

IT-Lösung Loyalty (als SaaS)

I.D.: 91050132

Data publicarii	21.12.23	Coduri CPV	48000000
-----------------	----------	------------	----------

Descriere: Die aktuelle CRM-IT-Landschaft der DB Fernverkehr AG besteht aus verschiedenen IT-Systemen. Das zentrale CRM-System, das aktuell viele Kernfunktionalitäten der einzelnen Fachdomänen abdeckt, soll im Rahmen des Projekts C³ abgelöst werden. Übergeordnetes Ziel des Projekts C³ ist es daher, die CRM-IT-Landschaft und wichtige damit verbundene Prozesse der DB Fernverkehr AG zu erneuern. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass das CRM der DB Fernverkehr AG für die Zukunft gerüstet ist. Der Fokus des Projekts liegt dabei auf der Umsetzung einer ganzheitlichen CRM-IT-Architektur. Die im Rahmen des Projekts C³ betrachteten Komponenten der abzulösenden CRM-IT-Landschaft umfassen insgesamt die folgenden fachlichen Domänen: • Communications (Dialogmarketing) • Loyalty (Kundenbindungsprogramm BahnBonus) - Fokus dieser Ausschreibung • Customer Care (Kundenservice) • Analytics sowie diverse Umsysteme: • BahnCard • BahnBonus App • PrämienWelt • Vertriebssystem • und weitere Die technische Kopplung der Systeme erfolgt im Regelfall über eine DB-intern betriebene Integrationslösung. Zusätzlich ist ein zentrales Monitoring zur Unterstützung des fachlichen Betriebs der Ende-zu-Ende-Prozesse etabliert. Umfang der Beschaffung: Ziel der vorliegenden EU-Vergabe ist die Beschaffung einer IT-Lösung für die fachliche Domäne Loyalty. Das heißt, es geht in dieser Ausschreibung ausdrücklich nicht um die vollständige Ablösung der gesamten CRM-IT-Landschaft, sondern um eine neue Anwendung, die das bestehende Kundenbindungsprogramm der DB Fernverkehr AG (BahnBonus) technisch abbildet und unterstützt. Die IT-Lösungen der weiteren Domänen werden gegebenenfalls in separaten Ausschreibungen behandelt. Das Ziel der Domäne Loyalty ist ein kundenzentriertes, modernes, nachhaltiges und einfaches Loyalitätsprogramm, das Bahnfahrer:innen für ihre Treue belohnt. Diese Eigenschaften bieten ebenfalls das Fundament der ausgeschriebenen IT-Lösung: kundenzentriert, modern, nachhaltig (Green IT) und intuitiv nutzbar. Die Integrierbarkeit der Loyalty Anwendung in eine ganzheitliche CRM-IT-Architektur ist von besonderer Bedeutung, da es zahlreiche Umsysteme gibt, die sowohl innerhalb der fachlichen Domäne als auch domänenübergreifend zum Einsatz kommen. So ist bspw. eine Anbindung an den Prämien-Webshop (BahnBonus PrämienWelt) sowie eine Anbindung an ein Kundenservice System erforderlich. Mit der Ausschreibung wird eine skalierbare, zukunftsfähige Lösung gesucht, die die aktuellen Anforderungen an eine Loyalty-Lösung abdeckt. Dies beinhaltet die Bereitstellung eines initialen Setups inkl. Konfigurationen, die Integration der Lösung in die bestehende Systemlandschaft im Rahmen eines durch die DB geführten Einführungsprojektes, die Durchführung von Schulungen sowie die Vereinbarung eines Rahmenvertrags. Des Weiteren werden während der Vertragslaufzeit potenzielle Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers aus dem aus dieser Ausschreibung resultierenden Rahmenvertrag in Anspruch genommen. Qualitativ-funktionale Ziele: Es wird eine im Funktionsumfang zukunftsorientierte Loyalty-Lösung gesucht. Einstellungen und Änderungen von Parametern des Loyalitätsprogrammes sollen konfigurativ und durch DB-eigene Ressourcen vorgenommen werden können. Weiterhin soll systemseitig mit effizienten Werkzeugen (z. B. Monitoring) unterstützt werden. Zudem soll die Lösung die Anwender:innen optimal unterstützen (z. B. durch intuitive User Interfaces, intelligente Benutzerführung) und dazu beitragen, dass Onboarding-Aufwände reduziert werden können. Technische Ziele: Mit der Vergabe wird eine Loyalty-Lösung gesucht, die auch in Zeiten der Hochlast ohne Performance-Einbußen funktioniert. Angestrebt wird eine Lösung, die nicht nur heute führend am Markt ist, sondern dies durch fortlaufende Produktweiterentwicklung über Jahre bleibt. Eine Mitgestaltungsmöglichkeit der Produkt Roadmap durch die DB ist gewünscht.