Aufforderung zur Angebotsabgabe: Kundendaten-Plattform (CDP)

Inhaltsübersicht

1. Einführung und Hintergrund
2. Technische Anforderungen
3. Funktionale Anforderungen
4. AI-gestützte Funktionen
5. Integration und Skalierbarkeit
6. Benutzererfahrung und Schnittstelle
7. Sicherheit und Compliance
8. Implementierung und Unterstützung
9. Preisgestaltung und Lizenzierung
10. Informationen zum Anbieter
11. Kriterien für die Bewertung
12. RFP-Antwortformat und Einreichungsrichtlinien
13. Zeitleiste

1. Einleitung und Hintergrund

- Beschreibung der Organisation
- Aktuelle Herausforderungen der Datenverwaltung
- Gründe für die Suche nach einer CDP-Lösung
- Hauptziele für die Umsetzung der CDP

2. Technische Anforderungen

Datenintegration und -erfassung

- Fähigkeit zur Aufnahme von Daten aus verschiedenen Quellen mit Unterstützung für strukturierte und unstrukturierte Formate
- Echtzeit-Verarbeitungsfunktionen zur Gewährleistung rechtzeitiger Aktualisierungen

Datenspeicherung und -verwaltung

- Unbefristete Speicherung von Kundendaten unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen
- Zentralisierte Datenbankarchitektur für einfachen Zugriff auf Kundeninformationen

Auflösung der Identität

- Kanalübergreifender Identitätsabgleich zur Schaffung einer ganzheitlichen Sicht auf den Kunden

Sicherheit und Compliance

- Starke Verschlüsselungsprotokolle zum Schutz der Daten
- Einhaltung von Branchenvorschriften (GDPR, CCPA) einschließlich rollenbasierter Zugriffskontrollen

Skalierbarkeit und Leistung

- Skalierbarkeit bei steigenden Datenmengen ohne Leistungseinbußen
- Hohe Verfügbarkeit zur Gewährleistung der Betriebszeit der Plattform

Integrationsfähigkeiten

- Robuste APIs für die nahtlose Integration in bestehende Marketing-Strukturen
- Vorgefertigte Konnektoren für gängige Anwendungen von Drittanbietern

Analytik und Berichterstattung

- Funktionen zur Analyse von Kundenverhalten und Kampagnenleistung
- Anpassbare Dashboards für die Anzeige relevanter Metriken

KI und maschinelle Lernfähigkeiten

- Implementierung von prädiktiven Analysen zur Vorhersage des Kundenverhaltens
- Automatisierte Gewinnung von Erkenntnissen auf der Grundlage von Datenanalysen

Benutzererfahrung

- Intuitive Benutzeroberfläche, die es den Vermarktern ermöglicht, die Plattform leicht zu bedienen
- Verfügbarkeit von Schulungsressourcen zur Unterstützung der Benutzer bei der Maximierung der Plattformfunktionen

Management der Datenqualität

- Tools zur Ermittlung von Duplikaten, Inkonsistenzen und Fehlern in Datensätzen
- Automatisierte Prozesse zur Aufrechterhaltung der Datengenauigkeit im Laufe der Zeit

3. Funktionale Anforderungen

3.1 Datenerfassung und -integration

Tipp: Achten Sie auf umfassende Datenerfassungsfunktionen, die verschiedene Datenquellen und -formate verarbeiten können. Die Lösung sollte nachweislich in der Lage sein, Daten in Echtzeit zu erfassen, zu normalisieren und zu verarbeiten und dabei die Standards für Datenqualität und Governance einzuhalten.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Datenerfassung und -integration	Datenerhebung aus mehreren Quellen (online und offline)		
	Unterstützung von Erstanbieterdaten		
	Unterstützung von Daten von Drittanbietern		
	Unterstützung von Daten Dritter		

	Echtzeit-Dateneingabefunktionen		
	Strukturierte Datenverarbeitung		
	Umgang mit unstrukturierten Daten		

3.2 Einheitliche Kundenprofile

Tipp: Die Fähigkeit, ein einheitliches Kundenprofil zu erstellen, ist der Eckpfeiler einer jeden CDP. Stellen Sie sicher, dass die Lösung beständige, regelmäßig aktualisierte Kundenprofile pflegen kann, die Daten aus allen Quellen kombinieren und gleichzeitig Identitätskonflikte effektiv lösen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Vereinheitlichte Kundenprofile	Eine einzige, umfassende Kundensicht Erstellung		
	Identitätsauflösung über alle Kanäle hinweg		
	Geräteübergreifende Identitätsauflösung		
	Profilaktualisierungen in Echtzeit		

3.3 Persistenz und Speicherung von Daten

Tipp: Bewerten Sie die Datenspeicherkapazitäten der Lösung nicht nur im Hinblick auf das Volumen, sondern auch im Hinblick auf die Datenaufbewahrungsrichtlinien, die Zugriffsgeschwindigkeit und die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Persistenz und Speicherung von Daten	Unbefristete Speicherung der erfassten Kundendaten		

	Verwaltung von Datenschutzbeschränkungen		
	Vollständige Speicherung aller Details der aufgenommenen Daten		

3.4 Segmentierung und Publikumsverwaltung

Tipp: Achten Sie auf flexible Segmentierungsfunktionen, die sowohl einfache als auch komplexe Zielgruppendefinitionen verarbeiten können und die Möglichkeit bieten, Segmente in Echtzeit zu aktualisieren, wenn sich Kundendaten ändern.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Segmentierung und Publikumsmanagement	Erweiterte Segmentierungsfunktionen		
	Dynamische Segmenterstellung		
	Dynamische Segmentverwaltung		
	Aktualisierungen der Zielgruppe in Echtzeit		

3.5 Datenaktivierung und -verteilung

Tipp: Überlegen Sie, wie effektiv die CDP die Daten der Zielgruppen an Ihre Marketingsysteme weitergeben kann. Der Schlüssel liegt nicht nur in der Konnektivität, sondern auch in der Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit der Datensynchronisation.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Datenaktivierung und -verteilung	Einheitlicher Austausch von Kundendaten mit Systemen		
	Datenaktivierung in Echtzeit über alle Marketingkanäle hinweg		

	Integration von Marketingplattformen		
--	--------------------------------------	--	--

3.6 Analysen und Einblicke

Tipp: Prüfen Sie sowohl die sofort einsetzbaren Analysefunktionen als auch die Flexibilität bei der Durchführung benutzerdefinierter Analysen. Achten Sie darauf, wie verwertbar die Erkenntnisse sind und wie einfach sie in den Teams ausgetauscht werden können.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Analysen und Einblicke	Integrierte Analyse des Kundenverhaltens		
	Fähigkeiten zur prädiktiven Modellierung		
	Merkmale des maschinellen Lernens		
	Anpassbare Dashboards		
	Anpassbare Berichtswerkzeuge		

3.7 Datenschutz und Compliance Management

Tipp: Stellen Sie sicher, dass die Lösung umfassende Datenschutzkontrollen bietet, die sich an die sich entwickelnden Vorschriften anpassen lassen und gleichzeitig eine effiziente Datenverwaltung gewährleisten. Das System sollte ein robustes Einwilligungsmanagement aufweisen, das komplexe Datenschutzszenarien in verschiedenen Rechtsordnungen bewältigen kann.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Datenschutz und Compliance Management	Tools zur Einhaltung der GDPR		
	Werkzeuge zur Einhaltung des CCPA		

	Funktionen zur Verwaltung von Einwilligungen		
	Mechanismen der Datenverwaltung		
	Mechanismen der Zugangskontrolle		

3.8 Verarbeitung in Echtzeit

Tipp: Echtzeitverarbeitungsfunktionen sollten nicht nur im Hinblick auf ihre Geschwindigkeit, sondern auch auf ihre Zuverlässigkeit und Konsistenz im großen Maßstab bewertet werden. Berücksichtigen Sie sowohl die Latenzzeit der Datenverarbeitung als auch die Fähigkeit des Systems, auf der Grundlage der verarbeiteten Daten sofortige Aktionen auszulösen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Verarbeitung in Echtzeit	Datenverarbeitung in Echtzeit		
	Handlungsfähigkeit in Echtzeit		
	Unterstützung der Entscheidungsfindung in Echtzeit		
	Personalisierungsunterstützung in Echtzeit		

4. KI-gestützte Funktionen

4.1 Generative KI-Schnittstellen

Tipp: Konzentrieren Sie sich auf die praktischen Anwendungen von KI-Schnittstellen und darauf, wie sie die Benutzerproduktivität und den Datenzugriff verbessern und gleichzeitig die Genauigkeit und Sicherheit aufrechterhalten können.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen

Generative AI-Schnittstellen	Natürliche Sprachverarbeitung für CDP-Interaktion		
	KI-gestützte Chat-Schnittstellen für die Datenexploration		
	KI-gestützte Chat-Schnittstellen für die Datenanalyse		

4.2 KI-gesteuerte Personalisierung

Tipp: Prüfen Sie, wie die KI-Personalisierungsfunktionen kanalübergreifend skaliert werden können, ohne die Konsistenz und Relevanz der Kundenerlebnisse zu beeinträchtigen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
KI-gesteuerte Personalisierung	Hyper-Personalisierung im großen Maßstab		
	Maßgeschneiderte Erlebnisse in Echtzeit auf der Grundlage von Präferenzen		
	Maßgeschneiderte Erlebnisse in Echtzeit auf der Grundlage von Verhaltensweisen		

4.3 Vorausschauende Analyse und Abwanderungsprävention

Tipp: Achten Sie auf die nachgewiesene Genauigkeit von Prognosemodellen und die Fähigkeit, auf der Grundlage von Vorhersagen automatisierte Maßnahmen zu ergreifen und gleichzeitig die Transparenz des Entscheidungsprozesses zu wahren.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Prädiktive Analytik & Abwanderungsprävention	Algorithmen zur Antizipation des Kundenverhaltens		
	Identifizierung gefährdeter Kunden		

	Automatisierte Bereitstellung von Aufbewahrungsstrategien		
--	---	--	--

4.4 Automatisierte Segmentierung

Tipp: Achten Sie sowohl auf die Ausgereiftheit der automatischen Segmentierungsalgorithmen als auch auf ihre Fähigkeit, sich an das veränderte Kundenverhalten und die Geschäftsanforderungen anzupassen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Automatisierte Segmentierung	KI-gesteuerte Kundenkategorisierung		
	Dynamische Segmenterstellung auf Basis von Attributen		
	Dynamische Segmenterstellung auf der Grundlage von Verhaltensweisen		

4.5 KI-gestützte Inhaltserstellung

Tipp: Prüfen Sie das Gleichgewicht zwischen Automatisierung und menschlicher Kontrolle bei der Erstellung von Inhalten und stellen Sie sicher, dass die KI-Vorschläge mit der Markenaussage und den Compliance-Anforderungen übereinstimmen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
KI-gestützte Inhaltserstellung	Unterstützung bei personalisierten Inhalten für Marketingkampagnen		
	Automatisierte Erstellung von E-Mail-Inhalten		
	Automatisierte Erstellung von Werbemitteln		

4.6 Stimmungsanalyse

Tipp: Achten Sie auf eine umfassende Stimmungsanalyse, die mehrere Sprachen und Kontexte verarbeiten kann und gleichzeitig verwertbare Erkenntnisse zur Verbesserung der Kundenerfahrung liefert.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Sentiment-Analyse	Messung der Emotionen/Wahrnehmung des Kunden		
	Feedback-Analyse in Echtzeit		
	Analyse der Interaktion mit sozialen Medien		

4.7 Erkennung von Anomalien

Tipp: Konzentrieren Sie sich auf die Fähigkeit des Systems, aussagekräftige Anomalien zu erkennen und gleichzeitig Falsch-Positive zu minimieren und einen klaren Kontext für die Untersuchung zu liefern.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Erkennung von Anomalien	Ungewöhnliche Mustererkennung		
	Identifizierung ungewöhnlicher Verhaltensweisen		
	Kennzeichnung von Problemen in Echtzeit		
	Kennzeichnung von Chancen in Echtzeit		

4.8 Optimierung des Kundenlebenszykluswerts

Tipp: Bewerten Sie sowohl die Genauigkeit der CLV-Vorhersagen als auch die Umsetzbarkeit der vom KI-System bereitgestellten Optimierungsempfehlungen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen

Optimierung des Kundenlebenswerts	Langfristige Strategien zur Wertmaximierung		
	Prognosemodellierung des Kundenwerts		
	Automatisierte Optimierungsempfehlungen		

5. Integration und Skalierbarkeit

- Liste der erforderlichen Integrationen mit bestehenden Marketing- und Geschäftssystemen
- API und Integrationsmöglichkeiten
- Skalierbarkeit zur Bewältigung wachsender Datenmengen und Geschäftsexpansion

6. Benutzererfahrung und Schnittstelle

- Benutzerfreundlichkeit für Marketing und nichttechnische Benutzer
- Anpassbare Dashboards und Berichtsschnittstellen
- Mobile Zugänglichkeit

7. Sicherheit und Compliance

- Datenverschlüsselung und Sicherheitsmaßnahmen
- Einhaltung von Industrienormen und Vorschriften
- Regelmäßige Sicherheitsprüfungen und Aktualisierungen

8. Umsetzung und Unterstützung

- Umsetzungsprozess und Zeitplan
- Schulung und Unterstützung bei der Einarbeitung
- Laufende Kundenbetreuung und Service Level Agreements

9. Preisgestaltung und Lizenzierung

- Preismodell (abonnementbasiert, nutzungsbasiert)
- Zusätzliche Kosten für Implementierung, Schulung oder Unterstützung

- Skalierbarkeit der Preise bei wachsendem Datenvolumen oder wachsender Nutzerbasis

10. Informationen zum Anbieter

- Unternehmenshintergrund und finanzielle Stabilität
- Kundenreferenzen und Fallstudien
- Produktfahrplan und künftige Entwicklungspläne

11. Kriterien für die Bewertung

- Liste der wichtigsten Kriterien für die Bewertung von CDP-Anbietern
- Spezifikationen für das Scoring- oder Gewichtungssystem

12. RFP-Antwortformat und Einreichungsrichtlinien

- Bevorzugtes Format für Lieferantenantworten
- Einreichungsfrist
- Kontaktinformationen für Fragen und Unklarheiten

13. Zeitleiste

- RFP-Freigabedatum: [Datum]
- Einsendeschluss: [Datum]
- Fälligkeitsdatum des Vorschlags: [Datum]
- Präsentationen des Anbieters: [Datumsbereich]
- Auswahl des Anbieters: [Datum]
- Projektaufstart: [Datum]