

Onderstaande tekst is een kopie uit de Selectieleidraad.

Voor de algehele omschrijving Opdracht met de Uitsluitingsgronden, selectie- eisen en -criteria e.d. verwijzen wij u naar de Selectieleidraad.

De Selectieleidraad is op te vragen door een mail te sturen naar [procurementsupport@ns.nl](mailto:procurementsupport@ns.nl) met daarin de NAW gegevens van uw organisatie. In de mail die u retour ontvangt vindt u inloggegevens voor Ariba Sourcing. Door met deze gegevens in te loggen, kunt u de Selectieleidraad inzien.

# Omschrijving van de Opdracht

## 1.1 Korte algemene omschrijving van de Opdracht

Deze aanbesteding heeft als doel het selecteren en contracteren van een CRM Digital Marketing partner.

Het streven van NS is om gedurende de contractperiode steeds meer campagnewerkzaamheden zelfstandig uit te voeren. NS heeft de ambitie uitgesproken om alle activiteiten, die nodig zijn om binnen de Selligent omgeving campagnes te bouwen, in huis te organiseren. Deze activiteiten omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot; het bouwen van journeys, opzetten van nieuwe campagnes, data selecties, verzendingen en analyses.

De hierna genoemde volumes en bedragen zijn slechts indicatief en hier kunnen door Gegadigde op geen enkele manier rechten aan worden ontleend.

### 1.1.1 De Scope van de Opdracht:

1. Het uitvoeren en optimaliseren van de huidige CRM Digital Marketing dienstverlening;
2. Het ontwikkelen van multidisciplinaire (marketing) campagnes in een Complexe infrastructuur waarbij kennis van en ervaring met Selligent -of vergelijkbaar- elementair is (bouwen en beschrijven van campagnes enerzijds en uitvoeren en optimaliseren van campagnes anderzijds);
3. Een uitvoerende én adviserende partner (in plaats van louter leverancier) die in staat is een verbindende rol te spelen tussen NSR te Utrecht en NSI te Amsterdam en die daarmee meer synergie behaalt tussen deze bedrijfsonderdelen en prestaties verbetert;
4. Het vertalen van trends en toepasbaar maken van innovaties ten behoeve van NS campagnes;
5. Het adviseren over strategische klantvraagstukken op directieniveau en adviseren over de implementatie in de organisatie van de tactische vertaling van het advies;
6. Het actief overbrengen van kennis en vaardigheden op het gebied van campagnemanagement dusdanig dat het NS in staat stelt, waar gewenst, campagnes zelfstandig uit te voeren.

Verwachte opdrachtwaarde is circa € 1 miljoen op jaarbasis. Dit zal met de loop der jaren afnemen indien NS meer campagnewerkzaamheden zelfstandig zal gaan uitvoeren.

#### **Out of scope**

De licenties van BlueConic, Relay42 en Selligent vallen buiten de scope van deze opdracht.

#### **De ambitie van NS:**

Reizigers vragen steeds meer van NS: persoonlijke service; meer toegespitst op zijn of haar reis. Niet alleen de treinreis maar van deur tot deur. Ervaringen en service zoals bij andere bedrijven verwachten reizigers ook bij NS.

Om in de veranderende wereld onderscheidend en relevant te blijven is het cruciaal dat NS de omslag maakt van functionele service naar **persoonlijke en betrokken reisbegeleiding**.

NS wil in samenwerking met de partner een data gedreven, gepersonaliseerde klantcontactstrategie ontwikkelen en uitvoeren in het digitale domein op basis van door NS gedefinieerde business rules.

Dit levert operationeel steeds vaker communicatiemomenten op richting veel verschillende, relatief kleine doelgroepen als ook de inzet van een verscheidenheid aan digitale communicatiemiddelen.

### **CRM partner**

Om aan deze ambitie invulling te kunnen geven, zoekt NS een CRM Digital Marketing partner die:

- NS kan ondersteunen, begeleiden en verbinden op het domein van CRM Digital Marketing;
- NS kan ondersteunen in de behoefte m.b.t. Database marketing;
- Ervaring heeft met, en eigenaarschap kan nemen over, het technisch beheer van Selligent;
- Een visie heeft op de klantdialogoog en klantontwikkelingen in de periode 2021-2023 en daarna;
- De ambitie heeft om trends en ontwikkelingen te volgen en te omarmen en 'best in class' te zijn in het toepassen van nieuwe, relevante functionaliteit met o.a. als doel het verbeteren van de performance in resultaat, kosten, klanttevredenheid;
- De strategische betekenis van omnichannel kent en herkent en in staat is om de impact van de transitie van multichannel naar omnichannel in te schatten, zichtbaar te maken en uit te voeren;
- Een flexibel karakter heeft om antwoord te geven op een veelheid aan wensen, behoeften en beloftes van NS;
- Ruimschoots ervaring heeft met in- en outbound communicatie alsmede met web en online personalisatie via een DMP (data management platform – Blueconic / Relay42);
- Aantoonbaar succesvolle ervaring heeft en het belang ziet van het overdragen van kennis en vaardigheden van het operationeel campagnemanagement naar teams van opdrachtgever;
- Diepe kennis en ruime ervaring heeft met het werken met Selligent –of vergelijkbaar;
- De financiële resultaten van de marketinginspanningen inzichtelijk en meetbaar kan maken;
- In staat is om kostenbesparingen te realiseren en dat inzichtelijk - en meetbaar kan maken;
- De samenwerking met NS invult als volwaardig partner die op zowel strategisch als tactisch niveau verbindend weet te werken, alsmede synergie weet te behalen tussen NSR (Utrecht) en NSI (Amsterdam);
- NS kan adviseren in het opstellen en definiëren van de 'business rules' en het toepassen van 'decisioning'.

### **Concept Programma van Eisen**

Vooruitlopend op de Gunningsleidraad meldt NS dat aan de uitvoering van de Opdracht een aantal eisen zullen worden gesteld. Ter informatie is een concept programma van eisen als bijlage toegevoegd (zie bijlage E van de Selectieleidraad). Deze eisen zullen in de Gunningsleidraad worden aangevuld.

#### **1.1.2 Werkwijze**

NS werkt dagelijks aan het zo optimaal mogelijk leveren van mobiliteitsdiensten voor haar reizigers. Daarvoor is het nodig om klanten te informeren over bijvoorbeeld reistijden, onverwachte belemmeringen op het gekozen traject en ad hoc ontwikkelingen die impact hebben op de reis en de beleving van de reis. Parallel worden reizigers op basis van wensen en interesses geïnspireerd door aansprekende en relevante content over aantrekkelijke bestemmingen aan te bieden of de trein te presenteren als duurzaam alternatief voor vliegtuig of auto.

NS doet dat door het voortdurend ontwikkelen van servicegerichte en commerciële communicatie-uitingen die op basis van diverse, persoonlijke parameters (bv: bestemming, waarde, gedrag) worden gedefinieerd en vormgegeven. Derhalve is er op elk moment een groot aantal, zeer diverse communicatiecampagnes

actief. Campagnes die ontwikkeld, gebouwd en uitgevoerd worden door een team van experts. De expertise die nodig is bij het voorbereiden, implementeren en uitvoeren van campagnes wordt verkregen van verschillende afdelingen binnen NS en van specialisten van de opdrachtnemer.

### **Data**

Er zijn meerdere Application Programming Interfaces (API's) en Broadcasts die met Selligent verbonden worden. De data voor campagnes wordt momenteel beheerd en geleverd door de afdeling D&A (Data & Analytics) die een actieve rol blijft spelen gedurende de campagnes. De permissies van klanten worden via SAP CRM geleverd. Het bedenken van het doel, de vorm en het aanbod van de campagne wordt door medewerkers van de afdeling marketing gedaan in samenwerking met specialisten van de opdrachtnemer. Het beschrijven, bouwen en beheren van de campagne wordt door campagne- en IT specialisten van zowel NS als de opdrachtnemer gedaan.

### **Synergie NSR en NSI**

Daarnaast wordt er van de opdrachtnemer gevraagd dat hij zicht en grip heeft op de ambities, fase van ontwikkeling en geplande activiteiten van de op verschillende locaties (Utrecht en Amsterdam) gehuisveste marketingafdelingen van NS. De opdrachtnemer dient een verbindende rol te spelen door tijdig de betrokkenen te informeren over aanstaande inspanningen.

De uitwisseling van wederzijds opgebouwde en ingezette campagnenkennis, learnings, systemen en modules voorkomt dubbele inspanningen en investeringen en verbetert elkaars campagne output.

### **Campagneproces (tools)**

De belangrijkste campagnetool binnen NS is Selligent. Voor opdrachtnemer geldt dat ervaring met het ontwikkelen en bouwen van campagnes in Selligent –of vergelijkbaar- van elementair belang is. Waar NSI reeds geruime tijd alle campagnes met behulp van opdrachtnemer in Selligent bouwt en uitvoert, is NSR anderhalf jaar geleden naar Selligent overgegaan. De opdrachtnemer moet derhalve in staat zijn om op verschillende uitvoeringsniveaus te acteren.

De in sommige campagnes gebruikte webdata wordt volgens het AVG protocol gegenereerd door Blueconic (NSI) en Relay42 (NSR). Deze data wordt naar Selligent geëxporteerd voor het uitvoeren van bijvoorbeeld re-marketing campagnes. Waar de noodzaak voor ervaring met en kennis van Selligent wordt beschreven, wordt ook onlosmakelijk de samenwerking en verbinding met deze partijen bedoeld.

#### Een voorbeeld van het campagneproces bij NSI:

- Transactie en klantdata is vastgelegd in datawarehouse van NS
- De boekingsdata wordt via een realtime webservice naar de opdrachtnemer verstuurd
- Opdrachtnemer controleert via een query de aanvoer van data
- Opdrachtnemer exporteert campagne data naar Selligent
- Selligent gebruikt data voor uitvoering van campagnes
- Opdrachtnemer monitort status van datastromen en campagnes

*Een voorbeeld van een dergelijke campagne van NSI is de 'ready to go' campagne die dagelijks en geautomatiseerd wordt uitgevoerd. Klanten die een reis hebben geboekt, ontvangen twee dagen voor vertrek een e-mail met gepersonaliseerde informatie over de aanstaande reis en bestemming. Een week na terugkomst volgt het tweede contactmoment waarin gevraagd wordt naar de reiservaring.*

#### Een voorbeeld van het campagneproces bij NSR:

- Transactie en klantdata in SAP CRM van NS
- SAP CRM exporteert geselecteerde data rechtstreeks naar Selligent
- Selligent gebruikt data voor uitvoering campagnes
- Opdrachtnemer monitort status van campagnes

*Een voorbeeld van een dergelijke campagne bij NSR is de her-activeringscampagne waarbij klanten die een bepaalde periode inactief zijn geweest, een aanbod wordt gedaan op basis van historische data en vastgelegde interesses.*

### **Kennisoverdracht**

NS heeft de ambitie uitgesproken om alle activiteiten, die nodig zijn om binnen de Selligent omgeving campagnes te bouwen, in huis te organiseren. Daarbij wordt van de opdrachtnemer een actieve rol gevraagd in het faciliteren van kennisoverdracht over de mogelijkheden en modules van Selligent, het delen van campagne-ervaringen bij NS maar ook bij andere vergelijkbare opdrachtgevers, het signaleren en duiden van ontwikkelingen in de markt en het borgen van opgedane kennis bij de campagne-teams van NS.

De snelheid van ontwikkelingen van functies en mogelijkheden in het klant-communicatiedomein gaan razendsnel. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de ontwikkelingen op de voet volgt en wanneer relevant en opportuun NS meeneemt in de betekenis van de ontwikkelingen, de mogelijke toepassingen ervan en de verwachte effecten bij inzet in campagnes.

### Voorbeeld

*Een voorbeeld hiervan is het gebruiken van 'predictive modelling' waarbij op basis van beschikbare data zoals historische aankopen, klikgedrag, opgegeven interessegebieden en andere parameters (bv: het weer) punten worden toegekend. Het aantal punten bepaalt de voorspelling. Het voorspelde aanbod wordt via mail of web richting klant ontsloten.*

Gezien de ontwikkelingen, de ambities en de huidige status is het belangrijk dat de opdrachtnemer betrouwbaar en vernieuwend acteert, visie ontwikkelt en dat op het hoogste organisatieniveau gedragen krijgt en in staat is visie te vertalen naar strategie en tactiek.

### **Team**

Het team dat opdrachtnemer levert, dient te bestaan uit mensen uit verschillende disciplines. NS wil met een vast team werken én met goede mensen die kennis en ervaring combineren met een Agile werkwijze (zie hoofdstuk 1 Definities), een hoog energieniveau en actief kennis overdragen. De disciplines die vanuit de opdrachtnemer nu in het team van NS zijn vertegenwoordigd zijn:

- **Analist:** beschrijft de wens van de NS-marketeers en vertaalt deze in campagne Functioneel Ontwerp (FO) / Technisch Ontwerp (TO).
- **Bouwer:** bouwt query's, tabellen en complexe campagnes in Selligent en werkt samen met de afdeling Data & Analytics voor juiste koppelingen met relevante datastromen.
- **Campagnemanager:** werkt samen met NS marketeers mee aan de ontwikkeling van campagnes, denkt mee over contactmomenten en is verantwoordelijk voor het gehele campagneproject.
- **Strategische/tactisch consultant:** kijkt samen met NS marketeers, strategen en Raad van Bestuur naar de toekomst, praat over nieuwe mogelijkheden en levert inzichten en benchmarks over de ontwikkelingen in de markt. De consultant inspireert en adviseert NS op alle niveaus.
- **Relatiemanager:** single point of contact voor NS om andere dan hierboven beschreven kwesties te bespreken. Denk aan: resultaat, kwaliteit, kosten en onderlinge samenwerking (partnerschap).

NS en het team van de opdrachtnemer werken dagelijks aan de relatie met de NS-klant. Wanneer er niet aan het ontwikkelen of verbeteren van campagnes wordt gewerkt, werkt het team onder andere aan:

- Testen van nieuwe mogelijkheden en campagne functies
- Onderzoek naar klanthouding en -beleving
- Evalueren van campagnes
- Reageren op ad hoc ontwikkelingen
- Signaleren van relevante marktontwikkelingen
- Presenteren van nieuw beschikbare campagne modules van Selligent