

## Leistungsbeschreibung

Vergabetitel:	KI-basierter Chatbot für die Website drk.de
Vergabe-Nr.:	25-069

### 1. Beschaffungsziel

Ziel dieser Ausschreibung ist die Beauftragung eines Dienstleisters für die Implementierung und regelmäßige Wartung sowie Aktualisierung eines neuen KI-basierten Chatbots auf unserer Website und perspektivisch, aber nicht von vornherein zwingend erforderlich, bei WhatsApp.

### 2. Hintergrundinformationen

#### 2.1. Selbstdarstellung des Roten Kreuzes

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 - allein nach dem Maß der Not. 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 Mio. freiwilligen Helfern und Mitgliedern getragen. Allein in Deutschland engagieren sich ca. 2,9 Mio. Mitglieder. Das DRK als nationale Rotkreuzgesellschaft und Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege bekennt sich zu den sieben Rotkreuzgrundsätzen:

- Menschlichkeit
- Neutralität
- Freiwilligkeit
- Universalität
- Unparteilichkeit
- Unabhängigkeit
- Einheit

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

#### 2.2. Arbeitsbereiche und föderale Struktur des DRK

Das Deutsche Rote Kreuz ist föderal aufgebaut. Es besteht aus dem Bundesverband (DRK-Generalsekretariat) und seinen Mitgliedsverbänden (19 Landesverbände und der Verband der Schwesternschaften) sowie deren Mitgliedsverbänden (467 Kreisverbände und 32 Schwesternschaften). Die DRK-Weihnachtskampagne wird zentral über das DRK-Generalsekretariat gesteuert.

**Nationale Aufgaben:** 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
- Trinkwasserversorgung
- Basisgesundheits
- Kampf gegen Epidemien
- Armutsbekämpfung
- Rehabilitation und Wiederaufbau

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

### 2.3. Positionierung des DRK in der Öffentlichkeit

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. 425.000 ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 164.000 hauptamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 2,9 Mio. Fördermitglieder
- ca. 1,7 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. Das DRK wird durch die vielen ehrenamtlichen Helfer und Mitglieder getragen. Der Stolz der mit dem DRK verbundenen Menschen soll andere inspirieren, ebenfalls Teil der Rotkreuz-Community zu werden – ob als aktiver Spender, Gelegenheitsspende, Follower der Social Media Kanäle oder engagiert im Ehrenamt. Marktforschungen belegen, dass das DRK von der Altersgruppe 65+ als besonders professionell und vertrauenswürdig, von 20- bis 29-Jährigen als besonders traditionell und unmodern eingestuft wird. Neben nationalen Aufgaben wird das DRK vor allem im Bereich der internationalen Katastrophenhilfe von der Öffentlichkeit wahrgenommen. Das Wissen über weitere Haupttätigkeitsfelder ist rudimentär.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite unter <https://www.drk.de/>

### 2.4. Online Fundraising

Egal ob bei Überschwemmungen, Erdbeben, Hungersnöten, Epidemien oder bewaffneten Konflikten - wenn Menschen 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.

Wir sind federführend für den Chatbot zuständig, allerdings soll er sich nicht ausschließlich spendenrelevante Inhalte abdecken, sondern sämtliche Themengebiete, in denen das Deutsche Rote Kreuz tätig ist.

## 3. Leistungsbeschreibung

### 3.1. Ziele und KPI's

- Qualitativer Website Traffic
- Lead-Generierung
- Informationen zu aktuellen Katastrophen
- Informationen zur internationalen Arbeit des DRK
- Informationen zur nationalen Arbeit des DRK
- Spenderbindung
- Spenderservice
- Animierung zu Spenden
- Navigationshilfe durch die Welt des Deutschen Roten Kreuzes
- Stärkung Ehrenamt, Blutspenden, Mitarbeit beim DRK

### 3.2. Leistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers belaufen sich im Auftragsfall auf:

- Erstellung und Implementierung eines neuen, KI-basierten Chatbots auf den Seiten von [www.drk.de](http://www.drk.de)
  - Implementierung unterschiedlicher Agents (mindestens 3-5), um die unterschiedlichen Themenbereiche des DRK abzudecken. Dazu zählen (unter anderem)
    - Spenderservice
    - Auslandsarbeit des DRK / Hilfe im Ausland
    - Inlandsarbeit des DRK / unsere Einrichtungen und Dienste im Inland, Ehrenamt
    - Blutspende
    - Erste Hilfe Kurse
- Erstellung und Implementierung des gesamten Bots (oder mit Teilen der Inhalte) auf WhatsApp
- Regelmäßiger Support, regelmäßige Wartung und Monitoring der Chatbots basierend auf einem monatlichen Stundenkontingent
  - Hierzu zählen auch regelmäßige Meetings zum Austausch
- Strategieentwicklung zur Performancesteigerung der Bots
- Onboarding der relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Deutschen Roten Kreuz zu Beginn

### 3.3. Fallbeispiele

Die folgenden Beispiele sollen die Leistungserbringung verdeutlichen:

Beispiel 1: gewöhnlicher Chat

Der Auftraggeber möchte neue Besucher auf seiner Seite über die aktuellen Projekte im Ausland informieren und zielgerichtet auf spezifische Fragen antworten. Die Nutzer besuchen zum Beispiel unseren Bereich „Wo wir helfen“ und der Chatbot schlägt ihnen nun vor, ihnen bestimmte Projekte vorzustellen, etwa mit der Frage, ob diese sich für ein bestimmtes Land besonders interessieren. Im Chatverlauf kann der Nutzer dann fragen stellen zur Lage im Land, zur Arbeit des DRK im Land etc., die der Chatbot zielgerichtet beantwortet, sodass der Nutzer sich nicht erst selber durch die einzelnen Länderseiten klicken und die für ihn relevanten Informationen heraussuchen muss.

Im Verlaufe des Chats kann der Chatbot eine Spende vorschlagen. Wenn der Nutzer dazu bereit ist, erfolgt eine Verlinkung des relevanten Spendenformulars. neue Spender für die DRK-Auslandsprojekte gewinnen.

#### Beispiel 2: eine Katastrophe passiert

Eine plötzliche Katastrophe, zum Beispiel ein schweres Erdbeben, tritt ein. Dies erfordert von Seiten des DRK eine umgehende Umstellung der alltäglichen Arbeit in den Katastrophenmodus. Die Kommunikation zu der Katastrophe wird in den Vordergrund gerückt, ist aber aufgrund der dynamischen Lage in ständigem Wandel. Der Chatbot soll diese Kommunikation von Anfang an begleiten können und muss daher in dem speziellen Fall regelmäßig und kurzfristig auf den neuesten Stand gebracht werden. Das erfordert eine andere Zusammenarbeit und Erreichbarkeit des Dienstleisters, als im Routinefall.

## **4. Rahmenbedingungen**

### **4.1. Vertragsbedingungen**

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

### **4.2. Auftragsverarbeitungsvereinbarung**

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