

Markterkundung für die Einführung eines Customer-Relationship-Management-Systems (CRM)

1. Ausgangssituation und Zielsetzung

1.1 Ausgangssituation

Die Investitionsbank Berlin (IBB) plant die Einführung eines neuen Customer-Relationship-Management-Systems (CRM), da das bestehende CRM seinen technischen End of Support erreicht. Ziel ist es, eine moderne, zukunftsfähige und integrierte Lösung zur Unterstützung der Kundenbetreuung sowie der vertriebs- und beratungsnahen Prozesse entlang des gesamten Kundenmanagements einzuführen.

Das zukünftige CRM soll als zentrale Plattform für das Kunden- und Beziehungsmanagement dienen und die Mitarbeitenden bei der Betreuung von Unternehmen, Banken, politischen Stakeholdern und Institutionen sowie weiteren Geschäftspartnern unterstützen. Neben einer vollständigen 360°-Sicht auf Kunden und Kontakte soll insbesondere die Anbahnungsphase von potenziellen Geschäften transparent abgebildet werden. Hierzu gehören unter anderem die Erfassung und Nachverfolgung von Leads und Opportunities sowie die Steuerung entsprechender Pipelines. Das CRM wird während des gesamten Lebenszyklus' eines Geschäfts von Anbahnung bis Kreditrückführung die zentrale Plattform für den Kundenmanagementprozess sein.

In der Vorarbeit wurden als Fundament für die Neueinführung eines CRM-Systems fünf relevante Use Cases definiert (siehe Anhang).

Das neue CRM-System soll in die bestehende Systemlandschaft der IBB integriert werden und insbesondere die Anbindung an SAP sowie weitere relevante Fachanwendungen über standardisierte Schnittstellen ermöglichen.

1.2 Ziel der Markterkundung

Vor der Durchführung eines Vergabeverfahrens soll im Rahmen einer Markterkundung ein Überblick über am Markt verfügbare Lösungen, deren Leistungsumfang sowie mögliche Einführungs- und Betriebsmodelle gewonnen werden.

Die Markterkundung dient ausschließlich der Informationsgewinnung und Vorbereitung eines möglichen Vergabeverfahrens. Sie stellt keine Ausschreibung oder Aufforderung zur Angebotsabgabe dar und begründet keinerlei Anspruch auf eine spätere Beauftragung.

2. Kernanforderungen und Leitfragen

Unsere spezifischen Anforderungen an das zukünftige CRM haben wir in dem Dokument 01 „Kernanforderungen Leitfragen CRM“ zusammengefasst. In dem Dokument haben Sie die Möglichkeit uns einen entsprechenden Kommentar zu den jeweiligen Anforderungen zu hinterlassen.

Außerdem bitten wir Sie im zweiten Reiter der Excel Datei um die Beantwortung der Leitfragen - gern anhand einer kurzen und knappen Präsentation oder als Text- sowie im dritten Reiter um die Rückmeldung zur Preisindikation.

Wir bitten Sie, die beigefügte Anforderungs- und Fragenliste zu beantworten und dabei insbesondere auf folgende Aspekte einzugehen:

- Vorstellung Ihres Unternehmens und Ihrer CRM-Lösung.
- Beschreibung der fachlichen Funktionalitäten und des Standardumfangs.
- Möglichkeiten zur Abbildung der Anbahnungsphase, des Lead- und Opportunity-Managements sowie der Pipeline-Steuerung.
- Integrationsmöglichkeiten, insbesondere zu SAP und weiteren Drittsystemen.
- Möglichkeiten der Konfiguration und Erweiterung (Low-Code/No-Code).
- Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Funktionen.
- Unterstützte Betriebsmodelle und Hostingoptionen.
- Erfahrungen aus vergleichbaren Projekten, vorzugsweise im Banken-, Förderbanken- oder öffentlichen Umfeld.
- Lizenzierungs- und Betriebsmodelle sowie Informationen zur Produkt-Roadmap.

3. Ablauf der Markterkundung

Die Markterkundung erfolgt in mehreren aufeinander aufbauenden Schritten und dient der strukturierten Einholung von Informationen aus dem Markt.

1. **Bereitstellung der Unterlagen**

Den interessierten Unternehmen werden der Anforderungskatalog, die Leitfragen sowie dieser Prozessbrief (inkl. Use Cases im Anhang) zur Verfügung gestellt. Die Unterlagen bilden die Grundlage für die Rückmeldungen im Rahmen der Markterkundung.

2. **Schriftliche Rückmeldungen**

Die Unternehmen werden gebeten, den Anforderungskatalog zu prüfen und die Fragen schriftlich zu beantworten. Ergänzende Hinweise, Anregungen oder alternative Lösungsansätze sind ausdrücklich erwünscht. Ziel ist es, die Anforderungen hinsichtlich Vollständigkeit, Verständlichkeit, Umsetzbarkeit und Marktkonformität zu validieren.

3. **Auswertung der Rückmeldungen**

Die eingegangenen Antworten werden fachlich ausgewertet und hinsichtlich ihrer Relevanz für die weitere Ausgestaltung der Anforderungen bewertet. Die Erkenntnisse fließen in die Vorbereitung der Vergabeunterlagen ein.

4. **Produktdemonstrationen (Demos)**

Ergänzend zu den schriftlichen Rückmeldungen behält sich die IBB vor, ausgewählte Unternehmen zu einer Produktdemonstration einzuladen. Ziel der Demonstrationen ist es, ein besseres Verständnis für die angebotenen CRM-Lösungen, deren Funktionsumfang sowie mögliche Umsetzungsszenarien zu gewinnen. Zur besseren Vergleichbarkeit werden den eingeladenen Unternehmen vorab einheitliche Rahmenbedingungen sowie gegebenenfalls ein abgestimmter Demonstrationsleitfaden mit relevanten Anwendungsfällen (Use Cases) zur Verfügung gestellt. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Demonstrationen auf vergleichbaren fachlichen Fragestellungen basieren.

5. **Abschluss der Markterkundung**

Nach Abschluss der schriftlichen Rückmeldungen und gegebenenfalls der Produktdemonstrationen werden die gewonnenen Erkenntnisse konsolidiert. Diese dienen als Grundlage für die weitere Konkretisierung der fachlichen und technischen Anforderungen sowie für die Erstellung der Vergabeunterlagen.

4. Interessenbekundung

Wir freuen uns über Ihre Beteiligung an unserer Markterkundung. Sie können uns Ihre unverbindliche Interessenbekundung bis zum 04.09.2026 über den Kommunikationsbereich der Vergabepattform als Nachricht mit entsprechenden Anlagen zukommen lassen. Bitte nutzen Sie nicht die Möglichkeit der Angebotseinreichung.

Sofern Sie zur Erstellung der Interessenbekundung mehr Zeit benötigen, geben Sie uns bitte eine Rückmeldung.

Bitte fügen Sie Ihrer Interessenbekundung folgende Dokumente (in editierbarer Form und deutscher Sprache) bei:

- Vollständig ausgefüllte Excel Datei „Kernanforderungen und Leitfragen CRM“
- Ihr Unternehmensprofil in Kurzform (Unternehmensgröße, Umsätze, Personal usw.),
- sofern vorhanden, die aus Ihrer Sicht aussagekräftigsten Referenzen,
- evtl. vorhandene Musterverträge

Darüber hinaus bitten wir Sie, uns einen konkreten Ansprechpartner zu benennen, der uns ggf. zu weiterführenden Fragen zur Verfügung stehen kann. Bei Fragen zu den zur Verfügung gestellten Informationen bzw. zum Ablauf der Markterkundung können Sie sich gerne über den Kommunikationsbereich der Vergabepattform an uns wenden.

5. Wichtige Hinweise zur Markterkundung

Diese Markterkundung ist kein formelles Vergabeverfahren und daher unverbindlich. Daher kann kein Anspruch auf ein Vergabeverfahren bzw. kein Rechtsanspruch auf den Abschluss eines Vertrages abgeleitet werden. Die Beteiligung an der Markterkundung und in diesem Rahmen entstehender Aufwand hinsichtlich zu erstellender Unterlagen werden nicht vergütet. Die Markterkundung kann jederzeit beendet werden. Ebenso kann der Ablauf jederzeit grundlos geändert werden, ohne dass ein Anspruch auf Schadensersatz entsteht. Im Rahmen der Markterkundung müssen keine weiteren als die bereits verfügbaren Informationen zugänglich gemacht werden.