

Aufforderung zur Angebotsabgabe: SMS Marketing Software

Lösung

Inhaltsübersicht

1. Einführung
2. Ziele des Projekts
3. Technische Anforderungen
4. Funktionale Anforderungen
5. AI-gestützte Funktionen
6. Zusätzliche Anforderungen
7. Informationen zum Anbieter
8. Kriterien für die Bewertung
9. Zeitleiste

1. Einleitung

Unser Unternehmen bittet um Angebote für eine SMS-Marketing-Softwarelösung zur Verbesserung unserer Kundenbindung und unserer Marketingbemühungen. Dieser RFP beschreibt unsere Anforderungen und Erwartungen an die Software.

2. Projektziele

- Implementierung einer robusten SMS-Marketing-Plattform zur Verbesserung der Kundenbindung
- Erhöhen Sie die Effektivität von Marketingkampagnen durch personalisiertes Messaging
- Rationalisierung der Kommunikationsprozesse zwischen Marketing-, Vertriebs- und Kundendienstteams

3. Technische Anforderungen

3.1 Kompatibilität mit dem Betriebssystem

- Unterstützung für Windows, macOS und Linux
- Webbasierte Lösung, die plattformübergreifend zugänglich ist

3.2 Integrationsfähigkeiten

- API-Verfügbarkeit für individuelle Integrationen
- Vorgefertigte Integrationen mit gängigen CRM-, E-Commerce- und Marketingautomatisierungsplattformen
- Webhook-Unterstützung für Echtzeit-Datensynchronisation

3.3 Mobile Kompatibilität

- Mobile Anwendungen für iOS und Android
- Responsive Web-Oberfläche für mobile Browser

3.4 Sicherheit und Compliance

- Datenverschlüsselung (bei der Übertragung und im Ruhezustand)
- Zwei-Faktor-Authentifizierung
- Regelmäßige Sicherheitsaudits und Zertifizierungen
- Einhaltung von GDPR, CCPA und anderen relevanten Datenschutzbestimmungen

3.5 Skalierbarkeit und Leistung

- Fähigkeit, ein hohes Nachrichtenaufkommen zu bewältigen
- Betriebszeitgarantien und Service Level Agreements (SLAs)
- Lastausgleich und Redundanzfunktionen

4. Funktionale Anforderungen

4.1 Massen-SMS-Nachrichten

Tipp: Berücksichtigen Sie bei der Bewertung von Massen-SMS-Funktionen das erwartete Nachrichtenvolumen und die Spitzenzeiten für den Versand. Achten Sie auf Anbieter, die Warteschlangenmanagement, Kontrolle der Zustellungsrate und automatische Wiederholungsmechanismen anbieten, um

eine zuverlässige Zustellung der Nachrichten zu gewährleisten, ohne die Netze der Netzbetreiber zu überlasten oder Spam-Filter auszulösen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Massen-SMS-Nachrichten	Möglichkeit, Massen-SMS an große Gruppen zu senden		
	Unterstützung für hochvolumige Messaging-Kampagnen		
	Anpassbare Nachrichtenvorlagen		
	System zur Verwaltung von Warteschlangen		
	Kontrolle der Fördermenge		
	Fehlgeschlagene Mechanismen zur Wiederholung von Nachrichten		
	Funktionen zur Kampagnenplanung		

4.2 Zwei-Wege-Nachrichten

Tipp: Bewerten Sie, wie das System die Weiterleitung eingehender Nachrichten, die Verwaltung von Antworten und die Verfolgung von Gesprächen handhabt. Vergewissern Sie sich, dass die Plattform Antworten effizient an die Teammitglieder verteilen und verwalten kann, während der Kontext und der Verlauf der Konversation erhalten bleiben.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Zwei-Wege-Nachrichten	Ermöglichen Sie private Einzelgespräche		
	Unterstützung für eingehende und ausgehende Nachrichten		
	Weiterleitung von Nachrichten an Teammitglieder		

	Gesprächsüberleitung		
	Speicherung des Nachrichtenverlaufs		
	Auto-Response-Funktionen		

4.3 Transaktions-SMS

Tipp: Achten Sie auf die Fähigkeit des Systems, sich in Ihre bestehenden Geschäftsprozesse zu integrieren und auf der Grundlage bestimmter Ereignisse automatische Nachrichten auszulösen. Achten Sie auf die Liefergeschwindigkeit und Zuverlässigkeit, da Transaktionsnachrichten oft zeitkritische Informationen enthalten.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Transaktions-SMS	Ereignisausgelöste automatische Nachrichten		
	Integration der E-Commerce-Plattform		
	Nachrichten zur Auftragsbestätigung		
	Aktualisierungsbenachrichtigungen für den Versand		
	Benutzerdefinierte Transaktionsvorlagen		
	API-Auslöser für den automatischen Versand		
	Garantierte Liefergeschwindigkeit		

4.4 Multimedia-Nachrichtendienst (MMS)

Tipp: Achten Sie auf Dateigrößenbeschränkungen, unterstützte Medientypen und darauf, wie das System die Medienoptimierung für verschiedene Geräte handhabt. Prüfen Sie die mit MMS verbundenen Kosten, da diese in der Regel höher sind als bei Standard-SMS.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen

MMS	Fähigkeit zum Senden von Bildern		
	Video-Unterstützung		
	Unterstützung von Audiodateien		
	Erweiterte Zeichenbeschränkungen		
	Verwaltung von Medieninhalten		
	Optimierung der Dateigröße		
	Überprüfung der Gerätekompatibilität		

4.5 Textplanung

Tipp: Achten Sie auf fortschrittliche Planungsfunktionen wie die Verwaltung von Zeitzonen und Algorithmen zur optimalen Zustellungszeit. Achten Sie darauf, wie das System mit Terminkonflikten und Einschränkungen bei der Zustellung in verschiedenen Regionen umgeht.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Text-Planung	Kampagnenvorbereitung		
	Zeitzonebasierte Zustellung		
	Einrichtung wiederkehrender Nachrichten		
	Konfliktmanagement im Zeitplan		
	Einstellungen des Lieferfensters		
	Werkzeuge zur Zeitplanänderung		

4.6 Berichterstattung und Analyse

Tipp: Prüfen Sie sowohl Echtzeit- als auch historische Berichtsfunktionen. Achten Sie auf anpassbare Dashboards und die Möglichkeit, Daten in verschiedenen Formaten für weitere Analysen zu exportieren.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Berichte und Analysen	Verfolgung der Zustellungsrate		
	Analyse der Öffnungsrate von Nachrichten		
	Überwachung der Click-through-Rate		
	Erstellung benutzerdefinierter Dashboards		
	Exportfunktionen für Berichte		
	A/B-Testfunktionen		
	Echtzeit-Analytik		

4.7 Personalisierung

Tipp: Berücksichtigen Sie sowohl die grundlegende Personalisierung (z. B. Einfügen von Namen) als auch erweiterte Funktionen unter Verwendung von Kundendaten. Beurteilen Sie, wie das System die Datenvalidierung und Standardwerte für fehlende Informationen handhabt.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Personalisierung	Kundendatenbasierte Anpassung		
	Dynamische Einfügung von Inhalten		
	Werkzeuge zur Segmentierung		
	Personalisierungsvariablen		
	Behandlung von Standardwerten		
	Regeln für die Datenüberprüfung		

4.8 Unterstützung von Kurzcodes

Tipp: Berücksichtigen Sie die Anforderungen des Netzbetreibers, die Genehmigungsverfahren und den Zeitrahmen für die Bereitstellung von Kurzwahlnummern. Beurteilen Sie die Kosten und Volumenverpflichtungen, die für Shortcode-Dienste erforderlich sind.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Unterstützung von Kurzcodes	Benutzerdefinierte 5-6-stellige Nummern		
	Einhaltung der Vorschriften		
	Verwaltung mehrerer Kurzwahlnummern		
	Bereitstellung von Kurznummern		
	Verwaltung der Beziehungen zu Luftfahrtunternehmen		

4.9 Opt-in/Opt-out-Verwaltung

Tipp: Sorgen Sie für eine solide Einhaltung der Vorschriften für die Nachrichtenübermittlung und der bewährten Verfahren der Branche. Überprüfen Sie die automatische Verarbeitung von Opt-outs und die Pflege von Einwilligungsunterlagen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Opt-in/Opt-out-Verwaltung	Verwaltung der Abonnentenliste		
	Automatisierte Opt-out-Verarbeitung		
	Schlüsselwortbasiertes Opt-out		
	Doppelte Opt-in-Funktionalität		
	Pflege der Einverständniserklärung		

4.10 Kontaktverwaltung

Tipp: Prüfen Sie, ob das System in der Lage ist, saubere Kontaktlisten zu führen und Kontaktdaten über mehrere Kampagnen hinweg zu verwalten.

Berücksichtigen Sie die Integrationsmöglichkeiten mit CRM-Systemen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Kontakt Management	Segmentierung der Abonnentenliste		
	Import/Export-Funktionalität		
	Integration des CRM-Systems		
	Validierung von Kontaktdaten		
	Verwaltung von Duplikaten		

4.11 Einhaltung der Vorschriften und Sicherheit

Tipp: Überprüfen Sie Sicherheitszertifizierungen und die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften. Berücksichtigen Sie Verschlüsselungsmethoden und Zugangskontrollmechanismen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Konformität und Sicherheit	Funktionen zur Einhaltung des TCPA		
	Sichere Datenspeicherung		
	Sichere Datenübertragung		
	Zugangskontrollsysteme		
	Prüfpfad-Funktionen		

5. KI-gestützte Funktionen

5.1 KI-gesteuerte Personalisierung

Tipp: Bewerten Sie die Fähigkeit der KI, aus Kundeninteraktionen zu lernen und die Personalisierung mit der Zeit zu verbessern. Berücksichtigen Sie die

Qualität und Quantität der für eine effektive Personalisierung erforderlichen Trainingsdaten.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
KI-gesteuerte Personalisierung	Algorithmen des maschinellen Lernens für Kundendaten		
	Erstellung von personalisierten Nachrichten		
	Lernen der Kundenpräferenzen		
	Integration der Verhaltensanalyse		
	Personalisierungs-Updates in Echtzeit		

5.2 KI-gestützte Kampagnenautomatisierung

Tipp: Beurteilen Sie die Fähigkeit der KI, die Kampagnenleistung durch vorausschauende Analysen zu optimieren. Berücksichtigen Sie die Transparenz der Entscheidungsprozesse bei der Kampagnenoptimierung.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Kampagnen-Automatisierung	Prädiktive Segmentierung für die Zielgruppenansprache		
	Optimale Sendezeitvorhersage		
	Automatisierte Kampagnenoptimierung		
	Fähigkeiten zur Leistungsvorhersage		
	Algorithmen zur Anpassung von Kampagnen		

5.3 Verarbeitung natürlicher Sprache

Tipp: Achten Sie auf die Genauigkeit der NLP-Engine beim Verstehen von Kontext und Stimmungen in verschiedenen Sprachen und kulturellen Kontexten. Bewerten Sie die Aufrechterhaltung der Gesprächskohärenz.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
NLP	Funktionen für Conversational Messaging		
	Kontextrelevante Textantworten		
	Stimmungsanalyse der Antworten		
	Unterstützung mehrerer Sprachen		
	Kontextabhängiges Verständnis		

5.4 KI-Chatbots

Tipp: Beurteilen Sie die Fähigkeit des Chatbots, komplexe Konversationen zu führen und nahtlos zu menschlichen Agenten überzugehen. Berücksichtigen Sie den Schulungsbedarf und die Fähigkeit zum kontinuierlichen Lernen.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
AI Chatbots	Automatisierte Bearbeitung von Kundenanfragen		
	Fähigkeit zur Übergabe zwischen menschlichen Agenten		
	Überwachung der Antwortgenauigkeit		
	Aus Interaktionen lernen		
	Auflösung von Mehrfachabfragen		

5.5 Prädiktive Analytik

Tipp: Beurteilen Sie die Genauigkeit von Prognosemodellen und ihre Fähigkeit, die Kampagnenleistung zu verbessern. Berücksichtigen Sie die Tiefe der historischen Daten, die für genaue Vorhersagen erforderlich sind.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Prädiktive Analytik	Analyse der Daten früherer Kampagnen		
	Analyse der Marktentwicklung		
	Leistungsprognosen		
	Optimierungsvorschläge		
	ROI-Prognose		

5.6 Erstellung dynamischer Inhalte

Tipp: Beurteilen Sie die Fähigkeit der KI, relevante Inhalte zu generieren und dabei die Stimme der Marke zu wahren. Berücksichtigen Sie Arbeitsabläufe zur Genehmigung von Inhalten und Anforderungen an die Aufsicht.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Erstellung dynamischer Inhalte	KI-generierte Kampagneninhalte		
	Optimierung der Inhalte auf der Grundlage von Daten		
	Konsistenz der Markenstimme		
	Erzeugung von Nachrichtenvariationen		
	Verfolgung der Leistung von Inhalten		

5.7 Adaptive Nachrichtenübermittlung

Tipp: Prüfen Sie, wie effektiv das System aus den Kundeninteraktionen lernt und seine Kommunikationsstrategien anpasst. Bewerten Sie die Anpassungsgeschwindigkeit und die Transparenz des Lernprozesses.

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen

Adaptive Nachrichtenübermittlung	Lernen von Kundenreaktionen		
	Anpassung der Nachrichtenstrategie		
	Optimierung des Engagements		
	Leistungsüberwachung		
	Verfolgung der Wirksamkeit der Strategie		

6. Zusätzliche Anforderungen

6.1 Benutzeroberfläche und Erfahrung

- Intuitive, benutzerfreundliche Schnittstelle
- Anpassbares Dashboard
- Rollenbasierte Zugriffskontrolle
- Mobile-responsive Gestaltung
- Barrierefreies Interface nach WCAG-Richtlinien
- Individuelle Branding-Optionen
- Tastaturkürzel und Produktivitätsfunktionen

6.2 Kundenbetreuung und Schulung

- 24/7 Kundenbetreuung
- Mehrere Supportkanäle (Telefon, E-Mail, Chat)
- Umfassende Dokumentation und Wissensdatenbank
- Einführungs- und Schulungsprogramme
- Regelmäßige Schulungs-Webinare
- Engagierter Manager für Kundenerfolg

- Verfahren zur Unterstützung im Notfall

6.3 Preisgestaltung und Lizenzierung

- Transparente Preisstruktur
- Flexible Lizenzierungsoptionen
- Volumenabhängige Preisstaffeln
- Funktionsbasierte Preisoptionen
- Skalierbare Preise für wachsende Unternehmen
- Flexibilität der Vertragslaufzeit
- Preisoptionen für Pakete

6.4 Implementierung und Einarbeitung

- Detaillierter Zeitplan für die Umsetzung
- Datenmigrationsdienste
- Unterstützung der Integration
- Kundenspezifische Konfigurationsdienste
- Test- und Validierungsverfahren
- Unterstützung bei Benutzerakzeptanztests
- Überprüfung nach der Implementierung

7. Informationen zum Anbieter

Erforderliche Lieferanteninformationen:

- Unternehmensgeschichte und Hintergrund
- Indikatoren für finanzielle Stabilität
- Wachstumskennzahlen für die letzten 3 Jahre
- Kundenreferenzen und Fallstudien
- Produkt-Fahrplan

- Struktur des Entwicklungsteams
- Angaben zum Support-Team
- Sicherheitszertifizierungen
- Partnerschaften mit der Industrie
- Erfolgsbilanz der Innovation

8. Kriterien für die Bewertung

Die Vorschläge werden nach folgenden Kriterien bewertet:

- Angleichung an die technischen Anforderungen (25%)
- Übereinstimmung der funktionalen Fähigkeiten (25%)
- Ausgereifte KI-Funktionen (15%)
- Benutzerfreundlichkeit und Benutzererfahrung (10%)
- Integrationsfähigkeit (10%)
- Preisgestaltung und Gesamtbetriebskosten (10%)
- Ruf und Stabilität des Anbieters (5%)

9. Zeitleiste

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

Kontaktinformationen: Bitte reichen Sie Ihre Vorschläge ein und richten Sie Ihre Fragen an: [Name] [Titel] [E-Mail] [Telefon]