



DEinternational GmbH

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren:

**Rahmenvertrag Bereitstellung und Betrieb einer
Microsoft Dynamics 365 CRM-Applikation
für die AHKs**

Verfahrensnummer: 2026-03-10368

Auftraggeber:

DEinternational GmbH
Breite Straße 29
10178 Berlin

Ausschreibende Stelle:

Vergabestelle der DIHK
Breite Straße 29
10178 Berlin

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Management Summary.....	4
3	Ausgangssituation	4
4	Projektbeschreibung AHK CRM	5
4.1	Produktvision	5
4.2	Projekt-Organisation	5
4.3	Organisatorische Rahmenbedingungen	6
5	Projektmodule.....	6
5.1	Modul 1: Übergabe an den Dienstleister	6
5.2	Modul 2: Rollout & Onboarding.....	7
5.3	Modul 3: Betrieb (inkl. SLA, Monitoring, Patches, Backups).....	11
5.4	Modul 4: Weiterentwicklung	13
5.4.1	Ergänzende Aufgabe: Evaluierung alternativer Architektur- und Bereitstellungsansätze	14
5.4.2	Ergänzende Aufgabe: Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Dynamics-365	15
	und Microsoft-Tenant-Umfeld.....	15
6	Geforderte Profile	16

Glossar:

Begriffe	Beschreibung
AHK	Auslandshandelskammer
Delegation / Repräsentanz	Im Gegensatz zu einer selbstständig vor Ort verwalteten Auslandshandelskammer, ist eine Delegation der deutschen Wirtschaft im Ausland Teil der Deutschen Industrie- und Handelskammer (DIHK). Delegationen haben in der Regel keine Mitgliederstruktur.
Dienstleistungskunden/ Service Customer	Kunden kaufen Dienstleistungen von AHKs.
Mitglied/ Member	AHKs sind oft lokal als Mitgliederorganisation organisiert. Die Mitgliedschaft wird meist für 1 Jahr abgeschlossen und muss jährlich erneuert werden.
Kunden/ Customer	Dienstleistungskunden und Mitglieder, die über ihre jeweilige AHK Informationen und Dienstleistungen in Anspruch nehmen
Prospect	Potenzieller Kunde
Kunden- / Mietgliederportal	Ein webbasierter, personalisierter Zugang eines Nutzers zu den Angeboten und Leistungen des AHK-Netzwerks.

Anlagen:

Anlage 1 –Aktuelle CRM- Lizenzübersicht

Anlage 2 – 10 kompakte AHK-Business-Szenarien für D365 Sales & Customer Insights

Anlage 3 – Supportaufkommen innerhalb von sechs Monaten

1 Einleitung

Das Netzwerk der Deutschen Auslandshandelskammern (AHKs) besteht aus rund 150 Standorten in 90 Ländern. Die AHKs setzen sich aus bilateralen Auslandshandelskammern und Delegationen der Deutschen Wirtschaft zusammen. Sie unterstützen deutsche Unternehmen weltweit beim Auf- und Ausbau ihrer internationalen Geschäftsaktivitäten – durch Beratung, Marktanalysen, Netzwerkvermittlung und Interessenvertretung.

Mit über 2.000 Mitarbeitenden weltweit und mehr als 45.000 Mitgliedschaften in den Mitgliedsorganisationen ist das AHK-Netzwerk eine zentrale Säule der deutschen Außenwirtschaftsförderung. Insgesamt haben 66 AHKs Mitgliedschaften. Mitglied sind bei den AHKs immer Unternehmen (1 Mitglied = 1 Unternehmen). Ein Unternehmen kann jedoch mehrere Kontakte haben (1 Unternehmen = X Kontakte). Ein Unternehmen kann auch bei mehreren AHKs Mitglied sein.

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWE) geförderten Projekts „AHK Digital“ treibt die DIHK DEinternational GmbH die Digitalisierung des AHK-Netzwerks strategisch voran. Ziel ist die Entwicklung zentraler, digitaler Plattformen und Dienstleistungen für die AHKs und ihre Mitglieder.

2 Management Summary

Mit dieser Ausschreibung soll ein strategischer Partner gewonnen werden, der nicht nur den technischen Betrieb verwaltet, sondern auch die digitale Transformation des weltweiten AHK-Netzwerks aktiv mitgestaltet. Vom zukünftigen Auftragnehmer werden insbesondere die folgenden Kernleistungen erwartet:

- **Nahtlose Systemübernahme:** Eine strukturierte Einarbeitung in die bestehende Dynamics-365-Sales-&-Customer-Insights-Architektur auf Basis vorhandener Dokumentation und Unterstützung des Vor-Dienstleisters während einer Übergangszeit, um die vollständige Handlungsfähigkeit nach Übergabe sicherzustellen.
- **Globaler Betrieb und Support:** Gewährleistung eines stabilen, DSGVO-konformen Betriebs innerhalb des DIHK-Tenants inklusive eines mehrsprachigen Supports (Deutsch, Englisch, Spanisch).
- **Skalierbarer Rollout:** Weiterentwicklung eines effizienten Onboarding-Modells, das durch Modularisierung und Automatisierung den unterschiedlichen Kammergrößen gerecht wird.
- **Technologische Innovation (Architektur & KI):**
 - Die kritische Evaluierung und Optimierung der aktuellen Cross-Tenant-Konfiguration zur Verbesserung der Integration von Outlook, Teams und SharePoint.
 - Die Konzeption und Umsetzung einer ganzheitlichen KI-Strategie, die über das CRM hinaus Mehrwerte im gesamten Microsoft-Ökosystem schafft.
- **Qualität durch Expertise:** Bereitstellung eines erfahrenen Kernteams mit tiefgehender MS-Dynamics-Expertise und ausgeprägter Beratungskompetenz im internationalen Kontext.

3 Ausgangssituation

Im AHK-Netzwerk werden derzeit verschiedene CRM-Systeme eingesetzt. Die zentrale CRM-Lösung auf Basis von Microsoft Dynamics 365 Sales, die von der DIHK DEinternational GmbH bereitgestellt wird, wird aktuell von rund 40 AHKs produktiv genutzt. Alle AHKs nutzen Microsoft Dynamics 365 Sales, davon haben 13 AHKs zusätzlich das Modul „Marketing Customer Insights“ gebucht.

Eine detaillierte Übersicht über die aktuell genutzten CRM-Lizenzen der AHKs finden Sie in der **Anlage 1** „Aktuelle CRM-Lizenzübersicht“. Die Tabelle enthält Angaben, welche und wie viele Lizenzen genutzt werden.

Die übrigen AHKs setzen derzeit entweder auf individuelle CRM-Systeme wie Odoo oder Zoho, oder verfügen derzeit über kein CRM-System.

Die DIHK DEinternational GmbH fungiert als Vertragspartnerin und stellt den interessierten AHKs die CRM-Applikation sowie die zugehörigen Dienstleistungen zur Verfügung. Die Einführung neuer AHKs erfolgt künftig in einem Rollout-Rhythmus von etwa fünf Kammern pro Jahr.

Im Rahmen dieser Ausschreibung soll ein Dienstleister beauftragt werden, der folgende zentrale Aufgaben übernimmt:

1. **Betrieb und SLA** der zentralen CRM-Lösung,
2. **Rollout** und Onboarding neuer AHKs,
3. Strategische Fortführung des globalen **Standard-Templates** sowie bedarfsorientierte Implementierung lokaler Individualisierungen.

Ziel ist es, die Betreuung und Weiterentwicklung des Systems durch einen Partner sicherzustellen, der die Anforderungen des AHK-Netzwerks flexibel, zuverlässig und zukunftsorientiert umsetzt.

4 Projektbeschreibung AHK CRM

4.1 Produktvision

Produktvision

... ist ein zentrales, standardisiertes CRM-System, welches in allen AHKs zum Einsatz kommen kann (aber nicht muss) und wodurch Basisdaten ausgetauscht und analysiert werden können.

Diese Vision lässt sich auf folgende Ziele herunterbrechen:

1. Standardisierte Workflows und Prozesse für das AHK-Netz
2. Standardisierter Umgang mit Daten, wobei die Informationssicherheit zu gewährleisten ist
3. Global verfügbare und transparente Informationen sowie Fach- und Methodenwissen

4.2 Projekt-Organisation

Projekt Team:

Das Projekt-Team der DIHK DEinternational GmbH besteht aus:

- Abteilung: AHK Digital mit drei Personen für das CRM-Projekt
 - Projektmanager Cloud & Infrastruktur
 - Produkt Manager Dynamics 365
 - Produkt Manager Support Second-Level
- AHK Arbeitsgruppe CRM
 - AHK-Arbeitsgruppe zur Ermittlung von neuen Anforderungen an das CRM

Finanzierung:

Die DIHK DEinternational GmbH ist Vertragspartnerin für alle Projektbestandteile – sowohl für den Betrieb als auch für Rollout und Weiterentwicklungen.

Die Lizenzen für Microsoft Dynamics 365 werden zentral durch die DIHK DEinternational GmbH beschafft und den AHKs zur Nutzung bereitgestellt. Die Lizenzbeschaffung und -bereitstellung ist kein Bestandteil des Rahmenvertrages.

Die Kosten für das Onboarding neuer AHKs sowie für individuelle Weiterentwicklungen (z. B. Anbindung lokaler ERP- oder Buchhaltungssysteme) werden durch die jeweiligen AHKs selbst finanziert. Die Beauftragung und Abrechnung erfolgt über die DIHK DEinternational GmbH als Rahmenvertragspartner.

Für die zentrale Weiterentwicklung des Systems (Modul 4), d. h. für Funktionen, die allen AHKs zur Verfügung stehen, werden Fördermittel des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWE) zur Verfügung gestellt. Die Weiterentwicklungen sind ebenfalls Bestandteil des Rahmenvertrages und werden über die DIHK DEinternational GmbH beauftragt und abgerechnet.

4.3 Organisatorische Rahmenbedingungen

Der internationale Kontext und die dezentrale Organisationsstruktur des AHK-Netzwerks machen bestimmte Rahmenbedingungen erforderlich, die bei der Umsetzung des CRM-Projekts zu beachten sind.

Dezentrale Organisation: Die bilateralen AHKs sind ein Netzwerk rechtlich unabhängiger Gesellschaften, vereint unter der Marke „AHK“. Die Umsetzung digitaler Lösungen erfolgt dezentral durch die einzelnen AHKs, wobei die DIHK DEinternational GmbH zentrale Angebote entwickelt und koordiniert. Die Bereitstellung des AHK CRM-Systems ist ein solches Angebot.

Partizipativ: Die Weiterentwicklung, der Rollout und der Betrieb des CRM-Systems erfolgen unter Einbezug interner Nutzergruppen. Eine regelmäßige Rückkopplung mit relevanten Stakeholdern ist für den nachhaltigen Projekterfolg essenziell und wird durch das Projekt Team AHK Digital koordiniert.

Remote: Die Arbeitspakete sollen flexibel und vollständig remote umgesetzt werden können.

Internationalität: Alle Leistungen und Dokumente müssen grundsätzlich in Deutsch und Englisch erbracht bzw. vorliegen. Der Dienstleister sollte darüber hinaus Spanisch als Sprache anbieten können, insbesondere für Schulungen und Supportleistungen in Lateinamerika. Support und Schulungen werden remote angeboten.

Vertrag und Vergütung: Die Beauftragung erfolgt über den Rahmenvertrag mit festgelegten Tagessätzen und Stundensätzen für die in diesem Dokument beschriebenen Module und Leistungen per Einzelabruf. Die Höhe der Tagessätze und daraus resultierender Stundensätze ist im Preisblatt spezifiziert. Die Leistungen werden nach Zeitaufwand vergütet.

Einzelabruf: Einzelne Leistungen werden über so genannte Einzelabrufe beauftragt. In diesen wird die Art der Leistung, der erforderliche Aufwand sowie ein zeitlicher Rahmen festgelegt.

Tenant- und Lizenzverwaltung: Die Microsoft-Azure-Tenant-Struktur sowie die Beschaffung der Dynamics-365-Lizenzen wurden bereits durch die DIHK DEinternational GmbH umgesetzt. Der Tenant ist innerhalb des EU-Raums angesiedelt. Die AHKs werden als Instanzen innerhalb dieses Tenants geführt. Die Lizenzvergabe erfolgt zentral durch die DIHK DEinternational GmbH.

5 Projektmodule

5.1 Modul 1: Übergabe an den Dienstleister

Gegenstand dieses Moduls ist die Übernahme des Betriebs, der Administration und der Weiterentwicklung der bestehenden Microsoft Dynamics 365 CRM-Lösung durch den zukünftigen Dienstleister.

Die Übergabe erfolgt als innerhalb eines Übergabeprozess vom alten zum neuen Dienstleister in der Dauer von ca. 4 – 6 Wochen. Der bisherige Dienstleister übergibt sämtliche relevanten Unterlagen und Informationen an den Auftraggeber und den neuen Dienstleister. Die technische Infrastruktur (inkl. Microsoft-Tenant, Umgebungen und Zugriffsrechte) befindet sich vollständig im Verantwortungsbereich des Auftraggebers. Die vorhandene

System- und Projektdokumentation wurde durch den bisherigen Dienstleister vervollständigt und wird dem neuen Dienstleister durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

Aufgabenstellung des zukünftigen Dienstleisters

Der zukünftige Auftragnehmer übernimmt die eigenständige, strukturierte und risikominimierte Übernahme der bestehenden Dynamics-365-Lösung. Er hat sich auf Basis der bereitgestellten Dokumentation sowie durch Systemanalysen in die bestehende Lösung einzuarbeiten und die volle Betriebsfähigkeit sicherzustellen. Dabei trägt der Dienstleister die Verantwortung, den tatsächlichen Systemzustand zu verstehen, Abweichungen oder Unklarheiten in der Dokumentation zu identifizieren und diese gemeinsam mit dem Auftraggeber zu klären.

Folgende Aspekte sind dabei zu berücksichtigen und sicherzustellen:

- Berücksichtigung Übergabesituation
- initialen Analyse- und Einarbeitungsphase auf Basis der vom Auftraggeber bereitgestellten Unterlagen
- Prüfung und Verständnis der bestehenden:
 - Systemarchitektur
 - Konfigurationen und Customizations
 - Erweiterungen und Eigenentwicklungen
 - Schnittstellen zu Drittsystemen
 - Sicherheits- und Berechtigungskonzepte
- abgestimmte Übergangsphase mit schrittweiser Übernahme der operativen Verantwortung
- Sicherstellung des stabilen Betriebs während der Übergabephase
- Vermeidung von Betriebsunterbrechungen u.a. durch frühzeitige Risikoerkennung
- Sicherstellung der kurzfristigen vollständigen Handlungsfähigkeit nach Abschluss der Übergabe als zentraler Ansprechpartner für Betrieb, Support, Wartung und Weiterentwicklung der CRM-Lösung

Zielsetzung

Ziel dieses Moduls ist ein nahtloser Übergang zum neuen Dienstleister, der die nachhaltige Sicherstellung des CRM-Betriebs sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Microsoft-Dynamics-365-Plattform im Sinne des Auftraggebers gewährleistet.

5.2 Modul 2: Rollout & Onboarding

Das Modul „Rollout und Onboarding“ beschreibt die Einführung des zentralen AHK-CRM-Systems bei weiteren AHKs. Das Ziel besteht darin, den bewährten Implementierungsprozess beizubehalten und gleichzeitig durch neue, flexible Ansätze den Aufwand und die Kosten an den tatsächlichen Bedarf anzupassen.

In den kommenden Jahren ist mit je fünf weiteren Rollouts pro Jahr zu rechnen. Die AHKs können aktuell nicht benannt werden und sind abhängig von der jährlichen Finanzplanung. Die AHKs unterscheiden sich deutlich in Größe, Struktur und technischer Ausstattung – von sehr kleinen Kammern mit wenigen Mitarbeitenden (1 – 10 Mitarbeiter) bis hin zu größeren Organisationen mit komplexeren Anforderungen (11 bis 75 Mitarbeiter).

Das bisherige Vorgehen beim Rollout & Onboarding hat sich grundsätzlich bewährt und besteht aus den folgenden Schritten:

- **Kick-off:** Remote Abstimmung zwischen der DIHK DEinternational GmbH, dem Dienstleister und der AHK zur Definition von Zielen, Zeitplan und Verantwortlichkeiten.
- **Systembereitstellung:** Anlage des produktiven Systems (PROD) und Deployment des standardisierten AHK-Templates.
- **Fit-Gap-Analyse:** Vergleich der AHK-spezifischen Anforderungen mit dem bestehenden AHK-Template.
- **Training:** Schulung der Key-User und Administrator:innen nach dem „Train-the-Trainer“-Prinzip.

- **Vorabgespräch optionale Individualentwicklung:** Erfassung der Anforderungen zur individuellen Entwicklung und zu Integrationen mit Drittsystemen.
- **Individuelle Anpassungen:** Umsetzung zusätzlicher Anforderungen bei Leistungsabruf
- **Vorabgespräch optionale Datenmigration:** Erfassung der Anforderungen zur Datenmigration und zum Mapping der Felder.
- **Datenmigration:** Übernahme vorhandener Mitglieder- und Kundendaten bei Leistungsabruf
- **Migrations-/Integrationsabnahme:** Abnahme der Datenmigration bzw. Bestätigung der Korrektheit der gemappten Felder durch die AHK.
- **Go Live:** Übergang vom Projekt- und Testmodus in den produktiven Echtbetrieb.
- **Hypercare-Phase:** Begleitung der AHK in den ersten Betriebswochen nach dem Go-Live.
- **Abnahme des Systems:** Übergabe des Systems und Start des Live-Betriebs nach dem Abnahmetermin.

Dieses strukturierte Vorgehen hat eine hohe Qualität und Reproduzierbarkeit ermöglicht. Der zukünftige Auftragnehmer übernimmt grundsätzlich die aufgeführten und notwendigen Leistungen zum Rollout & Onboarding.

Für einen künftig geringeren Rollout-Umfang soll das Konzept jedoch flexibler und wirtschaftlicher ausgestaltet werden, insbesondere im Hinblick auf kleine AHKs mit geringem Anpassungsbedarf. Daher sollen die Leistungen für den Rollout & das Onboarding zukünftig skalierbar, modular und wirtschaftlich effizienter gestaltet werden. Für zukünftige Rollouts soll ein Vorgehensmodell entwickelt werden, welches:

- die bewährten Qualitätsstandards sichert und
- Aufwand und Vorgehen an die Größe und Komplexität der jeweiligen AHK anpasst
- Synergien bei zeitlich benachbarten Rollouts nutzt und
- darüber hinaus sollen Schulungs- und Kommunikationsprozesse weiter standardisiert und digitalisiert werden.

Der Dienstleister erstellt auf Basis der bisherigen Erfahrungen und in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber ein **optimiertes Rollout-Konzept** mit einem optimierten Prozess, das insbesondere folgende Punkte berücksichtigt:

1. **Planung und Bündelung von Rollouts:**
 - Z.B. Vorschlag fester Rollout-Zeitfenster pro Jahr (z. B. Frühjahr, Herbst), um Ressourcen und Schulungen zu bündeln.
2. **Modulare Leistungsstruktur:**
 - z.B. Aufteilung in Kernmodule (z. B. Systembereitstellung, Schulung, Hypercare) und optionale Zusatzmodule (z. B. Datenmigration, lokale Anpassungen).
 - einfache Abrechnungsmodelle nach Aufwand und nach tatsächlichem Leistungsumfang z.B. bzw. Pauschale Abrechnung bei kleinen AHKs.
3. **Standardisierung & Automatisierung:**
 - Nutzung von automatisierten Deployment-Prozessen und standardisierten Templates für Tenant-Setups.
4. **Schulung & Wissenstransfer:**
 - Entwicklung eines mehrstufigen Schulungskonzepts mit Kombination aus Live-Schulungen, E-Learning und dokumentierten Materialien.
 - Nutzung des bestehenden „Train-the-Trainer“ und „Gruppentraining“ Ansatzes zur Multiplikation des Wissens in den AHKs.
 - Die AHKs sollen in den Schulungen die 10 CRM-Hauptbusiness Szenarios präsentiert bekommen (**Anlage 2 – „10 kompakte AHK-Business-Szenarien für D365 Sales & Customer Insights“**)
5. **Hypercare & Support:**
 - Definition einer klaren Hypercare-Phase (z. B. 1 Woche) mit festgelegten Leistungen, Übergabe an den Regelbetrieb und dokumentiertem Abschlussbericht.

Das Ziel besteht darin, bisherige Prozesse und etablierte Rollout-Aktivitäten zu validieren, zu verbessern und zu optimieren, um durch standardisierte Vorgehensweisen und gebündelte Phasen eine höhere Auslastung der

Ressourcen zu erreichen und somit eine wirtschaftlichere Preisgestaltung gegenüber den AHKs zu ermöglichen. Die DIHK DEinternational GmbH übernimmt die zentrale Steuerung und Planung der Rollout-Zeitfenster, während der Dienstleister die operative Umsetzung innerhalb dieser Zeitfenster gewährleistet. Die Projektmanagement- und Koordinationsleistungen müssen dabei in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl und zum Umfang der Rollouts stehen. Der Auftragnehmer hat sein Projektmanagement, die technische Umsetzung, Schulungen und Hypercare innerhalb des Gesamtprojekts daher ressourceneffizient zu organisieren.

Tabelle 1 - Anforderungen an Onboarding-Strategie

Anforderung	Beschreibung
Vorgehen	Entwicklung eines standardisierten Vorgehens mit standort- & länderspezifischen Ausnahmen
Maßnahmenübersicht	Entwicklung einer detaillierten Maßnahmenübersicht aller Leistungen und Arbeitspakete inklusive zeitlicher Abfolge, Abhängigkeiten und Verantwortlichkeiten, die an verschiedenen Standorten notwendig sind
Kommunikationskonzept	Erstellung eines Kommunikationskonzepts zur Anbahnung, Durchführung und Abschluss des Onboardings
Datenmigration	Erstellung einer passenden Datenstruktur und Konzept für Migration/Input der Stammdaten
Change-Management-Konzept	Erstellung eines System-Change-Management-Konzepts und Fallback-Szenarien
Übergabeprozess	Erstellung eines Betriebsübergabe-Prozesses
Test-Onboarding	Durchführung eines Test-Onboardings Verbesserung des Konzepts nach Test-Onboarding
Dokumentation	Erstellung der Dokumentation und Abschlussbericht

Umsetzungsplan

Tabelle 2 - Anforderungen Umsetzungsplan

Anforderung	Beschreibung
Prüfung	Vorbereitende Prüfung bei AHKs: Mitarbeiter-Anzahl, lokale Systeme für die Anbindung, etc.
Durchführung	Durchführung des Onboardings
Technische Anbindung	Technische Anbindung in die neuen Geschäftsprozesse mit den notwendigen lokalen Systemen
Migration	Migration relevanter Inhalte aus vorhandenen Systemen
Onboarding & Schulung	Onboarding und Schulungen der Mitarbeiter und Geschäftsführer
Abnahme	Abnahme und Bewertung des erfolgten Onboardings durch AHK-Geschäftsführer und DIHK-Projektleitung

Onboarding- und Schulungskonzept für den laufenden Betrieb des CRM-Systems

Im Rahmen des Projekts besteht die Notwendigkeit, Mitarbeitende der AHKs im Umgang mit dem CRM-System zu schulen. Da sich das System bereits im Produktivbetrieb befindet und das Projekt seit mehreren Jahren läuft, liegt der Schwerpunkt nicht mehr ausschließlich auf Rollout-Schulungen, sondern zunehmend auf der kontinuierlichen Qualifizierung von bestehenden sowie neuen Mitarbeitenden. Dies betrifft insbesondere Redakteure und

Fachanwender, die das System aktiv nutzen. Ziel muss es sein durch die Schulungen den Mitarbeitenden die Vorteile des Systems für ihre tägliche Arbeit näherzubringen, um so den Nutzungsgrad zu erhöhen.

Die Schulungskonzeption muss daher bestehende Live-Schulungsformate berücksichtigen und gleichzeitig innovative, nachhaltige und effizient nutzbare Lernansätze entwickeln, die dem Zeitbudget der Mitarbeitenden sowie den finanziellen Rahmenbedingungen gerecht werden.

Tabelle 3 - Schulungsanforderungen

Anforderung	Beschreibung
Konzept & Beratung	<p>Der Dienstleister erarbeitet ein aktualisiertes, bedarfsorientiertes Schulungskonzept für den laufenden Betrieb. Dies umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse der bestehenden Live-Schulungsformate (u. a. Teams-Sessions, Aufzeichnungen), • Bewertung der bestehenden Schulungsvideos (Länge, Struktur, Nutzbarkeit für neue Mitarbeitende), • Entwicklung eines didaktisch sinnvollen, modularen Weiterbildungskonzepts (z. B. Themenblöcke: Leads, Kontaktanlage, Opportunities, Administration, Reporting etc.) • Vorschläge für Formate zur didaktischen Aufbereitung langer Videoinhalte (z. B. Micro-Learning-Einheiten, kurze On-Demand-Tutorials, Lernpfade, FAQ-Videos, How-To-Bibliothek, interaktive Lernmodule), • Beratung, wie Schulungsaufwände und -kosten langfristig reduziert werden können (z. B. durch die Wiederverwendung von Modulen oder Trainerleitfäden für interne Schulungen).
Schulung & Formate	<p>Der Dienstleister bietet ein flexibles und ressourcenschonendes Schulungsportfolio an, bestehend aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Live-Schulungen per MS Teams mit thematischem Fokus und Fragemöglichkeit • Kurzformate zur effizienten Wissensvermittlung (max. 10–20 Minuten pro Modul) (z.B. kurze Live Q&A Sessions, Open Mic Formate usw.) • Modulare Videos statt mehrstündiger Aufzeichnungen (z.B. Videos mit Time-Stamps) • Themenspezifische Schulungsreihen (z. B. Lead-Management, Kontaktanlage, Kampagnen, Reporting) • Self-Service-Formate, die neue Mitarbeitende ohne hohen Betreuungsaufwand nutzen können • Train-the-Trainer-Elemente, um Mitarbeitende der AHKs zu befähigen, intern neue Kolleginnen und Kollegen selbstständig einzuarbeiten. • Die Formate sollen je nach Bedarf online oder hybrid durchgeführt werden können.
Sprachen	<p>Schulungen und digitale Inhalte müssen in Deutsch und Englisch verfügbar sein oder entsprechend bereitgestellt werden können. Weitere Sprachen sind erwünscht (z.B. Spanisch).</p>
Dokumentation & Bereitstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Aufzeichnungen von Live-Sessions sind aufzubereiten und in einer strukturierten Bibliothek bereitzustellen. • Für neue Mitarbeitende soll ein klarer Lernpfad („Onboarding-Journey“) dokumentiert werden.

	<ul style="list-style-type: none">• Der Dienstleister schlägt zudem ein geeignetes und kosteneffizientes Format zur Verwaltung der Schulungsmaterialien vor (z. B. ein zentraler SharePoint-Bereich oder das Intranet der AHK-Organisation)
--	---

5.3 Modul 3: Betrieb (inkl. SLA, Monitoring, Patches, Backups)

Neben dem laufenden Betrieb soll der zukünftige Fokus auf einem stabilen, sicheren und effizienten Einsatz der Anwendung innerhalb der bestehenden Azure-Umgebung der DIHK DEinternational GmbH liegen. Zusätzlich haben einige AHKs das Modul „Customer Insight“ gebucht, welche mit kleinen Anpassungen im Standard verwendet wird.

Das Modul „Betrieb“ beschreibt die laufenden Aufgaben zur Sicherstellung des störungsfreien Systembetriebs einschließlich Überwachung, Wartung, Datensicherung, Aktualisierung und Unterstützung der angeschlossenen Auslandshandelskammern (AHKs). Der Auftragnehmer übernimmt hierbei zentrale Aufgaben im technischen Betrieb sowie den Second- und Third-Level-Support, während der First-Level-Support durch das Team der DIHK DEinternational GmbH erfolgt. Die Beauftragung des Dienstleisters erfolgt über ein Ticketsystem. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand, wobei die Vertragspartner zur Kostenkontrolle einen zeitlich befristeten und budgetär begrenzten Retainer vereinbaren (z.B. 25.000 EUR für 12 Monate), aus dem die Einzelabrufe erfolgen.

Ziel ist es, den hohen Verfügbarkeits- und Sicherheitsanforderungen des internationalen AHK-Netzwerks gerecht zu werden und gleichzeitig eine skalierbare Servicestruktur bereitzustellen, die künftige Erweiterungen (z. B. zusätzliche AHKs, neue Module oder Schnittstellen) flexibel unterstützt.

Die Betriebsleistungen des Dienstleisters erfolgen innerhalb der bestehenden Azure-Tenant-Infrastruktur des Auftraggebers. Er erhält Zugriff auf die notwendigen Ressourcen, um Wartungsarbeiten, Fehleranalysen und Anpassungen sicher und nachvollziehbar durchzuführen.

Darüber hinaus werden im Rahmen des Betriebs regelmäßige Serviceberichte und Ticketstatistiken erstellt, um Transparenz über Systemstabilität, Servicequalität und Verbesserungspotenziale zu gewährleisten. Die entsprechenden Service-Level-Agreements (SLA), Reaktionszeiten und Qualitätsanforderungen sind in diesem Abschnitt definiert. Eine Übersicht über die durchschnittliche Anzahl der Tickets, die an den Dienstleister weitergeleitet werden, finden Sie in **Anlage 3 „Supportaufkommen innerhalb von sechs Monaten“**.

Wir gehen davon aus, dass der Betrieb des eigentlichen MS 365 Dynamics Systems von Microsoft entsprechend den unten genannten Anforderungen gewährleistet wird. Für Individualentwicklungen, Integrationen und Anpassungen sowie bei der Verwaltung der gesamten Infrastruktur, die speziell für das AHK-Netzwerk vorgenommen werden, muss der Dienstleister die untenstehenden Anforderungen erfüllen.

Das Betriebskonzept muss u.a. folgende Punkte berücksichtigen:

- Verantwortung für das Einspielen von Updates, Bug Fixes etc.
- DSGVO Konformität inkl. Datenbanken und Cloudstruktur
- Die CRM-Umgebungen müssen in einem EU ansässigen Rechenzentrum bereitgestellt werden. „EU-Hosting ist nicht gleich EU-Datenhoheit („Safe Harbour“/„Privacy Shield““)
- Datenschutzrechtliche Systemanpassungen pro Land müssen berücksichtigt werden. Hierzu ist eine datenschutzrechtliche Prüfung der jeweiligen nationalen Anforderungen erforderlich.

Folgende Anforderungen müssen erfüllt werden:

Tabelle 4 - Betriebsanforderungen

Anforderung	Beschreibung
Datenschutz	<p>Die Einhaltung der DSGVO und deren jeweilige national geltende Ratifizierung muss gewährleistet sein. Hierzu wird eng mit einer Fachanwaltskanzlei zusammengearbeitet, welche Anforderungen und Änderungsbedarf ermittelt, und für die Umsetzung aufbereitet.</p> <p>Eine Nutzung von Public Cloud Services für die Verarbeitung oder Speicherung datenschutzrelevanter Daten ist nur dann zulässig, wenn der Service-Anbieter garantiert, dass die Daten nach deutschen oder europäischen Datenschutzbestimmungen verarbeitet werden und schlüssig dokumentieren kann, dass er hinreichend starke Verfahren etabliert hat. Es wird empfohlen, Datenspeicher von Public Cloud Service Anbietern nur zur Ablage oder zum Austausch von Daten zu nutzen, deren allgemeine Offenlegung unbedenklich ist.</p>
IT-Sicherheit	Das implementierte Sicherheitskonzept und sein ISMS basierend auf ISO 27001 (auf Basis BSI IT-Grundschutz) in der jeweils geltenden Fassung muss eingehalten und zertifiziert sein.
Datensicherung	<p>Das System und alle relevanten Daten sind jederzeit durch Backups gesichert. Es muss ein entsprechendes Backup- und Restore-Konzept vorliegen, wobei DSGVO-Löschanfragen berücksichtigt werden müssen.</p> <p>Es soll regelmäßig verifiziert werden, dass das Backup auch tatsächlich funktioniert und die Daten wieder erfolgreich eingespielt werden können. Es soll eine regelmäßige (z.B. wöchentliche) Kontrolle der Backupprotokolle erfolgen und bei Fehlern (Neustart oder Überarbeitung der Jobs) reagiert werden.</p>
Cyber Security	<p>Es muss ein Konzept zur Cyberabwehr vorliegen. Es sollen folgende Punkte betrachtet werden: Risikoanalyse, mögliche Bedrohungen und Gegenmaßnahmen, etc.</p> <p>Angriffsszenarien könnten sein: Denial-of-Service- (DoS) und Distributed-Denial-of-Service Angriffe (DDoS), etc.</p>
Verschlüsselung	Für die Übermittlung von sensiblen Daten zu Public Cloud Services muss unbedingt eine dem Stand der Technik entsprechende sichere Verschlüsselung verwendet werden. Für die Ablage von sensiblen Daten in Public Cloud Services muss zudem eine dem Stand der Technik entsprechende sichere Verschlüsselung verwendet werden, deren Schlüssel lokal bei Anwendern gehalten und nicht über den Cloud Service verteilt werden. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Verwaltung der Schlüssel sind vorzusehen. Der Auftragnehmer muss auf Anforderung des Auftraggebers die verwendeten Verschlüsselungs- und Authentifikationsmechanismen offenlegen.
Georedundanz	Die Bereitstellung des CRM-Cloud-Dienstes erfolgt, falls wirtschaftlich sinnvoll und notwendig aus mehr als zwei zueinander georedundanten Standorten. Bei einem zeitgleichen Ausfall zweier Standorte steht mindestens ein dritter Standort weiterhin zur Verfügung, um einen Totalausfall zu verhindern. Die Georedundanz ist so ausgelegt, dass die vereinbarten Verfügbarkeit Anforderungen eingehalten werden. Die Funktionsfähigkeit der Redundanz wird mindestens jährlich durch geeignete Tests und Übungen überprüft.
Verfügbarkeit	Es muss eine Verfügbarkeit von mindestens 99,7% sichergestellt werden.

5.4 Modul 4: Weiterentwicklung

Ist Status

Die kontinuierliche Weiterentwicklung des zentralen AHK-CRM-Systems ist ein wichtiger Bestandteil der Digitalstrategie der DIHK DEinternational GmbH. Ziel ist es, die Lösung an die dynamischen fachlichen und technischen Anforderungen des internationalen AHK-Netzwerks anzupassen und sie langfristig zukunftssicher zu gestalten.

Das AHK CRM System basiert auf Microsoft Dynamics 365 Sales sowie dem Customer Insights-Modul und läuft in der Azure-Umgebung der DIHK DEinternational GmbH. Aufgrund der besonderen globalen Präsenz der AHKs wurde eine technische Architektur gewählt, bei der jede AHK über einen eigenen Microsoft 365 Tenant verfügt. Innerhalb dieses Tenants wird eine eigenständige Entra AD und Benutzerverwaltung betrieben.

Die Microsoft 365 Umgebung wird einschließlich Outlook und Exchange Online, SharePoint und Teams jeweils lokal in den Tenants der AHKs betrieben und nicht zentral durch die DIHK DEinternational GmbH verwaltet. Im zentralen CRM-Tenant der DIHK DEinternational GmbH wird für jede AHK eine eigene Dynamics-365-Umgebung mit CRM-Anwendung bereitgestellt. Auf diese Umgebung erhalten die AHKs als Gastbenutzer (Guest Users) Zugriff.

Seit der Einführung des zentralen CRM-Systems wurden drei Hauptreleases umgesetzt.

Release 1 – MVP (Minimum Viable Product)

In diesem wurde das Grundsystem „AHK CRM Core“ entwickelt und produktiv ausgerollt. Zentrale Bestandteile:

- Aufbau der zentralen Mandantenstruktur innerhalb der Azure-Umgebung
- Implementierung der Kernprozesse in den Bereichen Mitgliederverwaltung, Kundenanfragen, Vertriebs- und Marketingaktivitäten, Leadmanagement etc.
- Aufbau und Einrichtung der D365 DevOps Release-Pipeline zur automatisierten Bereitstellung, Qualitätssicherung und Versionierung der CRM-Lösungen
- Definition und Bereitstellung der standardisierten Datenstrukturen
- Anpassung des Systems an das Leistungsportfolio der AHKs sowie Erweiterung der Datenmodelle durch zusätzliche Felder und Entitäten, die für die internationalen Geschäftsprozesse erforderlich sind

Release 2 – Erweiterungsphase

Mit dem zweiten Release wurde der Funktionsumfang des AHK CRM Core gezielt ausgebaut. Schwerpunkte:

- Einführung zusätzlicher Module, z. B. Customer Insights, Event-Management und E-Mail-Marketing
- Optimierung der Benutzeroberfläche und Prozessautomatisierung
- Verbesserung der Berichtsfunktionalität (Power-BI-Dashboards)
- Einführung regelmäßiger Updates und vereinheitlichter Deployment-Prozesse
- Allgemeine Erweiterungen der Stammdaten-, Verwaltungs- und Anpassungsmöglichkeiten
- Verbesserte Datenqualität, Transparenz und Nutzerführung
- Ausbau von Compliance-, Marketing- und Anzeigefunktionen
- Mobiler Zugriff auf Dynamics 365 via App „Power Apps“

Release 3: Integration und Spezialisierung

Im dritten Release lag der Fokus auf der funktionalen Erweiterung und internationalen Skalierung.

- Entwicklung von Modulen für Delegationsreisen und Projektleistungsmanagement
- Einführung standardisierter Workflows für internationale Projekte und Kampagnen
- Aufbau des zentralen AHK CRM Core-Repository mit wiederverwendbaren Komponenten

Zielbild der Weiterentwicklung

Die Weiterentwicklung folgt einer **Dualstrategie**.

Zentrale Weiterentwicklung (AHK CRM Core):

- Pflege und Ausbau des zentralen AHK CRM Core-Repositories
- Entwicklung neuer standardisierter Module und Funktionen, die allen AHKs zur Verfügung gestellt werden können
- Pflege der zentralen Konfigurations- und Bereitstellungslogik für dezentrale Tenants
- Weiterentwicklung von zentralen Datenschnittstellen (z. B. DXP, Accounting-Systeme, Power BI und KI-Tools)
- Sicherstellung der Konsistenz zwischen den Tenant-Instanzen bei Updates und Releases

Individuelle Weiterentwicklung (lokale AHKs):

- Anpassungen an lokale Geschäftsprozesse und rechtliche Anforderungen
- Integration individueller Systeme (z. B. ERP, Buchhaltung, Veranstaltungsmanagement)
- Entwicklung zusätzlicher Reports und Workflows innerhalb der jeweiligen AHK CRM Umgebungen
- Implementierung von Funktionen in enger Abstimmung mit dem zentralen Product Owner

5.4.1 Ergänzende Aufgabe: Evaluierung alternativer Architektur- und Bereitstellungsansätze

Das aktuelle AHK-CRM-System basiert auf den Modulen Microsoft Dynamics 365 Sales und Dynamics 365 Customer Insights und wird vollständig in der Azure- und Microsoft-365-Umgebung der DIHK DEinternational GmbH betrieben. Jede AHK bekommt eine eigene Dynamics-365-Umgebung, die zentral im DIHK-Tenant gehostet und durch die DIHK verwaltet wird. Die jeweiligen Microsoft-365-Tenants der AHKs, einschließlich Outlook und Exchange Online, Sharepoint und Nutzerverwaltung, werden hingegen lokal in den Tenants der einzelnen AHKs betrieben und nicht zentral durch die DIHK verwaltet.

Diese hybride Struktur gewährleistet einerseits zentrale Kontrolle und einheitliche Standards im CRM-Betrieb, führt andererseits jedoch zu Einschränkungen bei der Integration mit den lokalen E-Mail-Systemen und anderen M365-Diensten.

Ein zentrales Beispiel ist die E-Mail-Integration: Früher war eine direkte Anbindung von Outlook-Postfächern an Dynamics 365 Sales möglich. Microsoft hat diese Funktionalität jedoch eingestellt. Seitdem wird LinkPoint360 als Tool eines Drittanbieters eingesetzt, um E-Mails in das CRM zu übertragen. Diese Lösung ist grundsätzlich stabil, verursacht jedoch zusätzliche Lizenzkosten und deckt nicht alle Anforderungen optimal ab.

Die von Microsoft empfohlene Alternative, die Verlagerung der Outlook-/Exchange-Konten und anderen M365 Diensten der AHKs in den zentralen DIHK-Tenant, ist aus organisatorischen und datenschutzrechtlichen Gründen nur schwer umsetzbar, da:

- die AHKs ihre eigene Infrastruktur und E-Mail-Server betreiben und administrieren
- ein weltweiter zentraler Support nicht leistbar wäre
- die AHKs keine Einsicht Dritter in ihre E-Mail-Kommunikation und Daten wünschen

Darüber hinaus können aktuell lokale IT-Dienstleister der AHKs aufgrund der zentralen Hosting-Struktur nicht direkt auf die jeweilige CRM-Instanz zugreifen oder dort Entwicklungsarbeiten durchführen. Dies führt insbesondere in Regionen mit abweichenden Marktbedingungen (z. B. Südamerika mit unterschiedlichen Stundensätzen) zu Nachteilen beim Betrieb und bei Anpassungen.

Vor diesem Hintergrund soll der Auftragnehmer für diese Cross-Tenant-Konfiguration alternative oder ergänzende Architektur- und Bereitstellungsansätze prüfen und bewerten, die insbesondere folgende Ziele adressieren:

- Verbesserung der Outlook-/ Exchange-Integration
- Ermöglichung einer erweiterten Teams-Integration (z. B. Einbindung von CRM-Datensätzen in Teams-Kanälen)
- Optimierung der Power-Automate- und Power-Apps-Funktionalität zwischen dem AHK-Tenant und dem DIHK-Tenant
- Ermöglichung eines effizienteren SharePoint-Dokumentenmanagements aus Dynamics heraus
- Verbesserung der Integration von KI-gestützten Copilot-Diensten, um das volle Potenzial der neuen Funktionen auszuschöpfen
- Möglichkeit zur kontrollierten Einbindung lokaler IT-Partner unter Wahrung zentraler Sicherheitsrichtlinien
- Vereinfachung von Wartung, Deployment, Monitoring und Supportprozessen
- Wahrung der DSGVO-Konformität und Datensouveränität der AHKs
- Skalierbarkeit und Berücksichtigung regionaler Unterschiede in Infrastruktur und Kosten

Die DIHK DEinternational GmbH ist sich der bestehenden Rahmenbedingungen (rechtliche Selbstständigkeit der AHKs, dezentrale M365-Tenants) bewusst und strebt keine grundlegende Neuarchitektur um jeden Preis an. Sie ist jedoch offen für zukunftsorientierte, technisch fundierte Vorschläge, die zu einer langfristig effizienteren, sichereren und flexibleren Betriebsarchitektur beitragen können.

Teil der abrufbaren Leistung ist daher eine Machbarkeitsanalyse sowie eine Empfehlung mit Vor- und Nachteilen und einer groben Aufwandsschätzung.

5.4.2 Ergänzende Aufgabe: Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Dynamics-365 und Microsoft-Tenant-Umfeld

Ziel dieses Moduls ist die Konzeption, Einführung und Nutzung von KI-gestützten Lösungen im Umfeld der bestehenden Microsoft-Dynamics-365-CRM-Landschaft sowie darüber hinaus im gesamten Microsoft-Tenant und der angebundenen IT-Infrastruktur des Auftraggebers und AHKs.

Der Einsatz von KI beschränkt sich dabei ausdrücklich nicht ausschließlich auf Dynamics-365-CRM-Umgebungen, sondern umfasst auch die Ausschöpfung des Potenzials des gesamten Microsoft-Ökosystems (z. B. Microsoft 365, Azure, Power Platform) sowie infrastruktur- und systemübergreifende KI-Lösungen. Hierzu zählen auch Integrationen mit weiteren Fachsystemen, Drittsystemen, Portalen und Webseiten des Auftraggebers.

Die KI-Lösungen sollen auf der bestehenden CRM-, Tenant- und Infrastrukturarchitektur aufbauen, diese sinnvoll erweitern und in bestehende Prozesse integriert werden. Dabei sind Datenschutz, IT-Sicherheit, Governance und Compliance jederzeit zu berücksichtigen.

Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber insbesondere bei:

- dem Einsatz von KI-Funktionen innerhalb von Microsoft Dynamics 365 (z. B. Analyse-, Prognose-, Automatisierungs- und Assistenzfunktionen)
- der Nutzung von KI-Diensten und -Werkzeugen im gesamten Microsoft-Tenant (z. B. Azure-basierte KI-Services, Power Platform, Microsoft-365-Umfeld)
- der Entwicklung und Integration infrastrukturübergreifender KI-Lösungen, die CRM-Daten mit weiteren internen und externen Systemen verknüpfen
- der Anbindung von KI-Funktionen an weitere Anwendungen, Fachverfahren, Portale und Webseiten

- der Nutzung vorhandener Daten aus CRM und angrenzenden Systemen als Grundlage für KI-gestützte Auswertungen, Empfehlungen und Prozessunterstützung

Teil der abrufbaren Leistung ist daher die Erstellung eines operativen KI-Konzepts mit folgenden Inhalten:

- Identifikation und Bewertung geeigneter KI-Einsatzszenarien über CRM-Grenzen hinaus
- Beratung zur Auswahl geeigneter KI-Technologien, Plattformen und Integrationsansätze
- Konzeption einer skalierbaren, systemübergreifenden KI-Architektur unter Nutzung der bestehenden CRM- und Infrastrukturkomponenten
- Unterstützung bei Implementierung, Integration, Betrieb und Weiterentwicklung der KI-Lösungen
- Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutz-, Sicherheits- und Governance-Anforderungen

Zielsetzung

Ziel dieses Moduls ist es, durch den strategischen und systemübergreifenden Einsatz von KI einen nachhaltigen Mehrwert für den Auftraggeber zu schaffen. Die KI-Lösungen sollen Prozesse unterstützen oder automatisieren, datenbasierte Entscheidungen verbessern und die vorhandene CRM- und IT-Infrastruktur optimal nutzen. Dabei ist sicherzustellen, dass die Lösungen zukunftsfähig, erweiterbar und nahtlos in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren sind.

6 Geforderte Profile

Die vom künftigen Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen sollen durch entsprechend qualifizierte Mitarbeitende erfolgen. Der Bieter weist mittels namentlich benannter Personalprofile nach, dass er entsprechende Mitarbeitende für die Dauer des Projektes im Projekt einsetzen kann. Der Bieter muss dabei sicherstellen, dass ausschließlich Profile mit dem gesamteuropäischen C Level Sprachstufen-System in Deutsch und Englisch zur Verfügung gestellt werden. Die nachfolgend aufgelisteten Profile werden vom Auftraggeber als Kernteam gefordert.

- Microsoft Dynamics Programm Manager
- Projektleiter
- Dynamics 365 Solution Architect / Lead Developer
- Dynamics 365 Sales Experte / CRM-Berater / Trainer
- Dynamics 365 Customer Insights Experte / CRM-Berater / Trainer
- Senior Dynamics 365 Entwickler / Datenmigration Expert / KI-Copilot Spezialist

Die erforderlichen Mindesteignungen sind dem Dokument „Teilnahmeantrag: Eignungsnachweise und Bewertung“ zu entnehmen. Dem Auftragnehmer steht es frei weitere Rollen einzusetzen, wenn diese zur Erfüllung des Projektes notwendig sind.