

2. Hinweis zum Vergabeverfahren

Vergabe-Nummer: IHKL-V-001-2024 CallCenter-Dienstleistungen

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Vergabestelle erteilt folgende Hinweise aufgrund von Anfragen und/oder Änderung der Vergabeunterlagen:

Bieterfrage 1 vom 31.05.2024

1. Sie schreiben bei Inbound/Outbound Calls von ca. 19.000 im Jahr. Verteilt sich hier das Aufkommen etwa gleichmäßig über die Monate?
2. Haben Sie hier eine aktuelle AHT (Telefonie + Nachbearbeitungszeit) vorliegen?

Antwort der Vergabestelle

1. Eine Übersicht der Anrufverläufe/-aufkommen ist in der Leistungsbeschreibung unter Abschnitt 3.01. (i) dargestellt. Das Aufkommen verteilt sich fast gleichmäßig auf die Monate.
2. Die gewünschten Angaben finden Sie für den Inbound in der Leistungsbeschreibung unter Abschnitt 3.01 (h) sowie für den Outbound unter Abschnitt 3.02 (e). Beim Outbound kommt es jedoch auf das Projekt an.

Bieterfrage 2 vom 31.05.2024

Sie schreiben, dass Sie eine Besetzung von 07:00-19:00 wünschen. Gibt es hier eine Erkenntnis über die Verteilung des Anrufaufkommens über die Stunden hinweg?

Antwort der Vergabestelle

Wir verweisen auf Abschnitt 3.01. (i) der Leistungsbeschreibung.

Bieterfrage 3 vom 31.05.2024

Aktions-Outbound der bepreist werden soll.

In welcher Zeit werden die 1000 Outbound Calls je Aktion stattfinden (z.B. 3 Tage oder 4 Wochen etc.) und wie lange wird die Calldauer geschätzt

Antwort der Vergabestelle

Die Zeiträume sind abhängig von den jeweiligen Outboundaktionen. Bei langfristig planbaren Teilnehmerakquisen (Optionen - Pos. 02) erstreckt sich der Aktionszeitraum in der Regel auf 2 Wochen.

Zur besseren Vergleichbarkeit der Angebote kalkulieren wir bei den optionalen Outboundaktionen mit 1.000 Datensätzen und einer Calldauer gem. Abschnitt 3.02 (e) der Leistungsbeschreibung. Diese Angaben basieren auf den Erfahrungen der letzten Jahre und stellen keine feste vertragliche Vereinbarung dar.

Sowohl bei der Anzahl der Datensätze als auch bei der Calldauer kommt es auf den jeweiligen Projektinhalt an.