

Request for Proposal (RFP)

Titel: Telemarketing Spenderbeziehungen

Helvetas lädt interessierte Parteien ein, für unten beschriebene Dienstleistungen Angebote einzureichen.

1. Hintergrund und Zeitplan

Helvetas Swiss Intercooperation lädt interessierte Agenturen dazu ein, Angebote für Telemarketing-Dienstleistungen zur Pflege und Entwicklung von Spenderbeziehungen einzureichen. Ziel ist die Stärkung der Spenderbindung, die Rückgewinnung inaktiver Spender und die Erschliessung zusätzlicher Potenziale.

Die Leistungen sind im Anhang 1 – Leistungsbeschreibung (Terms of Reference, ToR) dieses Dokuments detailliert aufgeführt.

2. Zeitplan

	DATE	TIME - CET
Ausschreibung auf der Helvetas-Website veröffentlicht und über verschiedene digitale Kanäle beworben.	20. Feb 2026	N/A
Frist für schriftliche Anfragen an procurement.HO@helvetas.org	04. März 2026	17:00 CET
Letzter Termin für Klarstellungen durch Helvetas (Klarstellungen sind unter dem Link verfügbar, unter dem diese RFP auf der Helvetas-Website veröffentlicht wurde)	12. März 2026	17:00 CET
Frist für die Einreichung von Angeboten an procurement.HO@helvetas.org ¹	20. März 2026	17:00 CET
Auswahl der Agentur und Vergabe des Vertrags für 2027	20 April 2026	

3. Art des Vertrags

Nach Abschluss des Bewertungsprozesses wird mit maximal drei Bestbietenden ein Rahmenvertrag mit einer Laufzeit von vier Jahren abgeschlossen.

4. Verhandlungen

Helvetas behält sich das Recht vor, mit allen, einzelnen oder einem Teil der teilnahmeberechtigten Bieter in Verhandlungen einzutreten, um deren ursprüngliche Angebote zu ändern und/oder zu vervollständigen. Die Verhandlungen können technische, finanzielle, rechtliche und andere Aspekte des Vertrags betreffen.

¹ Jede nach Ablauf dieser Frist eingereichte Bewerbung wird nicht berücksichtigt.

5. Teilnahmebedingungen und Ausschlussgründe

Teilnahmeberechtigt sind alle in der Schweiz oder der EU registrierten juristischen Personen.

Nicht teilnahmeberechtigt sind:

- Einzelne Einheiten oder Zusammenschlüsse solcher Einheiten (Konsortien) dürfen sich nicht bewerben².
- Öffentliche Amtsträger.
- Berater dürfen nur in einem von einer Agentur eingereichten Angebot genannt werden. Mehrfache Nennung in mehreren Angeboten führt zum Ausschluss vom Verfahren.

6. Kosten für die Angebotserstellung

Alle im Zusammenhang mit der Erstellung und Einreichung des Angebots entstehenden Kosten werden vom Bieter getragen und nicht erstattet. Dies gilt auch für Kosten, die im Rahmen von Verhandlungen oder Gesprächen entstehen. Für alle Kosten trägt der Bieter die volle Verantwortung.

7. Vorläufiges Startdatum des Vertrags

01. Januar 2027.

8. Geplanter Durchführungszeitraum und mögliche Vertragsverlängerung

Die Zusammenarbeit mit der ausgewählten Agentur beginnt am 01. Januar 2027. Der Vertrag hat eine Laufzeit von vier Jahren und kann von beiden Parteien mit einer Frist von sechs Monaten gekündigt werden.

9. Bewertung der Angebote

Jedes Angebot wird gemäss den in diesem Dokument erläuterten Kriterien und Gewichtungen bewertet. Die Bewertung der Dienstleistungen erfolgt entsprechend den in diesem Dokument und den Anhängen genannten Anforderungen.

Das gesamte Bewertungsverfahren ist vertraulich. Die Entscheidungen des Technischen Bewertungsausschusses (TEC) erfolgen kollektiv und dessen Beratungen finden persönlich oder virtuell statt. Die Mitglieder des TEC sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Die Bewertungsberichte und schriftlichen Aufzeichnungen sind nur für den offiziellen Gebrauch bestimmt und dürfen weder den Bietern noch anderen Parteien ausser Helvetas mitgeteilt werden.

9.1. Bewertung der Angebote

Zulassungs-, technische und finanzielle Angebote werden nach den unten aufgeführten Kriterien

² Ein Konsortium kann entweder eine permanente, rechtlich etablierte Gruppierung sein oder eine Gruppierung, die informell für ein bestimmtes Ausschreibungsverfahren gebildet wurde.

bewertet.

9.1.1 Zulassungskriterien

Nur Bieter, die das untenstehende unterschriebene Formular einreichen, werden für die weitere Bewertung berücksichtigt:

Eligibility Documentation Form (siehe NACHWEIS DER ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN unter TEIL 1 unten)

9.1.2 Bewertung der technischen Kriterien der zugelassenen Angebote

Die Bewertung erfolgt durch ein internes Bewertungskomitee (TEC) anhand der folgenden Kriterien. In diesem Schritt ist keine kreative Arbeit im Voraus erforderlich, und es wird keine Stornogebühr gezahlt.

Anforderungen	Beschreibung	Nachweis	Bewertungspunkte
1. Telemarketing Expertise	Die Agentur verfügt über mindestens 5 Jahre Erfahrung im Telemarketing für NGOs im Bereich Entwicklungszusammenarbeit, einschliesslich nachweisbarer Ergebnisse (KPIs, Erfolgsgeschichten).	Projektbeispiele mit quantifizierten Ergebnissen Referenzen von vergleichbaren NGOs Kundenliste	20
2. Technische Anforderungen	Die Agentur gewährleistet eine technisch stabile und datenschutzkonforme Anbindung an die Helvetas Microsoft Dynamics Umgebung gemäss Anhang 2.	Beschreibung bestehender Systemintegrationen für Kunden Bestätigung der Einhaltung der Anforderungen aus Anhang 2	15
3. Lettershop Dienstleistungen	Die Agentur übernimmt den gesamten Versandprozess (QR-Rechnungen, Folgebriefe, personalisierte Dokumente) nach dem Telefonkontakt, einschliesslich Produktion, Logistik und Reporting.	Prozessbeschreibung, Workflows	15
4. Personalkapazität und Teamstruktur	Alle drei Landessprachen sind abgedeckt und die Kapazität für die erwarteten Mengen ist garantiert. Call Agents stehen für Schweizerdeutsch, Französisch und Italienisch zur Verfügung	Teambeschreibung Mitarbeiterprofile Organigramm	15
5. Datenschutz	Ein ADV (Auftragsdatenverarbeitungsvertrag) ist vorhanden oder kann abgeschlossen werden; die Agentur arbeitet nach einem strukturierten Datenschutz- und Sicherheitskonzept.	Datenschutzkonzept (falls vorhanden) Bestätigung der Bereitschaft zum Abschluss eines ADV	5

Bieter, die in der technischen Bewertung weniger als 50 Punkte erreichen, werden automatisch von diesem Beschaffungsverfahren ausgeschlossen.

9.1.3 Bewertung der finanziellen Angebote

Sobald die technische Bewertung abgeschlossen ist, wird das TEC mit der Bewertung der finanziellen Angebote fortgesetzt.

Anforderungen	Nachweis	Gewichtungspunkte
Finanzangebot gemäss den Anweisungen in TEIL 2 dieses Dokuments	Finanzangebot in CHF	30

9.1.4 Einreichung der Angebote

Die Angebote müssen ausschliesslich elektronisch per E-Mail eingereicht werden. Die technischen und finanziellen Angebote sind in separaten, passwortgeschützten Dateien einzureichen. Die dritte Datei mit den Passwörtern muss ohne Passwort geöffnet werden können.

Das technische Angebot muss enthalten:

1. Unterzeichnetes Formular zur Nachweisdokumentation der Eignung – gemäss TEIL 1
NACHWEIS DER ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN
2. Bieter müssen das technische Angebot mit den in der obigen Tabelle der technischen Anforderungen (Artikel 9.1.2) unter der Spalte 'Nachweis' genannten Unterlagen/Nachweisen einreichen, wie z. B.:
 - Telemarketing-Expertise
 - Technische Anforderungen
 - Lettershop-Dienstleistungen
 - Personalkapazität und Teamstruktur
 - Datenschutz

Der Dateiname muss den Namen des Bieters, die Referenznummer und den Text 'Eligibility and Technical offer documents' (zum Beispiel, **Agentur Name OC-0002-MC eligibility and technical offer documents**). Und

Das Finanzangebot muss enthalten:

1. **Vollständig ausgefülltes und unterzeichnetes Finanzangebotsformular** – gemäss TEIL 2 – Finanzangebot unten in diesem Dokument.

Der Dateiname muss den Namen des Bieters, die Referenznummer und den Text 'Financial offer documents' (zum Beispiel, **Agency Name OC-0002-MC financial offer documents**).

Die Passwortdatei muss den Namen des Bieters, die Referenznummer und den Text 'passwords' enthalten (zum Beispiel: **Agenturname OC-0002-MC passwords**).

Der Betreff der E-Mail darf ausschliesslich die PRF-Referenznummer (**OC-0002-MC**) enthalten.

Der Text der E-Mail muss den offiziellen Namen, die Adresse und die Telefonnummer des Bieters enthalten.

Angebote und Passwortdatei müssen in Deutsch oder Englisch an folgende E-Mail-Adresse gesendet werden: **procurement.HO@helvetas.org**. Angebote, die nach Ablauf der in Punkt 2 (Zeitplan dieser Ausschreibung) genannten Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt. Für die offizielle Empfangszeit gilt die Zeit, die von der E-Mail des Bieters angezeigt wird.

10. Vergabe des Vertrags

Der Vertrag wird dem wirtschaftlich günstigsten Anbieter vergeben. Das wirtschaftlich günstigste Angebot wird durch ein einstufiges Bewertungsverfahren ermittelt, bei dem die technische Qualität und der Preis im Verhältnis 70/30 gewichtet werden. Die Bewertung des Finanzangebots erfolgt nach der Methode der „relativen Kostenbewertung“.

Helvetas vergibt Rahmenverträge an maximal drei Bieter mit der höchsten Punktzahl. Nach Vertragsabschluss erfolgt die Auswahl des Bieters für die jeweilige Leistung basierend auf dem niedrigsten Preis für jedes Paket im Finanzangebot. Für Paket eins (1. Willkommensanrufe) wird beispielsweise zunächst der Bieter mit dem niedrigsten Preis ausgewählt. Falls dieser nicht verfügbar ist, wird der nächstgünstige Bieter kontaktiert.

Helvetas kann von diesem Vorgehen nur abweichen, wenn bei der Leistungserbringung Abhängigkeiten zwischen den Paketen bestehen.

Nach der Bewertung der Angebote behält sich Helvetas das Recht vor, mit allen oder einem Teil der geeigneten Bieter in Verhandlungen zu treten, um deren ursprüngliches Angebot zu ändern und/oder zu ergänzen.

Helvetas behält sich das Recht vor, nur einen Teil der geforderten Leistungen zu vergeben oder das Ausschreibungsverfahren zu stornieren, falls die Qualität der Angebote nicht zufriedenstellend ist.

11. Änderung oder Rücknahme von Angeboten

Bieter können ihre Angebote schriftlich vor Ablauf der Einreichungsfrist ändern oder zurückziehen. Änderungen nach Ablauf der Frist sind nicht gestattet.

Nicht zurückgezogene Angebote bleiben im Eigentum von Helvetas. Bieter haben keinen Anspruch auf Rückgabe ihrer Angebote.

12. Gültigkeit der Angebote

Bieter sind für 180 Tage nach Ablauf der Angebotsfrist an ihre Angebote gebunden. In Ausnahmefällen kann Helvetas die Bieter vor Ablauf der Gültigkeitsdauer auffordern, diese um eine bestimmte Anzahl von Tagen zu verlängern, wobei diese Verlängerung 40 Tage nicht überschreiten darf.

13. Unterzeichnung des Vertrags/der Verträge

Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt des bereits von Helvetas unterzeichneten Vertrags muss der ausgewählte Bieter den Vertrag unterzeichnen und datieren. Die Nichtbeachtung dieser Anforderung kann zur Aufhebung der Zuschlagsentscheidung führen. In diesem Fall kann Helvetas den Auftrag einem anderen Bieter vergeben oder das Ausschreibungsverfahren stornieren.

14. Zahlungsbedingungen

Helvetas in der Schweiz ist Mehrwertsteuerpflichtig (MWST). Preise im Angebot müssen unter Berücksichtigung aller Kosten angegeben werden.

Die Zahlung erfolgt per Banküberweisung an den Gewinner der Ausschreibung in CHF, spätestens 30 Arbeitstage nach Abnahme der Waren oder Ausführung der Leistungen oder Arbeiten. Fälle von Nichterfüllung und deren rechtliche Konsequenzen werden separat im Vertrag ausgewiesen.

15. Zusammenarbeitsbedingungen

Helvetas hat das Recht, den Lieferanten/Auftragnehmer auf Grundlage des vorliegenden Angebots nach eigenem Ermessen auszuwählen. Helvetas hat das Recht, die Anfrage zur Angebotsabgabe (RFQ), Einladung zur Angebotsabgabe (ITB) oder Ausschreibung (RFP) nach eigenem Ermessen neu zu formulieren, sofern zusätzliche Positionen erforderlich sind.

16. Ethik-Klauseln/Korruptionspraktiken

Versuche, vertrauliche Informationen zu erlangen, illegale Vereinbarungen mit Wettbewerbern zu treffen oder das Bewertungsteam oder Helvetas zu beeinflussen, führen zum Ausschluss vom Verfahren und ggf. zu weiteren Sanktionen.

Bieter dürfen keine Interessenkonflikte mit anderen Bietern oder an der Projektumsetzung beteiligten Parteien haben.

Helvetas behält sich das Recht vor, das Ausschreibungsverfahren oder einen bereits vergebenen Vertrag bei Feststellung von Korruption in jeder Phase zu suspendieren oder zu kündigen.

Wird festgestellt, dass ein Vertrag auf der Basis sogenannter ungewöhnlicher Geschäftsausgaben (z. B. nicht deklarierte Provisionen, Zahlungen an Offshore-Empfänger, fiktive Rechnungen) vergeben oder ausgeführt wurde, kann der Vertrag storniert und die verantwortlichen Lieferanten sanktioniert werden.

Helvetas kann das Verfahren suspendieren oder stornieren, wenn erhebliche Fehler, Unregelmässigkeiten oder Betrug festgestellt werden – auch nach Vertragsvergabe.

17. Vertragssprache

Alle schriftlichen Unterlagen im Rahmen dieses Vergabeverfahrens sowie sämtliche Vertragsunterlagen müssen in deutscher oder englischer Sprache verfasst werden.

18. Weitere Informationen

Der Abschluss des Verfahrens und die Vergabe eines Vertrags stehen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit finanzieller Mittel.

Helvetas behält sich das Recht vor, dieses Vergabeverfahren jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu stornieren – ohne daraus resultierende Verpflichtungen.

TEIL 1 – NACHWEIS DER ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

LISTE DER BENÖTIGTEN DOKUMENTE

Zulassungskriterien

Anforderungen	Belegnachweise
Juristische Registrierung	Gründungsurkunde oder Handelsregistrauszug, ausgestellt von den zuständigen Behörden, oder ein anderer geeigneter Nachweis (z. B. „Auszug aus dem Schweizer Handelsregister“).
Keine anhängigen rechtlichen/finanziellen Verfahren	Unterschriebene und datierte eidesstattliche Erklärung oder ehrenwörtliche Erklärung des CEO/gesetzlichen Vertreters, die bestätigt, dass kein offener Fall eines Rechtsstreits, eines Vollstreckungsverfahrens, einer Umstrukturierung, eines Konkurses oder eines Insolvenzverfahrens vorliegt ³ .
Nachhaltigkeit und Qualitätssicherung. Umgang mit Ethik und Datenschutz (DSG – Datenschutzgesetz)	Datenschutzkonzept, Ethikrichtlinien oder andere relevante Nachweise.
Mindestens 5 Jahre Geschäftstätigkeit	Es muss sichergestellt werden, dass das erste Registrierungsdatum des Unternehmens in der von den zuständigen Behörden ausgestellten Gründungsurkunde oder Gewerbebeanmeldung angegeben ist.

ERKLÄRUNG

Ich, der/die Unterzeichnende, erkläre hiermit, dass wir im Besitz aller oben aufgeführten Dokumente sind. Sämtliche Dokumente sind gültig, wie in der obigen Tabelle gefordert, und können als Hardcopy oder elektronische Version auf Wunsch vorgelegt werden.

Unterschrieben im Namen des Bieters

Name	
Unterschrift	
Datum	

³ Helvetas behält sich das Recht vor, bei Bedarf eine Hintergrundprüfung durchzuführen.

TEIL 2 – FINANZIELLES ANGEBOT

Das finanzielle Angebot muss in CHF pro Paket angegeben werden. Jedes Paket ist im Detail beschrieben; auf Grundlage dieser Angaben soll der Bieter den Gesamtbetrag in CHF für jedes Paket angeben. Die in diesem Angebot vorgeschlagenen Gebühren müssen alle im Folgenden aufgeführten Leistungen vollständig abdecken. Der Bieter ist für sämtliche weiteren Steuern und Abgaben gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich.

Services item – specifications – 5 packages (Deutsch siehe Anhang 1)	Weight	CHF
1. Welcome Calls (package 1) • Objective: Welcome new donors, provide information about Helvetas and the use of donations, upgrade donors to members. • Volume: 6,500 addresses provided, of which 1,350 with phone numbers; after enrichment approx. 3,800; 1,900 conversations, 1,500 net contacts (completed calls) per year. • Follow-up-mailing: 3 types of letters, each in 3 languages, Total 650 per year, mailing ongoing. Costs exclude postage. • Languages: German, French and Italian • Tasks of the agency: ○ Address enrichment (electronic and manual). ○ Telephone contact according to Helvetas guidelines. ○ Packaging and mailing of accompanying materials. ○ Reporting. • Accompanying materials: Helvetas provides print-ready PDFs, letterhead and envelopes. The agency charges for packaging and mailing.	8	
2. Reactivation Calls (package 2) • Objective: Win back donors who have not donated for a long time. • Volume: 18,000 addresses provided, 8,500 conversations, 5,800 net contacts (completed calls). • Follow-up-mailing: 3 types of letters, each in 3 languages, Total 2'600 per year, mailing ongoing. Costs exclude postage. • Languages: German, French and Italian • Distribution: One campaign per year lasting approx. 3 weeks (April/May). • Tasks of the agency: ○ Address verification and updating. ○ Telephone contact with persuasive argumentation. ○ Mailing of information materials. ○ Reporting. • Accompanying materials: Helvetas provides PDFs, letterhead and envelopes. The agency handles packaging and mailing.	8	

3. Calls for Reactivation and Development of High Donors (package 3) • Objective: In-depth conversations to develop existing donors. • Volume: ○ Reactivation January (WEMP programme partners who have not yet donated): 50 addresses, approx. 75 % conversations. ○ Reactivation February, May and August (High Donors without donation > 500 in the last 12–18 months): total 2,400 addresses, 52% conversations, 1,248 net contacts. ○ Follow-up-mailing: 5 types of letters, each in 2 languages, Total 499 per campaign, mailing ongoing. Costs exclude postage. ○ Languages: German, French • Tasks of the agency: ○ Address enrichment (electronic and manual). ○ Conduct conversations according to Helvetas guidelines. ○ Reporting ○ Send follow-up materials.	6	
4. Follow-up Calls Women Empowerment (WEMP) Renewal/Acquisition Mailing (package 4) • Objective: Solicit donations from interested individuals who have not yet responded to the WEMP mailing. • Volume: ○ Follow-up November/December (WEMP interested parties who have not yet donated): 900 addresses, 50% conversations, 378 net contacts. ○ Follow-up-mailing: 3 types of letters, each in 2 languages, Total 151 per campaign, mailing ongoing. Costs exclude postage. ○ Languages: German, French • Tasks of the agency: ○ Address enrichment (electronic and manual). ○ Conduct conversations according to Helvetas guidelines. ○ Reporting ○ Send follow-up materials.	6	
5. Follow-up on Legacy Event Invitations (package 5) • Objective: Follow up on invitations to legacy events, obtain direct confirmation of attendance, ask for reason in case of decline. • Volume: 5,000 addresses, approx. 20% with phone numbers (rest will be enriched). 2,200 gross contacts, expected 990 conversations, of which 841 net contacts (acceptance or decline). • Duration: approx. 2–3 weeks. • Languages: German and French. • Tasks of the agency: ○ Address enrichment (electronic and, if necessary, manual). ○ Telephone contact according to Helvetas guidelines. ○ No follow-up letter planned. ○ Regular address return (twice weekly) ○ Reporting on contact numbers and success rate.	2	

Im Namen des Bieters unterzeichnet

Name	
Unterschrift	
Datum	

Anhang 1

TERMS OF REFERENCE

Contract-no: TBD

Project/mandate no: TBD

Project/mandate name/country: Switzerland

Client: **HELVETAS Swiss Intercooperation**

Weinbergstr. 22a, Postfach, 8021 Zurich, Switzerland

Contract term From: 01.04.2027 To: 01.04.2031

Hintergrund

Helvetas nutzt Telemarketing als wichtigen Kanal zur Pflege und Entwicklung von Spenderbeziehungen. Die Leistungen umfassen Welcome Calls, Reaktivierungsanrufe, WEMP-Calls und Legate-Calls. Ziel ist es, Spenderbindung zu stärken, inaktive Spender zurückzugewinnen und zusätzliche Potenziale zu erschliessen.

Leistungsumfang nach Bereich

1. Welcome Calls

- **Ziel:** Begrüssung neuer Spender:innen, Information über Helvetas und Spendenverwendung, Upgrade der Spender:innen zu Mitgliedern
- **Volumen:** 6'500 Adresssen angeliefert, davon 1350 mit Telefonnummer, nach Anreicherung ca. 3800, 1'900 Gespräche, 1'500 Nettokontakte (abgeschlossene Telefongespräche) pro Jahr
- **Nachfolgeversand:** 3 Briefversionen, jede in 3 Sprachen, Total 650s pro Jahr, laufend. Ohne Porti.
- **Sprachen:** Deutsch, Französisch, Italienisch
- **Verteilung:** Ganzjährig in wöchentlichen Wellen.
- **Aufgaben der Agentur:**
 - Adressanreicherung (elektronisch und manuell).
 - Telefonische Kontaktaufnahme gemäss Helvetas-Leitfaden.
 - Konfektionierung und Postaufgabe von Begleitmaterialien.
 - Reporting
- **Begleitmaterialien:** Helvetas liefert druckfertige PDFs, Briefpapier und Couverts. Die Agentur verrechnet Verpackung und Versand

2. Reaktivierungsanrufe

- **Ziel:** Rückgewinnung von Spender:innen, die länger nicht mehr gespendet haben.
- **Volumen:** 18'000 angelieferte Adressen, 8'500 Gespräche, 5'800 Nettokontakte
- **Nachfolgeversand:** 5 Briefversionen, jede in 2 Sprachen, Total 2600 pro Jahr, laufend. Ohne Porti.
- **Sprachen:** Deutsch, Französisch, Italienisch
- **Verteilung:** Eine Kampagne pro Jahr mit einer Laufzeit von ca. 3 Wochen (April/Mai)
- **Aufgaben der Agentur:**
 - Adressprüfung und Aktualisierung.
 - Telefonische Kontaktaufnahme mit überzeugender Argumentation.
 - Versand von Informationsmaterialien.
 - Reporting
- **Begleitmaterialien:** Helvetas liefert PDFs, Briefpapier und Couverts.
 - Die Agentur übernimmt Konfektionierung und Postaufgabe.

3. Calls für die Reaktivierung und Entwicklung von High Donors

- **Ziel:** Vertiefende Gespräche zur Entwicklung bestehender Spender:innen.
- **Volumen:**
 - a. Reaktivierung Januar (WEMP Programmpartner:innen, die noch nicht gespendet haben): 50 Adressen, ca. 75 % Gespräche
 - b. Reaktivierung Februar, Mai und August: (High Donors ohne Spende > 500 in den letzten 12-18 Monaten): total 2'400 Adressen, 52 % Gespräche, 1'248 Nettokontakte (abgeschlossene Telefongespräche)
- **Nachfolgeversand:** 5 Briefversionen, jede in 2 Sprachen, Total 499 pro Jahr, laufend. Ohne Porti.
- **Sprachen:** Deutsch, Französisch
- **Aufgaben der Agentur:**
 - Adressanreicherung (elektronisch und manuell).
 - Durchführung von Gesprächen nach Helvetas-Leitfaden.
 - Reporting
 - Versand von Follow-up-Materialien.

4. Calls Nachfassen Women Empowerment (WEMP) Renewal-/Akquise-Mailing

- **Ziel:** Spendenaufruf bei interessierten Personen, die noch nicht auf das WEMP-Mailing reagiert haben.
- **Volumen:** Nachfassen November/Dezember (WEMP Interessierte, die noch nicht gespendet haben): 900 Adressen, 50 % Gespräche, 378 Nettokontakte.
- **Nachfolgeversand:** 3 Briefversionen, jede in 2 Sprachen, Total 151 pro Kampagne, laufend. Ohne Porti.
- **Sprachen:** Deutsch, Französisch,
- **Aufgaben der Agentur:**
 - Adressanreicherung (elektronisch und manuell).
 - Durchführung von Gesprächen nach Helvetas-Leitfaden.
 - Reporting
 - Versand von Follow-up-Materialien.

5. Nachfassen von Legate-Event-Einladungen

- **Ziel:** Nachfassen von Einladungen zu Nachlass-Events, direkte Zusage für die Teilnahme, bei Absage Grund erfragen.
- **Volumen:** 5'000 Adressen, davon ca. 20 % mit Telefonnummer (Rest wird angereichert). 2'200 Bruttokontakte, erwartete 990 Gespräche, davon 841 Nettokontakte (Zu- oder Absage).
- **Dauer:** ca. 2–3 Wochen.
- **Sprachen:** Deutsch und Französisch.
- **Aufgaben der Agentur:**
 - Adressanreicherung (elektronisch und ggf. manuell).
 - Telefonische Kontaktaufnahme gemäss Helvetas-Leitfaden.
 - Kein Folgebrief vorgesehen.
 - Regelmässige Adressrücklieferung (2× wöchentlich).
 - Reporting zu Kontaktzahlen und Erfolgsquote.

Anhang 2

TECHNISCHE ANFORDERUNGEN

Hauptanforderungen Zusammengefasst:

- Kann CSV-Dateien verarbeiten im System
- File-Austausch nur via sicheren Server FTP oder SFTP
- Kann ab Zahlungsreferenzen QR Bills generieren

Anforderungen im Detail inkl. Prozessbeschreibung

Kampagnen Arten:

- On-Going Campaigns (Donor Journey)
- Emergency Campaigns
- Div. Kampagnen gem. Plan (WEMP-Renewal, Reaktivierung, Akquise)

Prozess und Anforderungen Data-Team

- On-Going Kampagnen und Emergency Kampagnen werden initial aufgesetzt und automatisiert via einem von dem Partner zur Verfügung gestellten sicheren Server (FTP oder SFTP) angeliefert. Für potenzielle Notfallkampagnen stellt Helvetas eine Liste mit 10'000 Kontakten zur Verfügung. Diese Liste wird monatlich geliefert und somit kann der Partner bei Bedarf rasch eine Kampagne lancieren.
- Für div. Kampagnen erfolgt pro Kampagne ein Kick-Off Meeting zwischen Partner/Data-Team (ca. 1 Monat vor Kampagnen Start, bei neuen Prozessen je nach Komplexität früher)

Anlieferung der Daten durch Data-Team

- Je nach Kampagne werden via sicherem Server (FTP oder SFTP) pro pot. Spendendem 1 bis 2 QR-Rechnungsreferenzen angeliefert (für Spende oder regelmässige Spende/Mitgliedschaft). Alle Referenzen werden in einem CSV-File angeliefert.
- Für pot. Neu-Spendende wird ein Code für eine unreferenzierte QR-Rechnung definiert.

Verarbeitung-Daten/Telefonie der Kontakte und Rücklieferung der Daten durch Partner

- Der Telemarketing Partner generiert die QR-Rechnungen und verschickt sie bei Zusage.
- Der Telemarketing Partner fasst die Resultate in einem CSV zusammen und sendet sie via sicherem Server (FTP oder SFTP) zurück
Das CSV umfasst:
 - Angaben zum Spender gem. angelieferten Daten
 - Kontaktdatum

- Die Reaktion der pot. Spendenden (z.B. nicht erreicht, Zusage Spende, ...). Für die Reaktionen werden Resultat-Codes definiert (siehe Tabelle Beispiel Resultat Codes)
- Neuspender werden erfasst
- Adresse/Namensänderungen werden vermerkt (z.B. zusätzliche Spalte)
- Spendenbetrag
- Behandlungswünsche (keine Verdankung, keine Telefone, etc.)
- Rücklieferung der Daten an Data-Team erfolgt spät. 2 Wochen nach Ende der Kampagne

Beispiel Resultat Codes:

10	Not reached
11	Not called
12	Block Person
13	Wrong Phone Number
14	Died
21	No Interest

Häufige Struktur der von Helvetas angelieferten CSV-Files:

'Entity', 'Number', 'Academic Title', 'Official Title', 'Language', 'Salutation', 'Lastname', 'Firstname', 'Organization_HH', 'Line1', 'Line2', 'Line3', 'Line4', 'Line5', 'Line6', 'Account Type', 'Address Suffix', 'Street', 'Street Name', 'House Number', 'Postoffice Box', 'Postal Code', 'City', 'Country', 'Letter Salutation', 'Campaign ID', 'Campaign Activity ID', 'QR Bill Reference', 'Datamatrix Code', 'QR IBAN', 'Donations Current Year', 'Donations Last Year', 'Donations Penultimate Year', 'Years since First Transaction', 'First donation on', 'Last donation on', 'Amount last donation', 'Highest donation', 'Mobile Phone', 'Phone', 'Subject'.