**Leistungsbeschreibung**

|  |  |
| --- | --- |
| Vergabetitel: | Rahmenvereinbarung E-Mail Marketing Agentur |
| Vergabe-Nr.: | 23-002 |

1. **Beschaffungsziel**

Ziel dieser Ausschreibung ist die Beauftragung einer E-Mail Marketing Agentur für die Planung, Umsetzung, Auswertung und strategische Weiterentwicklung der DRK Newsletter Kampagnen.

1. **Hintergrundinformationen**
   1. Allgemeines zum Roten Kreuz

Die internationale Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung ist mit 192 Nationalen Gesellschaften

die größte humanitäre Hilfsorganisation der Welt. Das Deutsche Rote Kreuz ist Teil dieser

weltweiten Gemeinschaft, die seit über 150 Jahren umfassend Hilfe leistet für Menschen in

Konfliktsituationen, bei Katastrophen und in gesundheitlichen oder sozialen Notlagen.

Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein. Unsere Idee wird weltweit von über 100 Millionen freiwilligen Helfern und Mitgliedern getragen. Allein in Deutschland engagieren sich circa drei Millionen Mitglieder.

Unsere [Grundsätze](https://www.drk.de/das-drk/auftrag-ziele-aufgaben-und-selbstverstaendnis-des-drk/die-grundsaetze-des-roten-kreuzes-und-roten-halbmondes/):

* Menschlichkeit
* Neutralität
* Freiwilligkeit
* Universalität
* Unparteilichkeit
* Unabhängigkeit
* Einheit

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.drk.de/das-drk/>

Das DRK zählt zu den bekanntesten Hilfsorganisationen Deutschlands, nicht zuletzt aufgrund seiner Präsenz in der Gesellschaft als Mitgliederorganisation. Über fünf Prozent der deutschen Bevölkerung steht in unmittelbarer Verbindung zum DRK:

* ca. 432.000 ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen
* ca. 190.000 hauptamtliche Mitarbeiter/-innen
* ca. 2,6 Mio. Fördermitglieder
* ca. 1,5 Mio. Blutspender/-innen jährlich

Aufgrund seiner langen Geschichte in Deutschland und den breit gefächerten Einsatzgebieten genießt das DRK die Aufmerksamkeit und das Vertrauen vieler deutscher Spender.

**Nationale Aufgaben**: Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das DRK umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem:

* Rettungsdienst und Erste Hilfe
* Gesundheitsdienste, inkl. Blutspendedienste
* Altenhilfe, inkl. Pflege und Besuchsdienst
* Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
* Suchdienst
* Jugendrotkreuz

**Internationale Aufgaben:** Das DRK ist auch international operativ im Bereich der humanitären Hilfe tätig – sowohl in akuten Notsituationen (Katastrophenhilfe) als auch in der langfristigen Entwicklungszusammenarbeit. Derzeit arbeitet das DRK in ca. 50 Ländern in Afrika, Asien, Nahost und Lateinamerika. Schwerpunkte der Hilfsprojekte im Ausland sind:

* Katastrophenhilfe und -vorsorge, sowie Rehabilitation und Wiederaufbau
* Entwicklungsarbeit zur Stärkung der Bevölkerung im Hinblick auf klimatische Veränderungen
* Nachhaltige Sicherung der Lebensgrundlagen + Armutsbekämpfung
* Projekte der Wasser-, Sanitärversorgung und Hygiene
* Maßnahmen der Ernährungssicherung
* Gesundheitsprogramme (von Grundversorgung bis Krisenbewältigung z.B. in Zeiten von Epidemien/ Pandemien)

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.drk.de/hilfe-weltweit/>

* 1. Förderale Struktur und ihre Ansprechpartner

Das Deutsche Rote Kreuz besteht aus dem Bundesverband (DRK Generalsekretariat), den nationalen Mitgliedsverbänden (19 Landesverbände und dem Verband der Schwesternschaften), sowie deren Mitgliedsverbänden (467 Kreisverbände und 32 Schwesternschaften).

Ihr zukünftiger Auftraggeber, das Generalsekretariat (GS), umfasst sechs Bereiche mit unterschiedlichen Bedarfen im Bezug auf ihre E-Mail Kommunikation und dessen Zielgruppen.

Der Bereich 3 – Marketing, Kommunikation und Fundraising – Konkret Team 34 (Privatspender - Online Fundraising) wird ihr Hauptansprechpartner sein und ca. 90% der Arbeitsstunden pro Jahr für E-Mail Kampagnen in Anspruch nehmen.

* 1. Online Fundraising

Egal ob bei Überschwemmungen, Erdbeben, Hungersnöten, Pandemien oder bewaffneten Konflikten - wenn Menschen weltweit in Not geraten, werden wir aktiv.

Wie den Bedürftigsten vor Ort am besten geholfen werden kann, ermitteln wir hierbei in enger Zusammenarbeit mit der Rotkreuz- bzw. Rothalbmondgesellschaft des jeweiligen Landes.

Um die so ausgewählten Hilfsmaßnahmen erfolgreich finanzieren zu können, generieren wir Leads mittels Performance-getriebener B2C und B2B Kampagnen.

Ziel ist es in den nächsten Jahren den Mehrwert und die Reichweite unseres Privatspender NL effizient zu stärken.

1. **Leistungsbeschreibung**
   1. Ziele und KPI‘s

* Generierung loyaler Spender
* Erhöhung der Abonnentenanzahl und Öffnungsraten
* Fördern der Engagement Raten
  1. Leistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers belaufen sich im Auftragsfall auf:

* Beratung
* Effektive Integrierung des E-Mail Kommunikationskanales in die DRK Experience der jeweiligen Zielgruppen
* Ideen zu KPI fördernden NL Elementen + Testszenarien (A/B Tests)
* Zielgruppen Insights und Segmentierungsansätze
* Weiterentwicklung von automatisierten E-Mail Strecken

Geplant ist ein E-Mail Marketing Tool Wechsel in 2023 (von Mailingwork zu Microsoft D365) – Enge Vertrautheit mit beiden Tools ist von Vorteil, um einen reibungslosen Übergang gewährleisten zu können.

* NL Erstellung und Reporting
* Copywriting von Newslettern basierend auf einem zur Verfügung gestellten Briefing
* Kreierung von automatisierten NL Strecken
* Programmierung neuer Elemente je nach Bedarf
* Vermittlung zwischen E-Mail Mkt Tool Anbieter (aktuell Mailingwork) und Auftraggeber (bzw. bei technischen Angelegenheiten mit dessen Website Agentur)
* Auswertung der Ergebnisse und Vorschläge zur Optimierung

Regelmäßige Jour Fixes sollten eingeplant werden.

* 1. Fallbeispiel

Das folgende Beispiel soll die Leistungserbringung verdeutlichen:

Der Auftraggeber möchte Abonnenten per E-Mail kontaktieren.

Der Auftraggeber wendet sich mit einem Briefing an den Dienstleister des hier abzuschließenden Vertrages und stellt ihm die benötigten Inhalte (Bilder, ggf vorhandene Texte, Videos etc) zur Verfügung. Gemeinsam werden offene Fragen besprochen und der Auftragnehmer bringt seine Empfehlungen und Erfahrungswerte ein. Der Auftragnehmer erstellt basierend auf den abgestimmten Details einen ersten Entwurf und schickt die Arbeitsergebnisse an den Auftraggeber. Nach erfolgter Freigabe wird die E-Mail/ NL Strecke/ Design an die ausgewählten Zielgruppen zum geeigneten Zeitpunkt durch den Auftragnehmer versandt.

Im Schulterblick werden die Ergebnisse kommuniziert, evaluiert und Handlungsvorschläge durch den Auftragnehmer zusammengefasst.

Die Abrechnung erfolgt auf Stundenbasis.

1. **Rahmenbedingungen**
   1. Vertragsbedingungen

Die Vertragsbedingungen sind in dem beigefügten Rahmenvertrag (Muster) geregelt. Es werden keine abweichenden Vertragsbedingungen akzeptiert.

* 1. Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Nach Auftragserteilung (bzw. Vertragsunterzeichnung) ist zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) zu vereinbaren. Ein Muster ist den Vergabeunterlagen beigefügt.