

# DEUTSCHE WELLE

Die DEUTSCHE WELLE ist der Auslandsrundfunk Deutschlands. DW-RADIO, DW-TV und DW-WORLD.DE sind weltweit präsent in 30 Sprachen.

## Öffentlicher Teilnahmewettbewerb nach VOL mit nachfolgendem Verhandlungsverfahren

1. Durchführung einer Ausschreibung nach VOL/A in 2007 zur **Implementierung eines CRM-Systems** für die Deutsche Welle im Wege des Verhandlungsverfahrens mit vorgeschaltetem Öffentlichem Teilnahmewettbewerb.

2. Vergabestelle: Deutsche Welle  
Zentraleinkauf und Logistik  
**Kennwort:**  
**CRM / ZE 9.5/07**  
Kurt-Schumacher-Str. 3  
D - 53113 Bonn  
Tel.: +49-228/429-2344  
Fax: +49-228/429-2350  
E-Mail: [ze@dw-world.de](mailto:ze@dw-world.de)

3. Art der Leistungen: Die Ausschreibung umfasst die Implementierung eines CRM-Systems für die Deutsche Welle. CRM soll ein konsistentes System für die Verwaltung aller Kunden (B2B und B2C: User, Zuhörer, Zuschauer, Rebroadcaster, Partner, Kursteilnehmer) der DW werden. Die wichtigsten Anforderungen sind u.a.:

- vollständige Unicode-Unterstützung durch alle Komponenten des Systems
- Funktionen zur schnellen und strukturierten Bearbeitung und Archivierung eingehender Kundenzuschriften
- detaillierte und flexibel anpassbare Kundenprofile
- zentraler Datenzugriff mit detaillierten Statistik-, Analyse- und Reportingmöglichkeiten

- offene, dokumentierte Schnittstellen unter Verwendung offener, dokumentierter, hersteller-unabhängiger Protokolle
- problemlose Integration in Service-Orientierte Architekturen/Webservices und Accountmanagementsysteme sowie flexible Workflowsteuerung
- Webschnittstelle für externen Zugriff

4. Dem Teilnahmeantrag sind zwingend beizufügen:

- Ein aktueller Handelsregisterauszug
- vergleichbare Referenzen

Die Bieter müssen Erfahrungen mit vergleichbaren Projekten zur Implementierung von CRM-Systemen besitzen und durch entsprechende Referenzen - insbesondere mit Medienunternehmen - nachweisen.

5. Leistungsfähige Unternehmen, die an der Ausschreibung teilnehmen wollen, werden gebeten, ihre Bewerbung mit den geforderten Unterlagen schriftlich in einem verschlossenen Umschlag und Benennung des angegebenen Kennwortes bis zum **29.10.2007** einzureichen.

6. Ein Anspruch auf Beteiligung am Wettbewerb besteht nicht. Auskünfte darüber, ob dem Antrag auf Beteiligung entsprochen wird, können nicht erteilt werden. Zu der Ausschreibung werden **max. 10 Bieter** zugelassen.

Datum: 20. September 2007  
DEUTSCHE WELLE  
53110 Bonn / Deutschland

