) hält der Auftragnehmer separate Kampagnenrufnummern vor. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die telefonische Kommunikation im Rahmen der Leistungserbringung unter der der Auftraggeberin zugeordneten Ortsnetzzrufnummer „0711“ bzw. „+49711“ erfolgen kann. Die Nutzung der Ortsnetzzrufnummer hat unter Einhaltung der jeweils geltenden telekommunikationsrechtlichen Vorgaben, insbesondere der

Anforderungen an den Ortsnetzbezug, zu erfolgen. Eine entsprechende technische und rechtmäßige Umsetzung ist durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

Die operative Umsetzung beginnt erst nach Freigabe durch die Auftraggeberin.

4. Ansprechpartner und operative Steuerung

Der Auftragnehmer benennt für die gesamte Vertragslaufzeit:

- eine Projektleitung,
- eine stellvertretende Projektleitung
- eine technische Ansprechperson

als zentrale Ansprechpartner für die Auftraggeberin.

Eine Ansprechperson des Projektteams muss während der Geschäftszeiten der Auftraggeberin von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar sein.

Anfragen, Störungen, Anforderungen, Beschwerden oder sonstige Anliegen der Auftraggeberin sind durch den Auftragnehmer unverzüglich zu bearbeiten. Bei als dringend gekennzeichneten oder aufgrund ihrer Auswirkungen als dringend einzustufenden Anliegen hat eine qualifizierte Rückmeldung innerhalb von sechs (6) Stunden während der Geschäftszeiten der Auftraggeberin zu erfolgen. Ist absehbar, dass eine abschließende Bearbeitung innerhalb dieses Zeitraums nicht möglich sein wird, hat der Auftragnehmer die Auftraggeberin hierüber unverzüglich durch eine qualifizierte Zwischennachricht zu informieren. Diese sollte mindestens den Bearbeitungsstand, die bereits eingeleiteten Maßnahmen sowie den voraussichtlichen Zeitpunkt der abschließenden Bearbeitung enthalten.

5. Kontaktbearbeitung

Ein Kundenkontakt gilt als vollständig bearbeitet, wenn sämtliche für die jeweilige Maßnahme vorgesehenen Prozessschritte ordnungsgemäß durchgeführt und dokumentiert wurden.

Hierzu gehören insbesondere:

1. Durchführung des vorgesehenen Kontaktversuchs;
2. Bearbeitung des Gesprächsanlasses nach den vorgegebenen fachlichen Anforderungen;
3. Erfassung des Kontaktergebnisses;
4. Erfassung der vorgegebenen Informationen;
5. Durchführung erforderlicher Folgeschritte;
6. Dokumentation des Vorgangs im vorgesehenen System.

Der Eintritt eines bestimmten Erfolgs, insbesondere das Erreichen einer Zielperson oder der Abschluss eines Vertrags, ist nur dann geschuldet, wenn dies im jeweiligen Einzelauftrag ausdrücklich als Leistungsziel vereinbart wurde.

Mehrere Kontaktversuche mit demselben Kunden- oder Vorgangsbezug sind einem einheitlichen Vorgang zuzuordnen und nachvollziehbar zu dokumentieren.

6. Kommunikationskanäle

Die Leistungserbringung kann insbesondere über folgende Kommunikationskanäle erfolgen:

- Telefonie;
- E-Mail;
- SMS bzw. vergleichbare Kurznachrichtendienste;
- Chat;
- sonstige digitale Kommunikationskanäle;
- postalische Kommunikation;
- Co-Browsing bzw. vergleichbare assistierte Online-Verfahren.

Die konkret einzusetzenden Kommunikationskanäle werden im jeweiligen Einzelauftrag festgelegt.

Weitere Kommunikationskanäle dürfen nur dann in den Leistungsumfang aufgenommen werden, wenn deren Art, technischer und organisatorischer Umfang sowie die hierfür geltenden Leistungsanforderungen vorab hinreichend bestimmt und durch eine nach § 132 GWB zulässige Änderungs- oder Optionsregelung gedeckt sind.

Eine Erweiterung des Leistungsumfangs allein aufgrund eines einseitigen Weisungsrechts der Auftraggeberin findet nicht statt, soweit dadurch der ursprüngliche Auftragsgegenstand wesentlich verändert oder erweitert würde.

7. Telefonische Kommunikation

7.1 Inbound

Der Auftragnehmer nimmt eingehende Kundenkontakte innerhalb der vereinbarten Servicezeiten entgegen und bearbeitet diese entsprechend den fachlichen und organisatorischen Vorgaben der Auftraggeberin.

Nicht abschließend bearbeitbare Anliegen sind entsprechend den vorgegebenen Eskalations- und Weiterleitungsprozessen zu behandeln.

Reguläre telefonische Inbound-Leistungen erfolgen in der Regel werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Sofern dies für die Durchführung einzelner Maßnahmen oder Kampagnen erforderlich ist, können abweichende Servicezeiten zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer vereinbart werden.

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage im Land Baden-Württemberg sowie der 24. Dezember und der 31. Dezember.

7.2 Outbound

Outbound-Kontakte erfolgen ausschließlich auf Grundlage von durch die Auftraggeberin freigegebenen Kampagnen.

Der Auftragnehmer hat insbesondere sicherzustellen, dass:

- ausschließlich von der Auftraggeberin freigegebene Zielgruppen kontaktiert werden;
- die vorgegebenen Kontaktzeiten eingehalten werden;
- die vorgegebenen Kontaktfrequenzen eingehalten werden;
- gesperrte bzw. ausgeschlossene Datensätze nicht kontaktiert werden;
- sämtliche Kontaktversuche nachvollziehbar dokumentiert werden;
- Rückrufe der jeweiligen Kampagne eindeutig zugeordnet werden können.

Die technische Umsetzung der Telefonie muss den jeweils geltenden telekommunikationsrechtlichen Anforderungen entsprechen.

Reguläre telefonische Outbound-Leistungen erfolgen in der Regel werktags von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Sofern dies für die Durchführung einzelner Maßnahmen oder Kampagnen erforderlich ist, können abweichende Servicezeiten zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer vereinbart werden.

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage im Land Baden-Württemberg sowie der 24. Dezember und der 31. Dezember.

8. E-Mail, SMS und sonstige Nachrichten

Der Versand elektronischer Nachrichten erfolgt ausschließlich nach den Vorgaben der Auftraggeberin.

Die Auftraggeberin bestimmt insbesondere:

- Empfängerkreis;
- Inhalt;
- Versandzeitpunkt;
- Versandfrequenz;
- Anlass des Versands;
- zulässigen Kommunikationskanal.

Der Auftragnehmer hat die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Umsetzung dieser Vorgaben sicherzustellen.

Der Auftragnehmer darf Inhalte, Versandzeitpunkte oder Empfängergruppen nicht eigenständig verändern.

9. Beratungsumfang und fachliche Verantwortung

Die Beratung erfolgt ausschließlich auf Grundlage der von der Auftraggeberin bereitgestellten und freigegebenen Informationen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Unternehmenswebsite;
- Wissensdatenbanken;
- Mitarbeiter- und Prozessportale;

- FAQ;
- Gesprächsleitfäden;
- Arbeitsanweisungen;
- Schulungsunterlagen;
- freigegebene Textbausteine.

Die bereitgestellten Informationen bilden die verbindliche fachliche Grundlage der Leistungserbringung.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Mitarbeitenden ausschließlich die jeweils aktuellen Informationen verwenden.

Der **Beratungsumfang** umfasst insbesondere:

- allgemeine Informationen zu den Services der Auftraggeberin;
- Informationen zu KundenCentern, Standorten und Öffnungszeiten;
- Informationen zu Online-Services;
- allgemeine Informationen zu versicherungsrechtlichen Sachverhalten;
- allgemeine Informationen zu Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung;
- allgemeine Informationen zu Bearbeitungs- und Verfahrensabläufen;
- allgemeine Informationen zu Bearbeitungsständen, soweit hierfür eine entsprechende Freigabe besteht;
- Hinweise auf notwendige oder erforderliche Unterlagen;
- allgemeine Informationen zu Angeboten und Produkten der Auftraggeberin.

Eine individuelle rechtliche oder leistungsrechtliche Entscheidung wird durch den Auftragnehmer nicht getroffen.

Insbesondere sind Mitarbeitende des Auftragnehmers nicht berechtigt,

- Leistungsansprüche verbindlich festzustellen;

- Leistungen verbindlich zu bewilligen oder abzulehnen;
- Verwaltungsakte zu erlassen;
- rechtsverbindliche Erklärungen für die Auftraggeberin abzugeben;
- von den Vorgaben der Auftraggeberin abweichende Rechtsauffassungen gegenüber Kunden zu vertreten.

Anliegen, die eine Entscheidung oder fachliche Prüfung durch die Auftraggeberin erfordern, sind nach dem jeweils geltenden Eskalations- bzw. Weiterleitungsprozess an die zuständige Stelle der Auftraggeberin weiterzuleiten.

10. Informationsmaterialien

Die Auftraggeberin kann dem Auftragnehmer Informations- und Kampagnenmaterialien zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer stellt hierfür geeignete und gesicherte Lagerflächen bereit. Der voraussichtliche Lagerbedarf beträgt derzeit etwa 5 m².

Der Auftragnehmer führt eine nachvollziehbare Bestandsübersicht. Für jedes Material werden – soweit erforderlich – Mindestbestände festgelegt. Bei Erreichen des jeweiligen Mindestbestands informiert der Auftragnehmer die Auftraggeberin unverzüglich.

10.1 Porto- und Briefabholungskosten

Anfallende Portokosten z. B. im Rahmen des Versands von Informationsmaterialien, werden direkt über den von der Auftraggeberin beauftragten Postversanddienstleister abgerechnet.

Der Auftragnehmer erfasst und übermittelt hierfür die erforderlichen Versanddaten und hält diese laufend aktuell. Die über den Postweg versendeten Sendungen sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

Kosten für die Abholung von Briefen werden, sofern erforderlich, entweder gegen geeigneten Nachweis über die Auftraggeberin oder direkt über den von ihr beauftragten Postversanddienstleister abgerechnet. Die Abrechnungs- und Abwicklungsform legt die Auftraggeberin fest.

11. Personal

Der Auftragnehmer setzt ausschließlich Personal ein, das für die jeweilige Tätigkeit fachlich, persönlich, sprachlich und technisch geeignet ist.

Die erforderlichen fachlichen Kenntnisse müssen spätestens zum Zeitpunkt des erstmaligen Einsatzes im jeweiligen Aufgabenbereich vorhanden sein.

Es ist nicht erforderlich, dass sämtliche fachlichen Kenntnisse bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe bei sämtlichen vorgesehenen Mitarbeitenden vorhanden sind, sofern die Auftraggeberin die entsprechende Qualifizierung vor Einsatz zulässt.

Der Auftragnehmer hat jedoch sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden vor Aufnahme der jeweiligen Tätigkeit über sämtliche für diese Tätigkeit erforderlichen Kenntnisse verfügen.

11.1 Persönliche und kommunikative Anforderungen

Die eingesetzten Mitarbeitenden müssen insbesondere über folgende Kompetenzen verfügen:

- ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung;
- höfliches und wertschätzendes Auftreten;
- Empathie;
- strukturierte Gesprächsführung;
- Konflikt- und Deeskalationskompetenz;
- lösungsorientiertes Arbeiten;
- Belastbarkeit;
- sichere Kommunikation auch in schwierigen Gesprächssituation.

11.2 Fachliche Kenntnisse

Die eingesetzten Mitarbeitenden müssen über die für den jeweiligen Aufgabenbereich erforderlichen Kenntnisse des Systems der gesetzlichen Krankenversicherung sowie der von der Auftraggeberin bereitgestellten fachlichen Inhalte verfügen.

Die erforderlichen Kenntnisse können insbesondere durch:

- Schulungen;
- E-Learning;
- praktische Einarbeitung;
- Coaching;
- Berufserfahrung;
- regelmäßige Qualifizierungsmaßnahmen

vermittelt bzw. sichergestellt werden.

11.3 Sprachliche Anforderungen

Die Projektsprache im Rahmen der Leistungserbringung ist Deutsch.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle im Projekt eingesetzten Mitarbeitenden über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift verfügen. Die eingesetzten Mitarbeitenden müssen über ein Sprachniveau verfügen, das mindestens dem Niveau C1 bis C2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) entspricht oder vergleichbare Sprachkenntnisse aufweisen.

Diese Anforderung eines bestimmten GER-Niveaus ist nur dann Bestandteil der Leistungsanforderungen, wenn dieses Niveau für die konkrete Leistungserbringung sachlich erforderlich und verhältnismäßig ist.

11.4 Schulungen

Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße Einarbeitung und laufende Qualifizierung des eingesetzten Personals verantwortlich.

Vor dem erstmaligen Einsatz müssen die Mitarbeitenden mindestens:

- die erforderlichen fachlichen Inhalte;
- die relevanten Prozessvorgaben;
- die eingesetzten Systeme;
- die Datenschutz- und Informationssicherheitsanforderungen;
- die Kommunikations- und Qualitätsstandards

kennen und anwenden können.

Ändern sich fachliche, rechtliche, organisatorische oder technische Vorgaben, hat der Auftragnehmer die erforderliche Nachschulung vor Umsetzung der Änderung sicherzustellen.

Die Auftraggeberin kann bei begründeten Qualitätsabweichungen zusätzliche Schulungsmaßnahmen verlangen.

12. Qualitätssicherung und Prozessmanagement

Der Auftragnehmer unterhält während der gesamten Vertragslaufzeit ein dokumentiertes Qualitätssicherungssystem.

Dieses umfasst insbesondere:

- regelmäßige Qualitätskontrollen;
- Stichprobenprüfungen;
- Auswertung von Kundenkontakten;
- Ermittlung und Dokumentation von Qualitätsabweichungen;
- Ursachenanalyse;
- Korrekturmaßnahmen;
- Wirksamkeitskontrolle;
- kontinuierliche Verbesserung.

Die Auftraggeberin ist berechtigt, die Qualität der Leistungserbringung durch Stichproben, Testkontakte, Audits, Silent Monitoring oder vergleichbare geeignete Prüfverfahren zu kontrollieren, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig.

Es erfolgen mindestens zwei (2) Qualitätsprüfungen pro Kalenderjahr. Die Durchführung kann vor Ort beim Auftragnehmer oder mittels geeigneter digitaler Prüfungsformate erfolgen. Die Termine werden zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer rechtzeitig abgestimmt.

Der Auftragnehmer wirkt an den Qualitätssicherungsmaßnahmen der Auftraggeberin aktiv mit und stellt die hierfür erforderlichen Informationen, Nachweise und Ansprechpartner zur Verfügung.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass neue oder geänderte Prozesse strukturiert eingeführt, dokumentiert und in die bestehende Leistungserbringung integriert werden. Darüber hinaus sind bestehende Prozesse regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf weiterzuentwickeln.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, prozessuale Schwachstellen sowie Optimierungspotenziale zu identifizieren und der Auftraggeberin geeignete Verbesserungsmaßnahmen vorzuschlagen. Die Umsetzung dieser Maßnahmen erfolgt in Abstimmung mit der Auftraggeberin. Die Prozessgestaltung hat sich an den fachlichen Vorgaben der Auftraggeberin sowie an den Anforderungen einer service- und kundenorientierten Leistungserbringung auszurichten.

Die eingesetzten Prozessverantwortlichen müssen über die für die Aufgabenerfüllung erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich Prozessmanagement verfügen. Dies umfasst insbesondere die Fähigkeit zur Analyse, Weiterentwicklung und Optimierung von Prozessen sowie zur Steuerung der damit verbundenen Maßnahmen.

12.1 Softwaregestützte Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer hat während der gesamten Vertragslaufzeit ein geeignetes, softwaregestütztes System zur Qualitätssicherung und Analyse der Kundenkontakte einzusetzen.

Das System muss insbesondere die Analyse und Auswertung von Kundenkontakten (z. B. Gesprächsaufzeichnungen, Stichprobenbewertungen oder vergleichbare Verfahren) ermöglichen und die Ergebnisse der Qualitätssicherung nachvollziehbar dokumentieren.

Die Auftraggeberin ist berechtigt, Einblick in die Ergebnisse der Qualitätssicherung zu nehmen. Dies umfasst insbesondere Auswertungen, Qualitätskennzahlen sowie dokumentierte Bewertungen von Kundenkontakten.

Der Zugriff kann nach Wahl des Auftragnehmers beispielsweise über ein geeignetes Reporting, einen Systemzugang oder einen sicheren Remote-Zugriff erfolgen.

Die konkrete technische Ausgestaltung des eingesetzten Systems ist vom Auftragnehmer sicherzustellen und mit der Auftraggeberin abzustimmen.

12.2 Beschwerdemanagement

Beschwerden von Kundinnen und Kunden sind unverzüglich entsprechend den Vorgaben des Beschwerdemanagementprozesses zu erfassen und in geeigneter Form an die Auftraggeberin weiterzuleiten, sofern sie in deren Zuständigkeit fallen oder eine weitergehende Bearbeitung durch die Auftraggeberin erforderlich ist.

Beschwerden, die der Auftraggeberin im Zusammenhang mit der Leistungserbringung des Auftragnehmers bekannt werden und an diesen weitergeleitet werden, sind vom Auftragnehmer unverzüglich zu bearbeiten.

Der Auftragnehmer erstellt hierzu eine sachgerechte Stellungnahme zum jeweiligen Sachverhalt und stellt diese der Auftraggeberin innerhalb der vereinbarten Fristen und über die vorgesehenen Kommunikationswege zur Verfügung.

Die Auftraggeberin verfügt über einen standardisierten Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden. Der Auftragnehmer hat diesen Prozess sowie die darin festgelegten Abläufe, Zuständigkeiten, Kommunikationswege und Dokumentationsanforderungen einzuhalten.

12.3 Kundenkontakt- und Wiedervorlagemanagement

Der Auftragnehmer stellt ein System bereit, mit dem nicht abgeschlossene Kontaktvorgänge strukturiert weiterbearbeitet werden können.

Das System muss insbesondere ermöglichen:

- Wiedervorlagezeitpunkte festzulegen;
- Kontaktintervalle zu steuern;
- Kontaktfrequenzen zu begrenzen;
- Kontaktversuche zu dokumentieren;
- Ausschlussgründe zu berücksichtigen;
- Kampagnen eindeutig zuzuordnen;
- Rückrufe einer Kampagne zuzuordnen.

Die von der Auftraggeberin vorgegebenen Kontaktfrequenzen und Ausschlussregeln sind technisch umzusetzen.

12.4 Änderungs- und Weiterentwicklungsmanagement

Die Auftraggeberin kann innerhalb des in den Vergabeunterlagen festgelegten Leistungsumfangs fachliche, organisatorische und technische Anpassungen verlangen.

Solche Anpassungen können insbesondere erforderlich werden aufgrund:

- gesetzlicher Änderungen;
- Änderungen von Leistungen oder Prozessen;
- Änderungen der Kommunikationsstrategie;
- technischer Weiterentwicklungen;
- Änderungen von Informations- und Wissensinhalten.

Soweit eine Anpassung eine wesentliche Erweiterung oder Veränderung des Auftragsgegenstands darstellen würde, ist sie nicht allein aufgrund dieser Leistungsbeschreibung geschuldet. Die Parteien prüfen in diesem Fall, ob und auf welcher vergaberechtlichen Grundlage eine Vertragsänderung zulässig ist.

13. Controlling, Berichtspflichten, Kennzahlenmeetings

Zur Steuerung, Überwachung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Leistungserbringung führt der Auftragnehmer ein regelmäßiges Reporting der Kampagnen durch. Die für das Reporting

relevanten Kennzahlen werden von der Auftraggeberin vorher festgelegt. Hierzu können insbesondere gehören:

- Anzahl der Kontaktversuche und Anwahlversuche;
- Anzahl erreichter Kunden;
- Kontaktquote;
- Bearbeitungsvolumen;
- Erreichbarkeit;
- Servicelevel;
- Wartezeiten;
- Bearbeitungszeiten;
- Abbruchquoten;
- Weiterleitungsquoten;
- Qualitätswerte;
- Beschwerdequote;
- Rückrufquote;
- Ergebnisse der Qualitätssicherung.

Die Definition, Berechnung und Ermittlungsmethode jeder KPI wird vor Beginn der Leistungserbringung verbindlich festgelegt. Die Kennzahlen richten sich nach Art, Umfang und Zielsetzung der beauftragten Leistungen sowie den eingesetzten Kommunikationskanälen; dies gilt gleichermaßen für während der Vertragslaufzeit neu hinzukommende Leistungen oder Kommunikationskanäle.

Die Bereitstellung der Reportings erfolgt grundsätzlich in von der Auftraggeberin vorgegebenen Formaten (z. B. XLSX, CSV oder PDF) sowie bei Bedarf über vereinbarte technische Schnittstellen oder Reportinglösungen.

Die Berichte sind innerhalb folgender Fristen bereitzustellen:

- Tagesberichte: spätestens am folgenden Arbeitstag,

- Wochenberichte: spätestens am ersten Arbeitstag der Folgewoche,
- Monatsberichte: spätestens bis zum fünften (5.) Arbeitstag des Folgemonats,
- Jahresberichte: spätestens bis zum 15. Januar des Folgejahres.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die vereinbarten Kennzahlen vollständig, korrekt, nachvollziehbar und auf einer belastbaren Datengrundlage erhoben, dokumentiert, ausgewertet und der Auftraggeberin in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden. Die Herleitung und Berechnung der Kennzahlen müssen jederzeit nachvollziehbar und transparent sein.

Der Auftragnehmer analysiert eigenständig Auffälligkeiten, wesentliche Abweichungen von vereinbarten Kennzahlen sowie erkennbare Trends und Entwicklungen und stellt diese im Reporting nachvollziehbar dar. Dazu gehören die Analyse möglicher Ursachen, Bewertung der Auswirkungen auf die Leistungserbringung sowie die Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Stabilisierung und kontinuierlichen Verbesserung der Leistungen. Ergänzend zum regelmäßigen Reporting führen die Auftraggeberin und der Auftragnehmer einmal wöchentlich ein gemeinsames Kennzahlenmeeting durch. Das Kennzahlenmeeting ist Bestandteil der operativen Leistungssteuerung und dient der gemeinsamen Bewertung, Steuerung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Leistungserbringung. Gegenstand des Kennzahlenmeetings sind insbesondere:

- Vorstellung und Erläuterung der aktuellen Tages-, Wochen-, Monats- und gegebenenfalls Jahresberichte,
- Analyse der Entwicklung der vereinbarten Kennzahlen,
- Bewertung von Auffälligkeiten, Trends und wesentlichen Abweichungen,
- Analyse der Ursachen von Zielabweichungen,
- Abstimmung und Priorisierung geeigneter Maßnahmen zur Stabilisierung und Verbesserung der Leistungserbringung,
- Nachverfolgung vereinbarter Maßnahmen einschließlich Verantwortlichkeiten, Umsetzungsfristen und Wirksamkeit,
- Identifikation von Optimierungs- und Weiterentwicklungspotenzialen,
- Bewertung geänderter fachlicher, organisatorischer oder technischer Anforderungen sowie deren Auswirkungen auf die Leistungserbringung und die Kennzahlen.

Soweit erforderlich, können anlassbezogen weitere Kennzahlenmeetings durchgeführt werden. Der Auftragnehmer bereitet die Kennzahlenmeetings fachlich vor und stellt der Auftraggeberin

die hierfür erforderlichen Berichte, Auswertungen, Analysen sowie Entscheidungsgrundlagen rechtzeitig zur Verfügung. Auf Verlangen der Auftraggeberin sind Kennzahlen, Auswertungen und Auffälligkeiten zu erläutern sowie die zugrunde liegenden Berechnungs- und Ermittlungsmethoden nachvollziehbar darzustellen.

Da sich die Anforderungen an die Leistungserbringung während der Vertragslaufzeit ändern können (z. B. durch neue Leistungen, Kommunikationskanäle, gesetzliche oder organisatorische Anforderungen sowie geänderter Steuerungsbedarfe), ist die Auftraggeberin berechtigt, Kennzahlen sowie deren Definition, Ausgestaltung, Berechnungsmethoden und Berichtsformate unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftragnehmers anzupassen, zu ergänzen oder durch andere geeignete Kennzahlen zu ersetzen, soweit dies für eine sachgerechte Steuerung und Bewertung der Leistungserbringung erforderlich ist.

14. Technik / IT-Anforderungen / Datenaustausch

14.1 Grundanforderungen an die Systemlandschaft

Der Auftragnehmer hat während der gesamten Vertragslaufzeit eine leistungsfähige, sichere und dem Stand der Technik entsprechende IT- und Kommunikationsinfrastruktur vorzuhalten, die eine ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen gewährleistet.

Die eingesetzten Systeme müssen insbesondere geeignet sein, Kundenkontakte zu steuern, Kommunikationsvorgänge zu dokumentieren, Kampagnen durchzuführen, Kontaktergebnisse zu erfassen sowie Auswertungen und Reportings bereitzustellen. Hierfür sind die erforderlichen technischen Systeme und Anwendungen (z. B. Telefonieplattform, Dialer-Systeme, CRM-Systeme, Datenbanken und Reportinglösungen usw.) bereitzustellen und der Auftraggeberin auf Anforderung zu beschreiben.

Für Datenlieferungen sind ausschließlich sichere und dem Stand der Technik entsprechende Übertragungsverfahren einzusetzen. Hierzu zählen insbesondere verschlüsselte Dateiübertragungsverfahren (z. B. SFTP), gesicherte Web-Protokolle (HTTPS/TLS) oder vergleichbare Verfahren.

Die Kommunikation zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer hat bei der Übermittlung schutzbedürftiger oder personenbezogener Daten ausschließlich über verschlüsselte Kommunikationswege zu erfolgen. Der Auftragnehmer hat spätestens zum Beginn der Vertragslaufzeit ein Verfahren zur E-Mail-Verschlüsselung bereitzustellen. Hierfür sind mindestens die Verfahren S/MIME oder PGP zu unterstützen.

Die Gewährleistung der technischen Voraussetzungen zur Anbindung an die Systeme der Auftraggeberin sowie zur Nutzung der von ihr bereitgestellten Anwendungen obliegt dem Auftragnehmer. Sofern die Auftraggeberin künftig vorsieht, dass Mitarbeitende des Auftragnehmers

unmittelbar auf Anwendungen, Fachverfahren, CRM-Systeme oder sonstige Systeme der Auftraggeberin zugreifen, hat der Auftragnehmer die hierfür erforderlichen technischen, organisatorischen und sicherheitsrelevanten Voraussetzungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

Der Auftragnehmer beobachtet die für die Leistungserbringung relevanten technischen Entwicklungen auf dem Markt sowie innerhalb seines Unternehmens, insbesondere im Hinblick auf neue Technologien, Verfahren oder erprobte Lösungen. Er informiert die Auftraggeberin proaktiv über wesentliche Veränderungen des Stands der Technik sowie über relevante interne Entwicklungen, soweit diese Auswirkungen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen oder deren wirtschaftliche, qualitative oder technische Umsetzung haben können.

14.2 Dialer- und Zuweisungssysteme

Der Auftragnehmer hat ein Dialer- und/oder automatisiertes Zuweisungssystem bereitzustellen, das eine effiziente und gleichmäßige Verteilung der zu bearbeitenden Kontakte sicherstellt.

Das System muss so konfigurierbar sein, dass fachliche und organisatorische Vorgaben der Auftraggeberin systemseitig umgesetzt werden können. Hierzu gehören insbesondere Vorgaben zu Kontaktlogiken, Priorisierungen, Kontaktfrequenzen, Kontaktintervallen sowie Verteil- und Steuerungsmechanismen. Eine Konzentration von Kontakten auf einzelne Regionen, Mitarbeitende, bestimmte Bearbeitungseinheiten oder sonstige vergleichbare Einheiten bzw. Strukturen ist systemseitig zu verhindern, sofern dies nicht ausdrücklich durch die Auftraggeberin vorgegeben wird. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass entsprechende Anpassungen durch Konfiguration oder geeignete technische Anpassungen während der Vertragslaufzeit umgesetzt werden können.

Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass durch Outbound-Kampagnen ausgelöste Rückrufe von Kundinnen und Kunden den jeweiligen Kampagnen zugeordnet werden können und eine konsistente Bearbeitung der Kundenanliegen gewährleistet ist.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die eingesetzten Dialer- und Zuweisungssysteme dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Er beobachtet relevante technologische Entwicklungen und informiert die Auftraggeberin über neue Funktionen, Erweiterungen oder Optimierungsmöglichkeiten.

14.3 Datenlieferung

Die Auftraggeberin stellt die für die jeweilige Maßnahme erforderlichen Daten über die vereinbarten sicheren Übertragungswege zur Verfügung. Die fachlichen, technischen und organisatorischen Anforderungen an die Schnittstelle werden in der Ausschreibungsphase näher erläutert. Der Auftragnehmer hat die technischen Voraussetzungen für die Anbindung und Nutzung der

Schnittstelle zu schaffen und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten. Erforderliche Anpassungen, die sich aus fachlichen, technischen oder gesetzlichen Anforderungen ergeben, sind innerhalb angemessener Fristen umzusetzen.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Daten nach Eingang auf Vollständigkeit und technische Verarbeitbarkeit zu prüfen.

Festgestellte Fehler oder Unstimmigkeiten sind unverzüglich zu melden.

Der Auftragnehmer dokumentiert insbesondere:

- Zeitpunkt des Datenimports;
- verwendeten Datenbestand;
- Kontaktversuche;
- Kontaktergebnisse;
- Weiterleitungen;
- Löschungen bzw. Sperrungen.

Datensätze, die von der Auftraggeberin als zu löschen, gesperrt oder von der weiteren Bearbeitung ausgeschlossen gekennzeichnet wurden, sind unverzüglich aus den aktiven Bearbeitungsprozessen zu entfernen. Eine weitere Kontaktaufnahme mit diesen Datensätzen ist technisch und organisatorisch auszuschließen.

14.4 Anforderungen der Informationssicherheit

Die Auftraggeberin ist Betreiberin einer kritischen Anlage (KRITIS) nach dem IT-Sicherheitsgesetz. Zur Umsetzung der Anforderungen des IT-Sicherheitsgesetzes betreibt die Auftraggeberin ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach dem internationalen Standard ISO 27001:2022.

Der Auftragnehmer muss für alle Verfahren, Prozesse und Assets, welche die Verarbeitung von Informationen der Auftraggeberin tangieren, ein Sicherheitskonzept nach den Vorgaben der Auftraggeberin erstellen. Das Sicherheitskonzept muss alle tangierten Controls des ISO-Standard 27001:2022 berücksichtigen. Tiefergehende Informationen werden in der Ausschreibungsphase bekannt gegeben.

Sämtliche Rechte und Pflichten gelten auch für etwaige Unterauftragnehmer in der Lieferkette.