

Beschaffung von Callcenter-Dienstleistungen  
im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung

**Auftraggeber**  
BMW BKK  
Mengkofenener Straße 6  
84130 Dingolfing  
[www.bmwbkk.de](http://www.bmwbkk.de)

**Leistungsbeschreibung**

**Version: 1.0**

Dingolfing, den 3. August 2026

---

## Inhalt

|     |                                                              |    |
|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Allgemeine Projektbeschreibung und Projektziele .....        | 4  |
| 1.1 | Auftraggeber .....                                           | 4  |
| 1.2 | Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung .....                | 4  |
| 1.3 | Vertraulichkeit .....                                        | 5  |
| 1.4 | Vertragslaufzeit .....                                       | 5  |
| 2   | Beschreibung der Tätigkeiten .....                           | 6  |
| 2.1 | Art der eingehenden Anrufe .....                             | 6  |
| 2.2 | Erreichbarkeit .....                                         | 7  |
| 2.3 | Kundenschnittstelle „Telefonie“ im Detail .....              | 8  |
| 2.4 | Ablauf und Prozessbeschreibung .....                         | 9  |
| 2.5 | BITMARCK_21c ng .....                                        | 14 |
| 2.6 | Sprachabdeckung .....                                        | 14 |
| 2.7 | Qualifikation der Agenten .....                              | 15 |
| 2.8 | Zielsetzung qualitativ – Service Level Agreement (SLA) ..... | 15 |
| 2.9 | Dashboard Echtzeitmonitoring .....                           | 16 |
| 3   | Mengengerüst und Preisgestaltung .....                       | 16 |
| 3.1 | Inbound-Gespräche .....                                      | 16 |
| 3.2 | Nachbearbeitungszeit .....                                   | 17 |
| 3.3 | Anrufverteilung .....                                        | 17 |
| 3.4 | Wissensdatenbank / FAQ-Listen .....                          | 19 |
| 4   | Rahmenbedingungen .....                                      | 19 |
| 4.1 | Rechtliche Rahmenbedingungen .....                           | 19 |
| 4.2 | Kundenbetreuung – Projektmanagement .....                    | 19 |
| 4.3 | Schulung .....                                               | 20 |
| 4.4 | Qualitätsmanagement .....                                    | 21 |
| 4.5 | Löschung .....                                               | 21 |
| 5   | Reporting .....                                              | 22 |
| 6   | Migration .....                                              | 23 |
| 6.1 | Technik .....                                                | 24 |
| 6.2 | Notwendige Lizenzen .....                                    | 24 |
| 6.3 | Anbindung an die BMW Group .....                             | 25 |

---

|     |                                                                  |    |
|-----|------------------------------------------------------------------|----|
| 6.4 | Routing außerhalb der Servicezeiten .....                        | 25 |
| 6.5 | Routing innerhalb der Servicezeiten .....                        | 25 |
| 6.6 | Ausfallsicherheit technischer Systeme.....                       | 25 |
| 7   | Informationssicherheit .....                                     | 26 |
| 8   | Erfüllungsort.....                                               | 27 |
| 9   | Datenschutz / Statistikgeheimnis.....                            | 27 |
| 10  | Nachhaltigkeit.....                                              | 28 |
| 11  | Anhang – Öffnungszeiten der Geschäftsstellen/Regionalbüros ..... | 28 |

## 1 Allgemeine Projektbeschreibung und Projektziele

Dieses Dokument ist Teil der Ausschreibung Callcenter Dienstleister der BMW BKK (im Folgenden auch „AG“ oder „Auftraggeber“) und beschreibt die geforderten Leistungen an mögliche Lösungsanbieter (im Folgenden auch „Auftragnehmer“, „Dienstleister“, „AN“ oder „DL“).

Zur besseren Lesbarkeit wird bei verallgemeinernden Substantiven lediglich das bestimmende grammatische Geschlecht verwendet. Selbstverständlich richtet sich dieser Text an die Angehörigen aller Geschlechter.

### 1.1 Auftraggeber

Die Betriebskrankenkasse BMW (BMW BKK) ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und eine betriebsbezogene Krankenkasse mit Sitz in Dingolfing. Versichert sind ausschließlich aktive und ehemalige Mitarbeiter des BMW-Konzerns und deren Angehörige bzw. Familien.

Die BMW BKK hat über 230 Mitarbeiter und betreut zusammen mit den kostenfrei mitversicherten Angehörigen und ehemaligen Mitarbeitern über 232.000 Versicherte. Die BMW BKK wurde am 1. Juli 1990 gegründet. Zentrale Aufgaben werden von Dingolfing und München gesteuert. Zusätzlich gibt es an den sechs deutschen Werksstandorten München, Landshut, Regensburg, Dingolfing, Berlin und Leipzig Regionalbüros, in denen die Versicherten vor Ort Beratung und Unterstützung erhalten. Ehemalige BMW-Mitarbeiter können auch nach dem Ausscheiden aus der BMW AG weiterversichert bleiben, gleiches gilt für mitversicherte Angehörige und Versicherte, die aus der Familienversicherung ausscheiden.

Die BMW BKK bietet ihren Versicherten zusätzlich zu den gesetzlichen Basisleistungen Zusatzangebote im Bereich der Prävention und Früherkennung an, wie z. B. Vorsorgeuntersuchungen, Präventionsprogramme und Osteopathie.

Die Vergabeabteilung übernimmt die vollständige Abwicklung des Vergabeverfahrens der in diesem Dokument nachstehenden beschriebenen Leistung. Auftraggeberin ist die BMW Betriebskrankenkasse (BMW BKK).

### 1.2 Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung

Die BMW BKK führt ein offenes Vergabeverfahren gemäß §§ 119 Abs. 3 GWB, §§ 15 VgV durch, unter der Bezeichnung:

Beschaffung von Callcenter-Dienstleistungen im Bereich der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung

Ziel der BMW BKK ist es durch den Einsatz eines externen Callcenter-Dienstleisters (DL), die telefonische Erreichbarkeit zu sichern, sowie die Geschäftsstellen zu entlasten.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die persönliche Übernahme der eingehenden und abgehenden Anrufe (Hotline) als First-Level-Support im dargestellten Leistungsumfang, sowie die Bearbeitung der in diesem Zusammenhang definierten Prozesse, im Namen der BMW BKK.

### **1.3 Vertraulichkeit**

Der Bieter ist verpflichtet, alle im Zusammenhang mit dieser Leistungsbeschreibung erhaltenen Unterlagen und bekannt gewordenen Informationen vertraulich zu behandeln. Unterlagen und Informationen dürfen ausschließlich für den Zweck der Teilnahme an dieser Ausschreibung verwendet werden, eine Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte, gleich welcher Art, ist unzulässig.

### **1.4 Vertragslaufzeit**

Der Vertrag wird auf 24 Monate geschlossen. Die BMW BKK behält sich das einseitige Recht vor, den Vertrag zweimalig um 12 Monate zu den am Ende der Laufzeit gültigen Bedingungen zu verlängern. Diese Option wird dem DL spätestens 3 Monate vor Ablauf der Laufzeitendes schriftlich mitgeteilt. Näheres regelt der dann abgeschlossene Vertrag.

## 2 Beschreibung der Tätigkeiten

### 2.1 Art der eingehenden Anrufe

Die eingehenden Anrufe erstrecken sich auf

- Direkte Anrufe über die 08001128240
  - ➔ Mo-Fr von 07:00-20:00 Uhr
- Anrufe als Überlauf aus den Geschäftsstellen
  - ➔ Mo-Fr von 08:00-16:30 Uhr
- Übernahme der Anrufe außerhalb der unterschiedlichen telefonischen Öffnungszeiten
  - ➔ Mo-Fr von 07:00-08:00 und von 16:30-20:00 Uhr
- Aufzeichnung bzw. Dokumentation der Anrufe außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten
  - ➔ Mo-Fr von 20:00-07:00 Uhr
  - ➔ Fr von 20:00 Uhr-Mo 07:00 Uhr sowie an bundesweiten Feiertagen
- Bearbeitung der Anrufe für die Öffnung der Schranke in München
  - ➔ Mo-Do von 08:00-16:00 Uhr, Fr von 08:00-15.00 Uhr

Der Dienstleister übernimmt klar definierte Prozesse, in der von der BMW BKK eingesetzten Software-Suite BITMARCK\_21c|ng.

Es besteht eine hohe Anforderung an eine datenschutz- und sozialdatenkonforme Durchführung, dazu wird vom DL eine hohe Flexibilität, Sorgfalt und Zuverlässigkeit erwartet.

Die Erfüllung dieser Attribute kann nur gewährleistet werden, wenn technische und organisatorische Einrichtungen/Maßnahmen entsprechend vorhanden sind und der DL über ausreichend Erfahrung (u.a. im Umgang mit Sozialdaten) und Personal im Bereich First-Level Hotline verfügt.

## 2.2 Erreichbarkeit

Die persönliche Erreichbarkeit der First-Level-Hotline ist von Montag bis Freitag 07:00 bis 20:00 Uhr sicherzustellen. Auf diese Zeiträume entfallen die folgenden zu erbringenden Leistungen:

- Abnahme von Anrufen, Erfassung und Dokumentation des Grundes
- Auskunftserteilung/Bearbeitung zu folgenden Punkten
  - a) Allgemeine Informationen zur Krebsvorsorge
  - b) Allgemeine Informationen zur Verfahrensweise Facharzttermine
  - c) Änderungen Stammdaten (definiert: Tel-Nr., E-Mailadresse)
  - d) eGK Bild hochladen
  - e) Mitgliedsbescheinigung bei lfd. Versicherung ausstellen
  - f) Antrag auf Ausstellung des Sozialversicherungs-Ausweises über 21c|ng erfassen
  - g) Versand von Anspruchsausweisen bei Auslandsreisen für von der BMW BKK vordefinierten Personengruppen
  - h) Allgemeine Information /Auskünfte zu Öffnungszeiten, Ansprechpartner der BMW BKK
  - i) Allgemeine Informationen zu Angeboten der BMW BKK Online Filialen
  - j) Allgemeine Informationen zu BMW BKK App Nutzung
  - k) Allgemeine Information zur elektronischen Patientenakte
  - l) Allgemeine Informationen zu Impfleistungen

Die BMW BKK stellt dem DL die Fachinformationen zu den Themen zur Verfügung. Die Inhalte der Auskünfte sind auf Fachinformationen begrenzt, der Umgang der Auskünfte, die erteilt werden dürfen, werden ebenfalls von der BMW BKK definiert.

- Professioneller, deeskalierender, lösungsorientierter Umgang bei Beschwerden
- Dokumentation der Anrufe – im Lauf des ersten Halbjahres 2027 werden Anruferkategorisierungen eingeführt, diese werden rechtzeitig kommuniziert und sind dann zu erfassen

Für die Anrufe, die direkt über die 08001128240 die Kasse erreichen, erfolgt ein Routing über den Provider dtms. Die Überläufe aus den Geschäftsstellen sowie die Anrufe zur Öffnung der Schranke aus München werden von der BMW BKK angesteuert. Die Aufzeichnung der Anrufe

außerhalb der Öffnungszeiten obliegt dem DL. Die Anrufrufen sind auf Jahresbasis kalkuliert – es sind Prognosewerte und keine absoluten Werte, basieren jedoch auf IST-Werten. Die Abrechnung erfolgt minutengenau nach den vorgegeben maximalen Minuten je Anlass (vgl. Kap. 3).

### 2.3 Kundenschnittstelle „Telefonie“ im Detail

Mit der Abgabe eines Angebotes erklärt der DL verbindlich, alle in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen in der geforderten Qualität und Güte in der vereinbarten Zeit erbringen zu können.

Der DL muss mit Abgabe des Angebotes lückenlos und nachvollziehbar für sämtliche Telefonie-Anlässe (First-Level Anrufannahme, Überlaufgespräche, Beschwerde, Kommunikation mit den Geschäftsstellen) nachweisbar darlegen, auf welchen Kriterien eine umfassende Qualitätssicherung (bspw. Verfügbarkeit von Personal, Abdeckung von ungeplanten Telefonspitzen, Transparenz der Reports, etc.) aufgesetzt wird. Hierzu ist dem Angebot eine Kurzbeschreibung zur Qualitätssicherung von maximal 3 Seiten beizulegen (siehe auch Anlage 4 –Zuschlagskriterien), die beinhaltet

- über welche Maßnahmen und Verfahren (bspw. Trainings, laufende Aktualisierung) von durch BMW BKK bereitgestellten Antworten auf häufig gestellte Fragen (Frequently asked Questions (FAQ) in der von den Agenten verwendeten Wissensdatenbank etc.) die Qualitätskontrollen umgesetzt werden.
- wie Personalkapazitäten geplant und eingesetzt werden
- wie ein Echtzeit-Dashboard für die BMW BKK aussehen kann

Die BMW BKK optimiert kontinuierlich neben ihren GKV-Leistungen auch die Schnittstelle zu den Versicherten in Bezug auf Erreichbarkeit und Service. Dazu findet im Jahr 2027 eine Umorganisation im gesamten Kundenbereich statt, die diesem Ziel dient. Dies bedeutet für den DL ein hohes Maß an Flexibilität in Bezug auf Mehrkontakte im Übergang, aber auch einer gegebenenfalls kontinuierlichen Reduzierung der Anrufe über die Vertragslaufzeit, wenn die Kapazitäten im hausinternen Kundenbereich steigen. Die BMW BKK stellt sicher, dass der DL über Maßnahmen vorab informiert wird.

Im Vorfeld der Migrationsphase wird es einen Workshop geben, in dem der aktuelle Stand der Planung ausgetauscht wird. Zudem dient der Workshop zum Austausch über Detailabstimmung, wie Reporting, Schulungstermine, Übermittlung von FAQ Listen, sowie Kommunikationsstrukturen.



## **2.4 Ablauf und Prozessbeschreibung**

### **2.4.1 Anrufe von der 0800 Rufnummer – Firstlevel**

Diese Anrufe werden Montag-Freitag von 07:00-20:00 Uhr persönlich entgegengenommen. Mögliche Auskünfte werden erteilt, bei nicht möglicher Bearbeitung wird versucht den Anruf in die jeweilige zuständige Fachabteilung zu verbinden – sofern dort telefonische Öffnungszeiten angegeben sind. Dazu werden pro Fachbereich Kopfrufnummern zur Verfügung stehen – eine Anrufweiterleitung zu Zeiten, in denen in den Geschäftsstellen Schichtwechsel ist, ist nicht vorgesehen, zu diesen Zeiten werden die Anrufe als RR in BITMARCK\_21c|ng erfasst.

Grundsätzlich gilt: Kann der Anruf nicht erfolgreich vermittelt werden, erfolgt eine Rückruf-Dokumentation in BITMARCK\_21c|ng nach den vorab abgestimmten Prozessen.

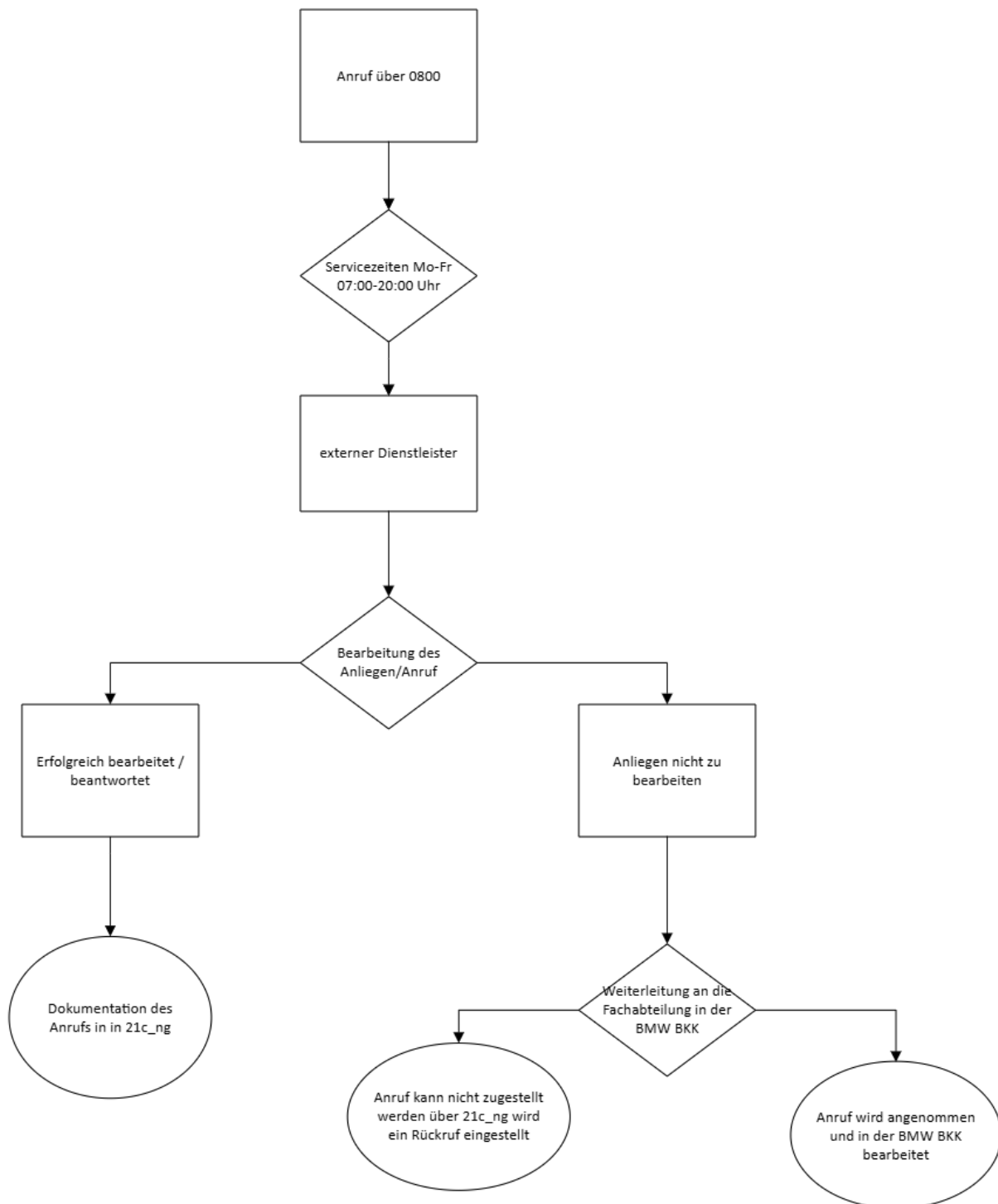


Abb. 1: Callflow 0800 Nummer

### 2.4.2 Anrufe als Überlauf aus den Geschäftsstellen

Dies sind Anrufe, bei denen ein Versicherter einen Mitarbeiter der BMW BKK angewählt hat, dieser nicht persönlich erreichbar war und auch die danach automatisch erfolgte Weiterleitung auf die Fachbereichsgruppe nicht erfolgreich war.

Diese Anrufe können Montag-Freitag von 08:00-16.30 Uhr in den Überlauf gehen. Mögliche Auskünfte werden erteilt, bei nicht möglicher Bearbeitung wird der Anruf versucht in die jeweilige zuständige Fachabteilung zu verbinden – dazu werden pro Fachbereich Kopfrufnummern zur Verfügung stehen.

Die BMW BKK wird dem DL eine Sicht auf die telefonische Verfügbarkeit der jeweiligen Fachbereiche gewähren.

Kann der Anruf nicht erfolgreich vermittelt werden, erfolgt eine Rückruf-Dokumentation in BITMARCK\_21c|ng nach den vorab abgestimmten Prozessen.

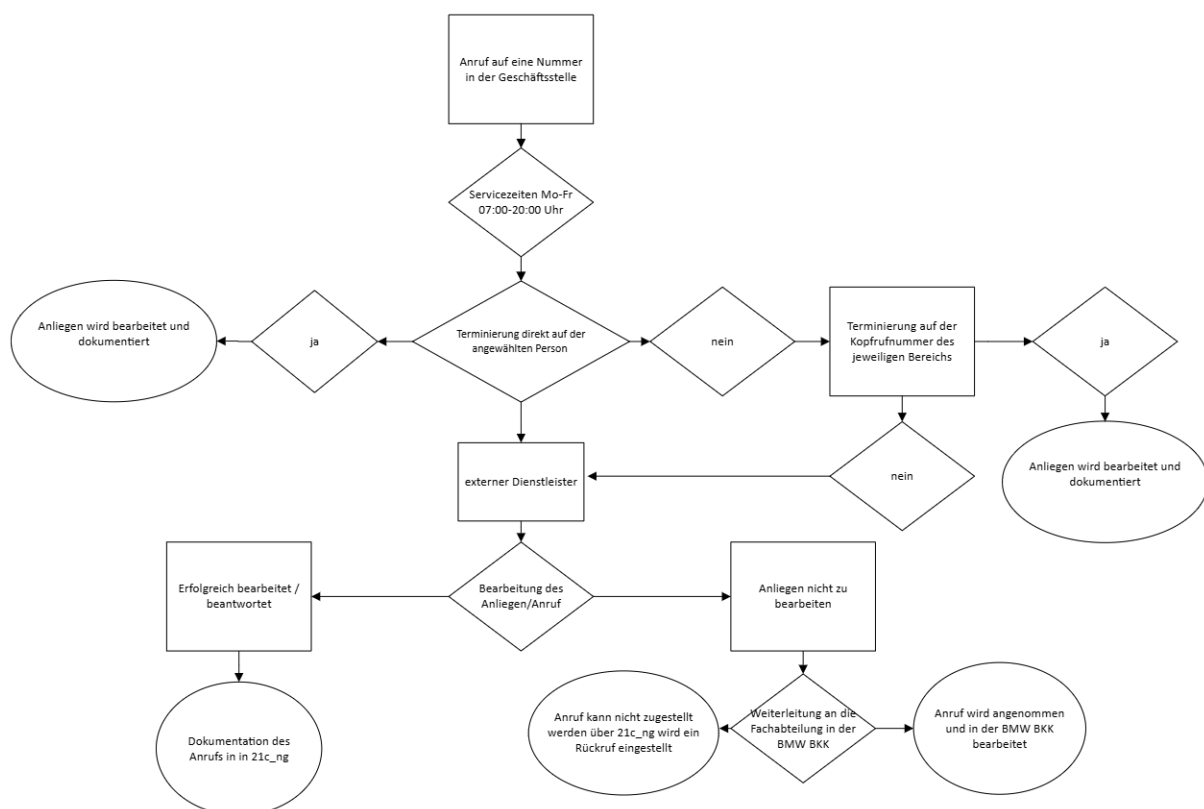


Abb. 2: Callflow Anrufannahme Überlauf

### 2.4.3 Anrufe außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten der Geschäftsstellen

Die Geschäftsstellen und Regionalbüros haben unterschiedliche Öffnungszeiten (siehe Kap. 11)

Anrufe, welche an die Regionalbüros gehen, werden Montag-Freitag von 07:00-08:00 Uhr und 16:30-20:00 Uhr persönlich durch den DL entgegengenommen. Mögliche Auskünfte werden erteilt, bei nicht möglicher Bearbeitung wird der Anruf versucht in die jeweilige zuständige Fachabteilung zu verbinden – dazu werden pro Fachbereich Kopfrufnummern zur Verfügung stehen.

Kann der Anruf nicht erfolgreich vermittelt werden, erfolgt eine Rückruf-Dokumentation in BITMARCK\_21c|ng nach den vorab abgestimmten Prozessen.

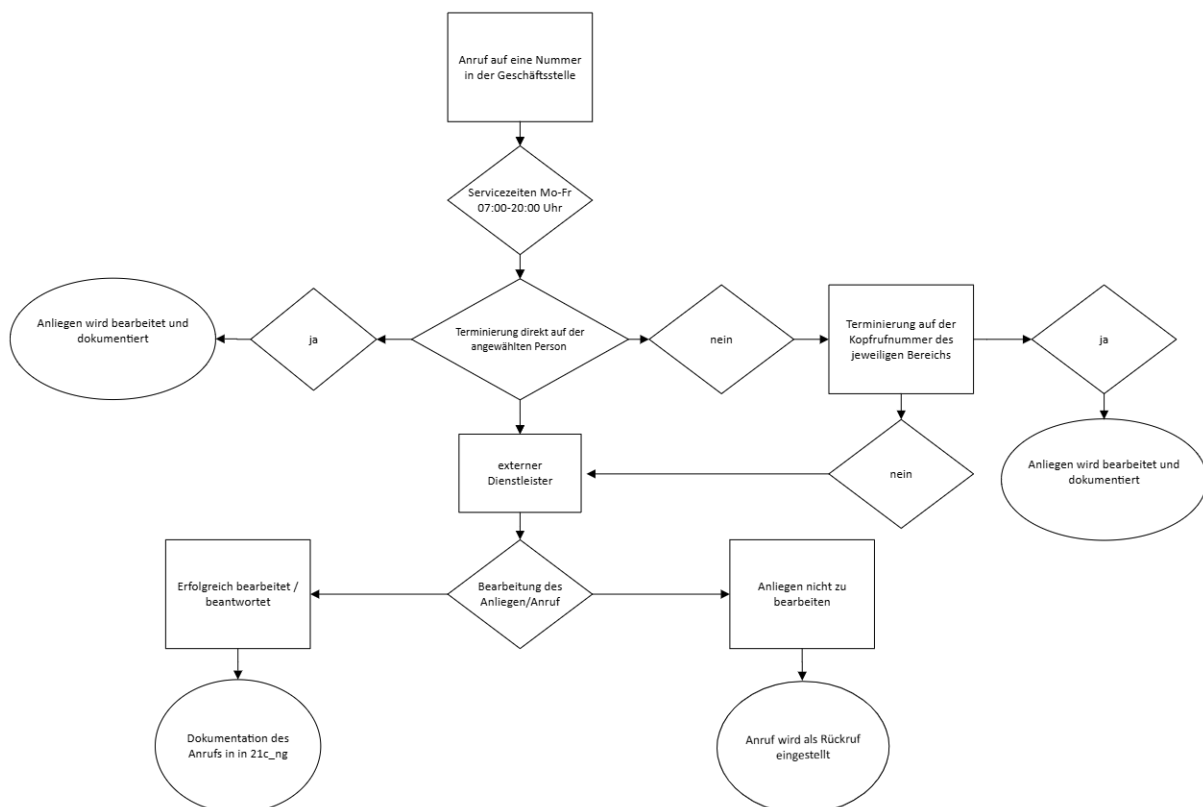


Abb. 3: Call-Verlauf Anrufe außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten Geschäftsstellen

#### 2.4.4 Anrufe außerhalb der telefonischen Öffnungszeiten des Dienstleisters

Alle Anrufe, die außerhalb der generellen telefonischen Öffnungszeiten des DL erfolgen, werden beim Dienstleister über ein geeignetes Medium der Anrufaufzeichnung angenommen und am folgenden Werktag morgens bis 10:00 Uhr in BITMARCK\_21c|ng erfasst und dokumentiert.

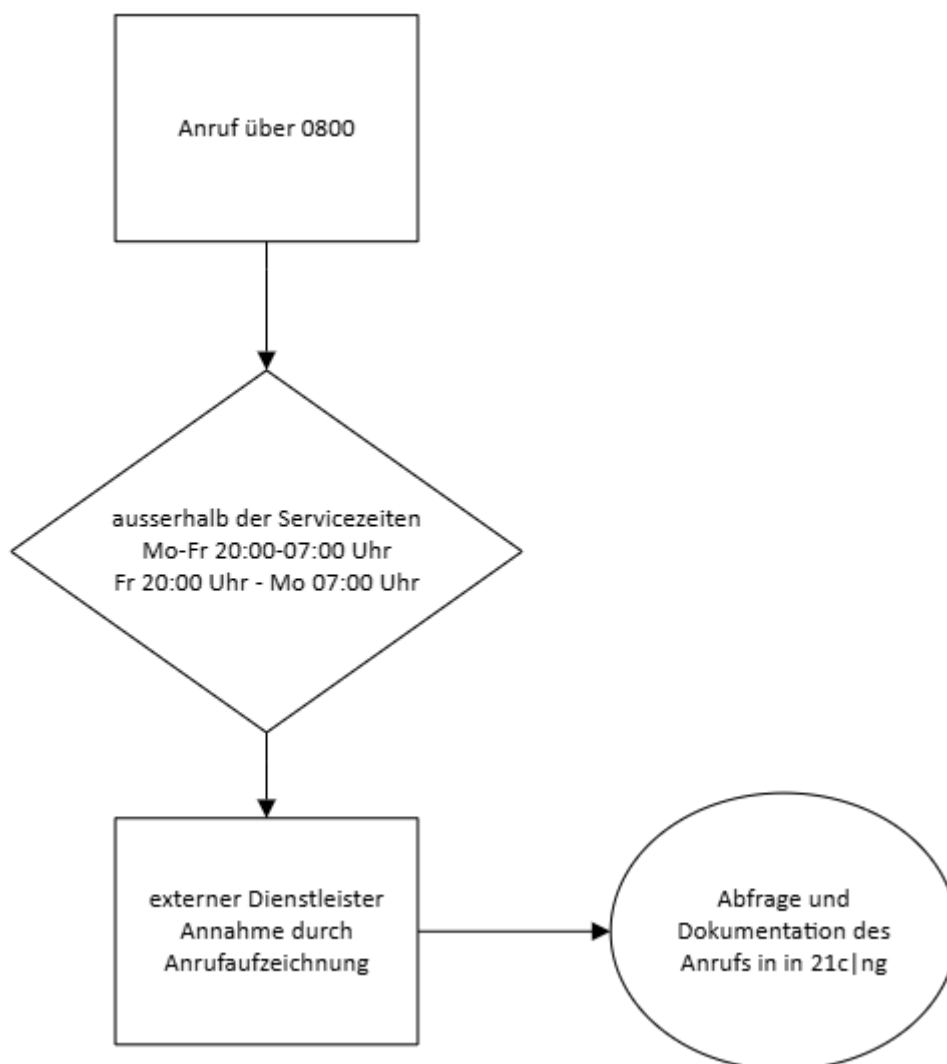


Abb. 4: Call-Verlauf Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten

Diese Anrufe, während der Zeiten Montag-Freitag jeweils 20:00 bis 07:00 Uhr sowie an Wochenenden und Feiertagen ganztägig (24 Stunden), sind über ein geeignetes Medium und in BITMARCK\_21c|ng zu dokumentieren, so dass die weitere Bearbeitung durch die Mitarbeiter der BMW BKK erfolgen kann. Hier kann es notwendig sein, dass ein Outbound-Call erfolgt, wenn das Anliegen des Versicherten nicht klar verständlich ist und nicht eindeutig einem Fachbereich zugeordnet werden kann. Der Agent klärt mit dem Versicherten das Anliegen und kann entweder das Anliegen direkt fallabschließend klären oder dokumentiert es zur Weitergabe an die BMW BKK.

#### **2.4.5 Anrufe zur Öffnung der Schranke am Standort München**

Für den Standort München ist die Parkplatzschranke zu öffnen. Dafür stellt der Dienstleister eine separate Nummer bereit, die eine Erreichbarkeit von 90/20 hat.

Der Anrufer (Parkende) betätigt die Ruftaste der Schranke und der Call landet beim Dienstleister. Die Agenten fragen wohin die parkende Person möchte und öffnen die Schranke mittels Tastenkombination, wenn der Anrufer angibt, das Regionalbüro der BMW BKK zu besuchen.

Diese Anrufe werden nicht in BITMARCK\_21c|ng erfasst.

### **2.5 BITMARCK\_21c|ng**

Es wird erwartet, dass der DL bereits Kenntnisse im Umgang mit BITMARCK\_21c|ng hat. Die Beschaffung der notwendigen Lizenzen zur auftragsgemäßen Bearbeitung sind durch den DL zu realisieren und auch die Kosten zu übernehmen. Eine Erstattung der Kosten durch die BMW BKK erfolgt nicht. Die entsprechenden technischen Voraussetzungen muss der DL bereithalten.

### **2.6 Sprachabdeckung**

Die Sprache ist deutsch. Ein fehlerfreies, muttersprachliches Deutsch-Niveau ist eine notwendige Voraussetzung. Das Sprachniveau muss mindestens dem Level C1 des Goethe-Zertifikats entsprechen.

Entsprechende Kopien der Sprachzertifikate der Sprachkenntnisse müssen zu 80% zum Workshop vorliegen und zu 100% bei Vertragsstart. Sollte neues Personal rekrutiert werden, müssen die Zertifikate vor Einsatz vorgelegt werden.

## 2.7 Qualifikation der Agenten

Die eingesetzten Agenten müssen über umfangreiche Kenntnisse im Bereich Callcenter-Dienstleistung verfügen, wünschenswert ist die Erfahrung in einem GKV-Projekt

Die BMW BKK setzt Kenntnisse im Umgang mit BITMARCK\_21c|ng sowie MS Office 365 voraus.

Die Sicherung der Qualifikationen der Agenten sind in der Beschreibung Qualitätssicherung (siehe auch Anlage 4 –Zuschlagskriterien) darzustellen.

## 2.8 Zielsetzung qualitativ – Service Level Agreement (SLA)

Für den DL gelten folgende Qualitätsziele in der Erbringung der Dienstleistung:

- Erreichbarkeit: Es wird eine Annahmequote von 95%/Monat (ohne Shortcalls < 5-10 Sekunden) vereinbart. Wird die Annahmequote in einem Monat nicht erreicht, behält sich die BMW BKK vor, den monatlichen Gesamtrechnungsbetrag pauschal um 5% zu kürzen.
- Der Servicelevel liegt bei 80/20 innerhalb der definierten Servicezeiten (Kap. 2.1). Wird die SLA in zwei aufeinanderfolgenden Monaten nicht erfüllt, wird der monatliche Gesamtrechnungsbetrag pauschal um 5% gekürzt.
- Im Rahmen der Steuerung ist der DL verantwortlich, die Last der eingehenden Anrufe zu koordinieren und entsprechend den Personaleinsatz in Echtzeit zu steuern
- Als Short-Calls gelten Anrufe <5-10 Sekunden
- Korrektheit des Umfangs der übermittelten Informationen, d. h. Sicherstellung aktueller und korrekter sowie umfassender Informationen. Es ist zu kennzeichnen, ob eine finale Auskunft erfolgte oder nicht. Die Kundenzuordnung sowie der Inhalt des Anliegens sind zu mindestens 95% an den richtigen Fachbereich bei der BMW BKK zu übergeben
- Saubere prozesskonforme Dokumentation in BITMARCK\_21c|ng
- Detailliertes Vorgehen bei den Tätigkeiten (Kap. 2) werden beim Workshop definiert, sowie die Reaktionszeiten festgelegt
- Professionalität: in Bezug auf die Serviceleistung, Freundlichkeit und generelle Bearbeitung des Anliegens

Die Erfüllung der SLA gilt als Zuschlagskriterien, siehe Anlage 4.

## 2.9 Dashboard Echtzeitmonitoring

Die BMW BKK benötigt neben den in Kap. 5 beschriebenen Reportings, auch die Möglichkeit eines Echtzeitmonitorings, um die Anzahl der Anrufer im Blick zu behalten.

Bei Fachabteilungen mit Versichertenkontakt ist ein Dashboard per Web-Applikation zur Verfügung zu stellen, das einen Überblick gibt über:

- Aktuelle Anzahl eingehende Calls nach Ursprung (0800/Überlauf)
- Aktuelle Annahmequote
- Wartezeit

Damit hat die BMW BKK die Möglichkeit, die Erreichbarkeit durch kurzfristiges Verteilen der eigenen Ressourcen zu gewährleisten.

## 3 Mengengerüst und Preisgestaltung

Die hier angegebenen Mengen dienen als Orientierungswerte – sie bilden keine Garantie, dass dieses Volumen gleichbleibend ist (Mehrungen und Minderungen sind möglich) insbesondere im Hinblick auf die organisatorischen Veränderungen.

Zur Abrechnung kommen ausschließlich die tatsächlich angefallenen eingehenden und (abgehenden) Anrufe auf Minutenbasis.

Der DL wird gebeten im Rahmen der Angebotslegung schriftlich darzulegen, wie mit einer außergewöhnlich hohen Zahl an Anrufen umgegangen wird.

### 3.1 Inbound-Gespräche

Hier wird von einem Gesamtvolumen von 470.000 Minuten pro Jahr ausgegangen.

Die maximale Abrechnungszeit pro Call/Tätigkeiten sind auf 3 Minuten begrenzt und finden sich auch im Preisblatt wieder. Alle darüber hinaus anfallenden Minuten gehen zu 100% zu Lasten des DL.

Anzahl Inbound Calls insgesamt /pro Jahr ca. 162.000 Calls

Anzahl Calls über die 0800 Nummer ca. 110.000

Anzahl Calls Überlauf ca. 49.000

Anzahl Calls Schranke MUC ca. 3.000

Maximal 3 Minuten je Call

➔ Vergl. Preisblatt P1



### 3.2 Nachbearbeitungszeit

Nachbearbeitung final – dies umfasst:

- Direkte Erfassung in BITMARCK\_21c|ng (Anruferdokumentation) – maximal 1 Minute je Call/Tätigkeit
- Die Tätigkeit „Mitgliedsbescheinigung bei lfd. Versicherung ausstellen“ erhält zusätzlich max. 1 weitere Minute Nachbearbeitungszeit je Call /Tätigkeit
- Outbound-Calls: Sollte die Sprachaufzeichnung von Anrufen außerhalb der Öffnungszeiten nicht den genauen Anrufergrund des Versicherten liefern, ruft der DL den Versicherten an und klärt den Inhalt des Anliegens – maximal 3 Minuten je Call
- Erfassung einer Weiterleitung oder Rückruf an die BMW BKK maximal 1 Minute je Call/Tätigkeit  
→ Vergl. Preisblatt P2

### 3.3 Anrufverteilung

Die hier aufgeführten Anrufverteilungen sind ebenfalls nur Orientierungswerte und dienen der Übersicht.

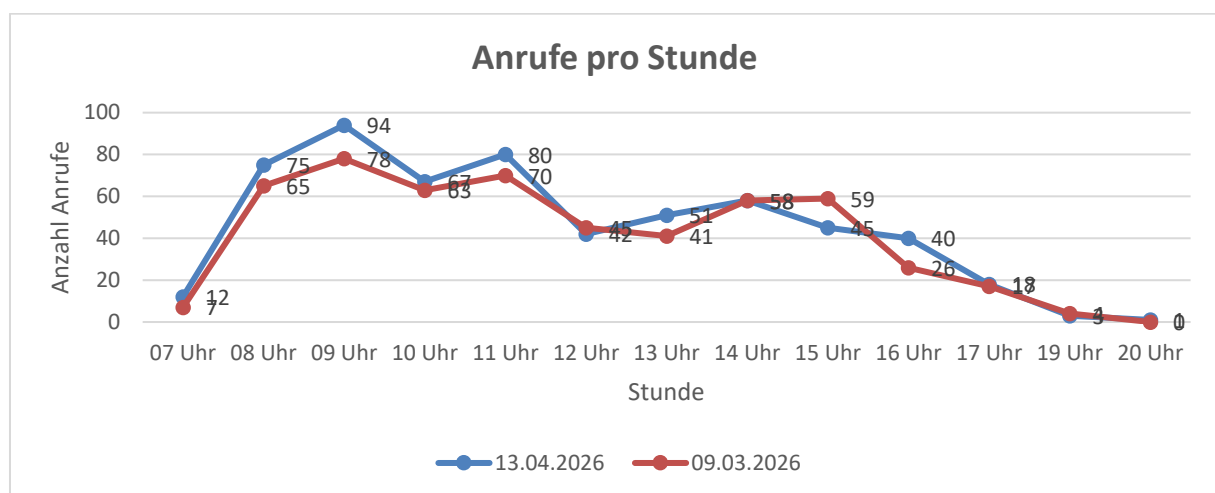


Abb. 5: Tagesverlauf Basis Montag 09.03. - 13.04.2026

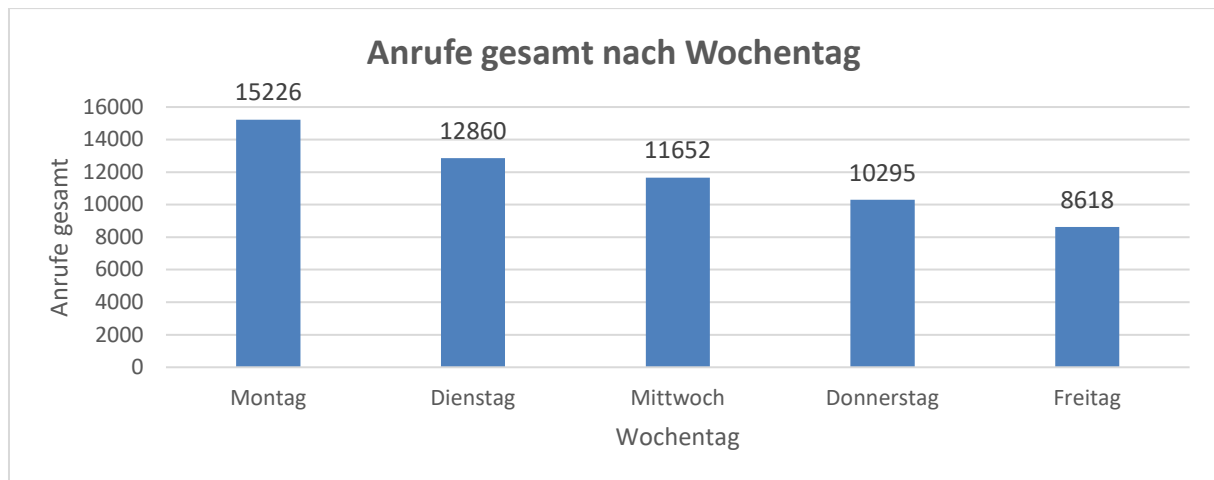


Abb. 6: Wochenverlauf Basis Januar-Juni 2026

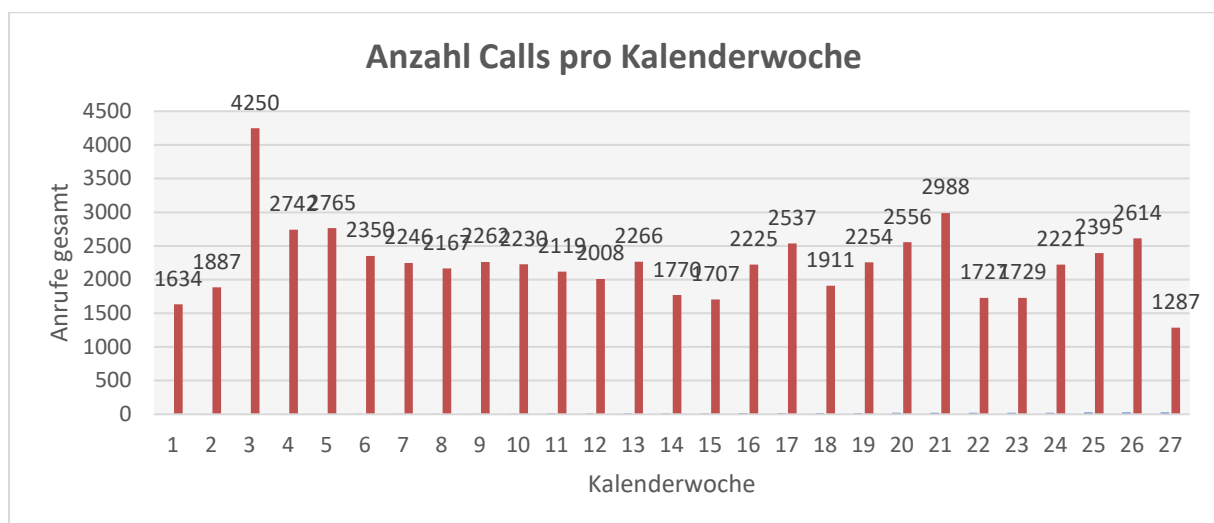


Abb. 7: KW Januar-Mai 2026

### 3.4 Wissensdatenbank / FAQ-Listen

Der DL muss für eine qualifizierte Bearbeitung von Versichertenanfragen, die von der BMW BKK übermittelten FAQ-Listen je Fachbereich einsetzen (vgl. Kap. 2.3), die in die Wissensdatenbanken des DL überspielt werden und für die eingesetzten Agenten zugänglich sein müssen.

Die Wissensdatenbank muss über folgende Eigenschaften verfügen:

- Schlagwort/Volltextsuche
- Suche nach Kategorie-Struktur
- Der Redaktionsprozess ist über Rollen und Zuständigkeiten so zu regeln, dass das Einfügen, Ändern und Löschen von Inhalten eindeutig festgelegt ist

Eine fortlaufende Anpassung der FAQ-Listen in der Wissensdatenbank, auch auf Basis der geführten Gespräche (Agentenfeedback), in Abstimmung mit der BMW BKK wird vorausgesetzt. Die Agenten des DL müssen sich (vor Arbeitsbeginn) mit den Neuerungen, die in der aktuell gehaltenen Wissensdatenbank eingestellt sind, vertraut machen.

Die Inhalte, die im Zusammenhang mit der Beauftragung stehen und in der Wissensdatenbank hinterlegt sind, bleiben Eigentum der BMW BKK. Sie sind nach Beendigung des Projekts zu löschen.

## 4 Rahmenbedingungen

### 4.1 Rechtliche Rahmenbedingungen

Der DL verpflichtet sich insbesondere zur Einhaltung der jeweils aktuell gültigen rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz, der Einhaltung des Gesetzes über den Umgang mit Sozialdaten (§67 ff. SGB X), ergänzt durch SGB V und zur Einhaltung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sowie allen geltenden Gesetzen und Rechtsvorschriften und der Datenschutzvereinbarung, die Bestandteil der Vergabeunterlagen. Die Agenten sind auf den Umgang mit Sozialdaten (§67 ff. SGB X) zu verpflichten.

### 4.2 Kundenbetreuung – Projektmanagement

Für die Migration, Koordination, Abstimmung und Steuerung der Prozessabläufe stellt der DL einen qualifizierten festen Ansprechpartner sowie eine Vertretung zur Verfügung.

Der Ansprechpartner sowie seine Vertretung müssen folgendes Anforderungsprofil erfüllen:

- mindestens drei Jahre Berufserfahrung in einer Führungsposition eines Callcenters in den letzten fünf Jahren (2021-2025)
- Führungserfahrung in der Steuerung und Durchführung aus mindestens drei vergleichbaren Hotline-Projekten – hier vergleichbare Menge der Anrufe mit mindestens 600 Anrufen pro Tag im Einzelprojekt

Der Ansprechpartner oder seine Vertretung müssen werktäglich Montag bis Freitag, ausgenommen sind bundesweite Feiertage, in der Zeit von 8.00 – 17.00 Uhr für die BMW BKK telefonisch oder per Mail erreichbar sein. Steht der Ansprechpartner oder seine Vertretung bei Anfragen nicht unmittelbar zur Verfügung, müssen Anfragen in einem Zeitraum von maximal zwei Stunden beantwortet werden.

Die Kosten des Ansprechpartners für Migration sowie Abstimmung und Steuerung der Produktion (d. h. im Regelbetrieb) sind Bestandteil der allgemeinen Projektkosten. Soweit Änderungen und/oder Ergänzungen zu den beabsichtigten Prozessen seitens der BMW BKK gewünscht werden, löst dies einen Change-Prozess aus. Die Kosten hierfür sind in den Minutenpreisen enthalten.

### 4.3 Schulung

Alle Agenten des DL, die für die Telefonannahme tätig sind, müssen nach der Zuschlagserteilung und dem abgehaltenen Workshop folgende Schulungen durch den DL erhalten:

- Grundschulung hinsichtlich der FAQ-Liste
- Schulung hinsichtlich der Datenaufnahme in BITMARCK\_21c|ng
- Schulung zur Einhaltung des Datenschutzes

Das Konzept für die Schulungen ist innerhalb von einer Woche nach dem Workshop vom DL der BMW BKK final vorzulegen. Die fachlichen Grundlagen für das Schulungskonzept werden von der BMW BKK bereitgestellt. Die BMW BKK übernimmt einmalig die Einweisung/Schulung in BITMARCK\_21c|ng. Sollte der DL bereits über geschulte Agenten in diesem Bereich verfügen, ist dies von Vorteil.

Der Ort der Schulung ist zwischen dem DL und der BMW BKK abzustimmen – es wird eine Multiplikatoren-Schulung bevorzugt (qualifizierte Trainer des DL werden geschult und schulen wiederum ihre Agenten).

Das Multiplikatoren Konzept sollte beim Workshop vorgestellt werden.

Es wird vorausgesetzt, dass die Agenten die Grundlagen der Telefonie (inkl. Basis-Kommunikations-Skills, Umgang mit reklamierenden Kunden) bereits beherrschen.

Schulungen mit den genannten Inhalten während oder nach der Erstausbildung gehen zu Lasten des DL. Als Erstausbildung wird die Schulung eines neuen Agenten verstanden.

Alle Schulungen, auch im Zusammenhang mit Agentenaufbau bei Fluktuation, sowie Fresh-up Schulungen, sind Bestandteil des Preises für die Hotline-Bearbeitung.

Unter qualifizierten Trainern versteht die BMW BKK:

- Mindestens zwei Jahre Erfahrung als Trainer in schulischen oder geschäftlichen Umgebungen, vorzugsweise im Callcenter- oder Customer-Service-Bereich
- Kenntnisse auf dem Gebiet der Erwachsenenbildung
- Erfahrung in der Erstellung von online Schulungen und der Erstellung von Lehrplänen
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

#### **4.4 Qualitätsmanagement**

Für den Zeitraum der Hotline-Bereitstellung wird ein strukturiertes Qualitätsmanagement nach anerkannten Standards verlangt (zertifiziert ISO 9001 oder vergleichbar und EN 15838 Qualitätszertifikat oder vergleichbar).

Im Leistungszeitraum muss in Absprache der BMW BKK fortlaufend an der Qualitätssicherung gearbeitet werden. Die Rahmenbedingungen werden zum einen im Qualitätskonzept (siehe auch Anlage 4 –Zuschlagskriterien) und zum anderen in dem Workshop nach Zuschlag definiert. Vorgesehen ist auch ein jährlicher persönlicher Austausch zum Abgleich auf der operativen Ebene vor Ort bei der BMW BKK.

Es ist aus Gründen der Datenschutzsensibilität gegenüber dem Versicherten eine Qualitätsüberprüfung per Silent Monitoring durch Dritte nur nach Absprache mit der BMW BKK (Zeitraum) möglich. Vertreter der BMW BKK sind keine Dritten in diesem Sinne und behalten sich das Recht vor, aus Gründen der Qualitätssicherung Silent Monitoring beim DL durchzuführen. Es dürfen Gespräche zu Trainingszwecken aufgezeichnet werden.

#### **4.5 Löschung**

Nach Abschluss der Verarbeitung sind die gelieferten Daten befristet aufzubewahren und anschließend unwiderruflich und endgültig aus den Systemen des DL zu löschen. Löschrufen sowie Art und Güte der Datenlöschung ergeben sich aus der Datenschutzvereinbarung.

## 5 Reporting

Der DL stellt der BMW BKK in regelmäßigen Abständen Reports (Tage-, Wochen-, und Monats-reports) zur Verfügung.

Die Statistiken sind auf Basis von Viertelstunden-Intervallen zu führen. Das Reporting enthält die folgenden Kennzahlen eines Callcenters:

- Eingehende Anrufe gesamt
- Angenommene Gespräche gesamt
- Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten
- Anzahl der nicht angenommenen Anrufe
- Durchschnittliche Gesprächsdauer eingehender Anrufe
- Abgehende Anrufe
- Durchschnittliche Gesprächsdauer abgehender Anrufe
- Wahlwiederholer
- Durchschnittliche Wartezeit
- Maximale Wartezeit

Anzahl Abbrüche insgesamt (abzüglich Kurzklingler < 5 -10 Sek.)

Die Reports sind auch als Diagramm zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus müssen folgende Kennzahlen ins Reporting aufgenommen werden:

- Unterscheidung von Anrufen über die 0800 Nummer, den Überlauf und die Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten
- Fallabschließende Beantwortung im First-Level-Support nach den unterschiedlichen Bereichen der Nachbearbeitung (siehe Kap. 2.2 und 3.2)
- Anzahl eingestellter Rückrufe bei Übermittlung über BITMARCK\_21c|ng an die Geschäftsstellen – kumuliert und pro Fachabteilung
- Dauer der Nachbearbeitungszeit
- Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit

Die Reports werden final im Workshop definiert.

Der Tagesreport muss der BMW BKK am nächsten Werktag bis 10:00 Uhr zur Verfügung gestellt werden. Die Übermittlung erfolgt jeweils per verschlüsselter E-Mail und im Excel-Format.

Die Zulieferung von Wochen- und Monatsreports erfolgt analog jeweils am ersten Werktag des/der Folgemonats/-woche.

Darüber hinaus werden Verlaufsreportings und Diagramme benötigt, die die Anrufentwicklung abbilden diese sind monatlich, quartalsweise und jährlich zu erstellen.

## 6 Migration

Die hier ausgeschriebenen Leistungen werden einmalig für den beschriebenen Zeitraum beansprucht. Es sind eine Migrationsphase und eine Einschwingphase geplant.

Die gesamte Planung, Organisation und Durchführung der Migration obliegt dem DL. Die BMW BKK wird dies im Rahmen ihrer Möglichkeiten unterstützen.

Wesentliche Bestandteile der Migration sind im Rahmen des Workshops abzustimmen:

- Gesprächsleitfaden inkl. FAQ-Liste/Listen
- fortlaufende Anpassung der FAQ-Listen
- Prozessablauf der zu erfüllenden Tätigkeiten
- Details Reporting
- Abstimmung Reporting-Übergabe -> hier Medium Upload, Mail etc.
- Prozess zur Zusammenarbeit
- Anbindung Dashboard Monitoring BMW BKK
- Schulungskonzept – Schulungsplan inkl. Einweisung in BITMARCK\_21c|ng
- Datenschutzabnahme

Weitere Abstimmungen können dann telefonisch oder elektronisch erfolgen, wobei mündliche Abreden schriftlich zu dokumentieren sind.

Im Rahmen der Migration fungiert der vorgesehene Ansprechpartner als Projektleiter. Er vertritt den DL als verantwortlicher und entscheidungsbefugter Ansprechpartner während der Implementierung der angebotenen Leistungen und Services und darüber hinaus während der Aktivphase. Der Projektleiter ist der Hauptansprechpartner der BMW BKK. Der Projektleiter ist insbesondere verantwortlich für

- die Erstellung und Einhaltung des Projektplanes (Milestone Planung und Todo-Liste) – nach den Workshops
- die Informationsweiterleitung und Abstimmung
- die Protokollierung

- die Zusammenarbeit und Abstimmungen mit anderen Projektbeteiligten
- die Einstellungen in der Anrufsteuerung

Der DL bestätigt mit der Abgabe seines Angebots, dass der genannte Ansprechpartner zur Abgabe und Entgegennahme von Willenserklärungen im Rahmen dieses Projekts bevollmächtigt ist (siehe auch Anlage 4 – Zuschlagskriterien).

Die Kosten des Projektleiters sowie alle weiteren mit der Migration entstehenden Kosten auf Seiten des Dienstleisters, trägt der Dienstleister. Diese sind in der Pauschale Einrichtungspreise enthalten (gem. Preisblatt).

## **6.1 Technik**

Die BMW BKK stellt die 0800-Rufnummer, die Überläufe aus den Geschäftsstellen sowie die Schranke München auf den Dienstleister zum vereinbarten Zeitpunkt (Starttermin) um. Der DL benennt zuvor die Zielrufnummern getrennt nach den Ursprungsquellen.

Im Laufe des Leistungszeitraumes ist die BMW BKK berechtigt, das Routing der eingehenden Anrufe zum DL nach vorheriger Ankündigung zu ändern und vermehrt auf die Geschäftsstellen der BMW BKK zu routen.

Es sind in diesem Projekt Homeoffice- oder Telearbeitsplätze gestattet.

Für dieses Projekt setzt die BMW BKK eine Datenanbindung mit einer Mindestbandbreite von 100Mbit/s je Homeoffice voraus.

## **6.2 Notwendige Lizenzen**

Die notwendigen Lizenzen für BITMARCK\_21c|ng stellt der DL auf eigene Kosten zur Verfügung.

Die notwendige Anbindung an weitere Anwendungen und Programme werden von der BMW BKK eingerichtet. Die Agenten des Dienstleisters erhalten die erforderlichen Zugriffsrechte von der BMW BKK.

Neben der bestehenden Anbindung der BMW BKK an 21c|ng soll zukünftig auch eine neue Telefonie-Lösung mittels eines cloud-basierten TK-/ACD-Systems bei der Bitmarck gehostet werden. Eine entsprechende Anfrage zur Angebotserstellung ist derzeit in Arbeit.



### 6.3 Anbindung an die BMW Group

Die Netzwerkanbindung an die BMW Group wird durch die BMW BKK beauftragt.

Der DL ist verpflichtet, unmittelbar nach der Zuschlagserteilung die notwendige Registrierung im Partnerportal der BMW Group vorzunehmen.

Die Registrierung erfolgt unter

<https://b2b.bmw.com/web/b2b/registrierung>

### 6.4 Routing außerhalb der Servicezeiten

Außerhalb der Servicezeiten muss die Möglichkeit gegeben sein, eine Ansage zu schalten, die auf die Servicezeiten und die Homepage verweist und im Anschluss eine Aufsprache ermöglicht. Diese Ansage muss der DL selbst bereitstellen – die Texte werden von der BMW BKK zur Verfügung gestellt. Änderungen bei den Ansagen werden durch den DL unverzüglich eingestellt.

Ebenso werden Ansagetexte für bundesweite Feiertage zur Verfügung gestellt, die vom DL eingesprochen sind und geschaltet werden.

### 6.5 Routing innerhalb der Servicezeiten

Es muss innerhalb des Routings die Möglichkeit einer Wartschleife implementiert werden.

Ansagetexte werden von der BMW BKK zur Verfügung gestellt. Die Produktion der Ansagen wird vom DL übernommen, er stellt auch die Musikbündel zur Verfügung (GEMA-frei).

### 6.6 Ausfallsicherheit technischer Systeme

Für die eingesetzte technische Infrastruktur muss der DL Ausfallsszenarien und Lösungsvorschläge vorhalten, die die Wiederherstellung beschreiben (siehe auch Anlage 4 – Zuschlagskriterien).

Generell wird eine Reaktionszeit von maximal 30 Minuten während der Servicezeiten erwartet.

Dies gilt insbesondere für folgende Ausfälle:

- Telefonie allgemein
- Internetzugang an den eingesetzten Agentenplätzen

Es wird grundsätzlich eine Verfügbarkeit von 99,5% vorausgesetzt –gemessen an der Gesamtservicezeit im Projekt. Der Telefonie- und Internetprovider des DL muss dies ebenfalls garantieren und 24/7 Service bereithalten.

Für Netzwerk- und Security-Ausfälle wird eine Betreuung während der Servicezeiten vorausgesetzt.

Im Störfall der genannten Systeme tritt der Eskalationsprozess nach maximal 60 Minuten in Kraft. Eine entsprechende Eskalationsmatrix mit Zuordnungen und Prioritäten sowie ein Schema zur Übersicht der Standorte, deren Anbindung und technische Ausfallsicherheit ist vom DL zu erstellen und muss mit Beginn des Leistungszeitraums vorliegen.

Wartungsarbeiten sind so zu planen, dass sie außerhalb der Servicezeiten liegen. Sie müssen der BMW BKK frühzeitig, mindestens 10 Arbeitstage vor Durchführung, in Textform bekannt gegeben werden.

## **7 Informationssicherheit**

Das Vorliegen eines Informationssicherheits-Managementsystems Nachweis gemäß ISO/IEC 27001:2022 oder vergleichbar ist erforderlich und auf Anforderung nachzuweisen. Für den Betrieb der Hotline muss ein hoher Schutzbedarf nach BSI Variante BS EN ISO/IEC 27001:2023 sichergestellt werden.

Die Erstellung und Vorlage eines Sicherheits- und Notfallvorsorgekonzepts wird vorausgesetzt (siehe auch Anlage 4 – Zuschlagskriterien). Das Sicherheits- und Notfallkonzept muss sich am IT-Grundschutz des BSI orientieren. Hinsichtlich der Sicherheitsmaßnahmen ist der zugehörige Status (bereits umgesetzt/vorhanden) zu vermerken.

Zur Sicherstellung des nach BSI hohen Schutzbedarfs (nach Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität) müssen im Sicherheitskonzept mindestens die folgenden Themenbereiche umgesetzt und dokumentiert werden:

- allgemeine Angaben zu Ausfallsicherheit/Redundanzen bei den IT- und TK-Systemen
- allgemeine Angaben zum Schutz vor unberechtigt Zugriff auf Systeme, Anwendungen und Daten sowie zur Authentifizierung von Agenten
- technische Maßnahmen zum Schutz vor Angriffen von außen und innen (Firewall, NAC, IDS/IPS etc.)
- Kommunikations- und Meldewege
- Regelungen für den Datenaustausch
- Sicherheitsmanagement und Behandlung von Sicherheitsvorfällen

- Notfallmanagement
- IT-Ansprechpartner

Es wird auf die Anlage AV der Vergabeunterlagen verwiesen.

## **8 Erfüllungsort**

Erfüllungsort für alle Leistungen aus dieser Leistungsbeschreibung sind die in Deutschland liegenden Standorte des DL sowie die beim DL hinterlegten Homeofficeplätze. Sämtliche Server müssen in Deutschland verortet sein.

## **9 Datenschutz / Statistikgeheimnis**

Die erhobenen Daten sind sensible Daten – teilweise Sozialdaten. Die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung sind zwingend einzuhalten. Es ist durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass gespeicherte Daten vor unbefugtem Zugang geschützt sind und das hohe Schutzniveau nach BSI erreicht ist.

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des DL, die mit der Handhabung der Telefonie-Daten betraut sind und denen die personenbezogenen Daten bei der Beantwortung von Versicherten-Anliegen zur Kenntnis gelangen, müssen nachweislich eine aktuelle Datenschutzschulung absolviert haben.

Zu Zwecken der Datenschutz- und Qualitätssicherung werden unangekündigte Kontrollen durch die BMW BKK sowie deren Datenschutzbeauftragten beim DL innerhalb dessen Geschäftszeiten und -räume durchgeführt. Der DL hat der BMW BKK sowie deren Datenschutzbeauftragten zu allen Räumen Zugang zu gewähren, in denen die beauftragten Leistungen verarbeitet bzw. gespeichert werden.

Alle in diesem Dokument genannten Anforderungen an den Auftragnehmer gelten gleichermaßen für Unterauftragnehmer.

Alle durch den Auftragnehmer zur Erfüllung des Auftrags eingebundene Unterauftragnehmer sind im Angebot zu nennen.

Es wird auf die Anlage AV der Vergabeunterlagen, SGB V, TOMs und Anlage 4 Datenschutzkonzept verwiesen.

## 10 Nachhaltigkeit

Der Gesetzgeber sieht für öffentliche Auftraggeber eine Pflicht zur Berücksichtigung von Umweltaspekten und zur Bevorzugung ressourcenschonender Leistungen vor und auch bei der BMW BKK hat das Thema Nachhaltigkeit einen sehr hohen Stellenwert.

Der DL muss sein Nachhaltigkeitskonzept darlegen mit den Tätigkeiten und Maßnahmen, die in folgenden Bereichen umgesetzt sind und vorliegen:

- Nachhaltigkeitsrichtlinie (ESG-Policy)
- CO<sub>2</sub>- oder Umweltkonzept
- Nachweis sozialer Standards
- Optional: ISO 14001 oder EcoVadis-Bewertung

(siehe auch Anlage 4 – Zuschlagskriterien).

## 11 Anhang – Öffnungszeiten der Geschäftsstellen/Regionalbüros

|                  | <b>Mo-Do</b>                      | <b>Fr</b>                         | <b>sonstiges</b>   |
|------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Berlin           | 08:30-16.00 Uhr                   | 08:30-15:00 Uhr                   |                    |
| Dingolfing       | 08:00-16:30 Uhr                   | 08:00-15:00 Uhr                   |                    |
| Landshut         | 08:00-16:00 Uhr                   | 08:00-15:00 Uhr                   |                    |
| Leipzig          | 08:30-16:00 Uhr                   | 08:30-15:00 Uhr                   |                    |
| München          | 08:00-16:00 Uhr                   | 08:00-15:00 Uhr                   |                    |
| Regensburg       | 08:00-16:00 Uhr                   | 08:00-15:00 Uhr                   |                    |
| Wackersdorf      |                                   |                                   | Di 10:00-12:00 Uhr |
| Dingolfing Werk  | 10:30-11:50 //<br>12:30-16:00 Uhr | 10:30-11:50 //<br>12:30-15:00 Uhr |                    |
| München Büro FIZ | 08:00-16:00 Uhr                   | 08:00-15:00 Uhr                   |                    |