

**Nicht offenes Verfahren  
mit vorgeschalteten öffentlichen Teilnahmewettbewerb  
B 43\_HSE-2026-225-009  
„Vertragsschließung über die Einführung und Bereitstellung einer cloudbasierten  
Contact-Center-Lösung bei HAMBURG WASSER“**

---

**Hier: vorgeschalteter Teilnahmewettbewerb**

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei dieser Veröffentlichung handelt es sich um den vorgeschalteten öffentlichen Teilnahmewettbewerb zur oben genannten Ausschreibung.

Bitte bewerben Sie sich fristgerecht und schriftlich unter Angabe der o.g. Referenznummer.

Die erforderlichen Unterlagen stehen im Bietercockpit unter folgendem Link zur Verfügung:

<https://vergabe.hamburgwasser.de/NetServer/index.jsp>

Die Einkaufsgemeinschaft, bestehend aus der Hamburger Wasserwerke GmbH und der Hamburger Stadtentwässerung AöR -nachfolgend Auftraggeber- beabsichtigt, einen Vertrag über die Einführung und die Bereitstellung einer cloudbasierten Contact Center- Lösung für den telefonischen und schriftlichen Kundendienst (inkl. Brief, Mail, Chat)

Die geplante Vertragslaufzeit beträgt 2 Jahre, mit der zweimaligen Möglichkeit einer optionalen Verlängerung seitens des Auftraggebers um jeweils ein weiteres Vertragsjahr.

HAMBURG WASSER sucht eine cloudbasierte Contact Center Lösung mit nahezu 100%er Systemverfügbarkeit für den telefonischen und schriftlichen Kundendienst (Brief, Mail, Chat) inklusive Schnittstellenanbindung für SAP S/4 HANA und einem SaaS Workforcemanagement-System.

Voraussichtlicher Vertragsbeginn soll das 4. Quartal 2026 sein.

In der zweiten Stufe des Verfahrens, dem nicht offenen Verfahren, soll mit jedem der fünf zur Angebotsabgabe aufgeforderten Bietern ein Einzel-Präsentationstermin stattfinden. Nähere Information teilt die Ausschreibende in der zweiten Stufe des Verfahrens mit.

Informativ sind die Mindestanforderung und weitere Bewertungskriterien als Anlage angeführt. Diese dienen lediglich zur Einschätzung der erforderlichen Leistung. Inhaltliche Fragen dazu werden erst in der zweiten Stufe des Verfahrens beantwortet.

## Anlage:

Diese Anlage beschreibt den aktuellen Stand, das Zielbild sowie wesentliche Herausforderungen und Rahmenbedingungen zur Einführung eines Cloud Contact Centers (CCC) bei HAMBURG WASSER (HW). Sie dient Anbietern als inhaltliche Grundlage für die Ausarbeitung ihrer Angebote. Die detaillierten Ausschluss- und Bewertungskriterien, vertraglichen Anforderungen (u. a. AVV, TOM, EVB-IT-Cloud) sowie technische Mindestanforderungen ergeben sich aus dem Leistungsverzeichnis und den Vertragsunterlagen.

---

# 1. Status Quo – Technische, organisatorische und betriebliche Ausgangslage

## 1.1 Systemlandschaft heute

Die Contact-Center-Infrastruktur von HW basiert auf einer On-Premises-Telefonielandschaft mit folgenden Kernkomponenten:

- Cisco UCCE 12.6 als zentrale Contact-Center-Plattform (Hersteller-Lifecycle im Auslauf)
- Cisco Call Manager (CUCM) 15 als Telefonie-Steuerungssystem
- On-Premises Workforce-Management (WFM)
- Eigenentwickelte Postrouting-Software für schriftliche Vorgänge
- Betrieb durch interne IT von HW

Die HW-IT verantwortet Bereitstellung/ Betrieb der Telefonanlage, technische Betreuung, Betrieb WFM und Postrouting sowie System- und Datenmanagement.

Die aktuelle Lösung wird von unterschiedlichen Nutzgruppen verwendet. Hauptnutzer ist der Kundenservice von HW, der über das Contact Center Endkundenanliegen bearbeitet – sowohl für eigene Kundinnen und Kunden als auch für die Erbringung des Kundenservices für Dritte bei denen HW als Auftragnehmer tätig ist.

Darüber hinaus nutzen externe Dienstleister das Contact Center, um im Auftrag von HW Aufgaben im Kundenservice zu übernehmen.

Zusätzlich wird die Plattform von weiteren Organisationen genutzt, u. a.:

- Hamburger Energiewerke (HENW)
- Bäderland, zur Abwicklung des eigenen Kundenservices,
- internen Hotlines und Serviceeinheiten innerhalb von HAMBURG WASSER

## 1.2 Kanäle, Routing & Funktionen heute

- Aktive Kanäle: Telefonie, Schrift (Brief und Mail über eigenentwickeltes Postrouting)
- Keine Chat-, Bot-, Self-Service- oder Omnichannel-Funktionen (Ausnahme: Sprach-Bot Bäderland)

- IVR historisch gewachsen, unvollständig dokumentiert
- Vereinfachte Routing-Logik
- Begrenzte Steuerungsmöglichkeiten, fehlende Transparenz in Echtzeit und hoher manueller Aufwand (Nutzung von mehreren Systemen gleichzeitig notwendig)

### 1.3 Schriftbearbeitung (Postrouting)

- Ablehnung/ Wiedervorlage möglich → Rückstände
- Fehlende Transparenz bei Bearbeitung
- Keine gezielte Zuordnung von Vorgängen
- Unzuverlässige SAP-Anbindung
- Bearbeitung nach FiFo ohne Priorisierung
- Kein SLA-basiertes Routing

### 1.4 Organisation & Nutzung

- Ca. 30 Hotlines (HW, HEnW, Bäderland, weitere Einheiten)
- Keine einheitliche Wissensdatenbank
- Dezentrale Teams, kein harmonisiertes Skillmodell
- Keine zentrale Routing-/IVR-Governance

## 2. Zielbild – Einführung eines Cloud Contact Centers in drei Phasen

### 2.1 Phase 1 – Basisimplementierung (ohne SAP-S/4), Rollout bis 31.03.2027

**Ziel:** Abbildung des heutigen Funktionsumfangs mit gezielten Modernisierungen, die ohne wesentliche SAP-Anbindung möglich sind. Dazu zählen u. a.:

- Intent-/Anliegenerkennung und -routing (ohne SAP-Anbindung)
- Skillbasiertes und SLA-basiertes Routing (Telefonie & Schrift)
- Migration IVR → Voice Bot
- Warteschlangenmanagement (z.B.: Warteposition und -zeit)
- Automatisierte Zählerstandsbearbeitung über Bots (über zentralen Integrationslayer von HW möglich)
- Mail-Bündelung & Vorqualifizierung
- Echtzeit-/ Historisches Monitoring
- Agent Assist & KI-Unterstützung
- Basis-Chatbot

**Ergebnis:** Telefonie vollständig migriert; SAP-unabhängige Automatisierungen umgesetzt.

### 2.2 Phase 2 – Integration WFM-SaaS

**Ziel:** Vollständige Kopplung an ein cloudbasiertes Workforce-Management (welches spätestens ab 2027 zur Verfügung stehen soll), inkl. Echtzeitdaten, Forecasting und Intraday-Prozesse Phase 2 kann in Teilen parallel zu Phase 1 laufen (falls möglich).

**Ergebnis:** Die Anbindung eines cloudbasierten Workforce-Managements ist erfolgt und man kann alle abhängigen WFM-Funktionen vollständig nutzen.

## 2.3 Phase 3 – SAP-S/4-Integration (Q2–Q4/2028)

**Ziel:** Voraussichtlich ab Q2/2028 soll das CCC gemeinsam mit dem Anbieter an SAP S/4 HANA angebunden werden. Darauf aufbauend sollen in dieser Phase u. a. folgende Funktionen eingerichtet werden:

- Vollintegrierter Mail-Bot
- Automatisierte Stammdatenänderungen ausgelöst durch Bot-Aktivitäten
- Weiterentwickelter Chat- und Voice-Bot
- Kundenidentifikation & Anliegenerkennung über alle Kanäle
- AI-Agent für Standardanfragen
- Automatische Kontakthanlage in SAP S/4 HANA

**Ergebnis:** Vollintegriertes Omnichannel-CCC mit End-to-End-KI-Automatisierung.

## 2.4 Lizenzbedarf (Concurrent User)

- Agenten: 100 (max. 200)
  - Supervisoren: 24 (max. 30)
  - Workforcemanager: 4 (max. 10)
  - Administratoren: 2 (max. 5)
- 

# 3. Mandantenfähigkeit und Rollen

## 3.1 Mandantenprinzip

Das CCC muss mandantenfähig sein mit fachlicher Trennung zwischen:

- HAMBURG WASSER
- HAMBURG ENERGIE
- Bäderland
- weiteren Dritten, die im Auftrag von HW angebunden werden

Je Mandant getrennt verwaltbar:

- Rollen/Berechtigungen
- Skill- und Routing-Modelle
- Reporting
- Konfigurationen

Die technische Umsetzung (Tenants/ Sub-Tenants/ logisch getrennte Mandanten) ist vom Anbieter darzustellen.

### 3.2 Rollenmodell & Nutzung durch Dritte

- HW ist Auftraggeber und Betreiber der CCC-Plattform.
  - Externe Dienstleister arbeiten im HW-Mandanten und benötigen eigene Lizenzen.
  - HW erbringt Kundenservice für Dritte; hierfür sind bei Bedarf separate Mandanten vorzusehen.
- 

## 4. Integrationen, Sicherheit und Datenschutz

Im Laufe des Projekts muss das CCC an ein WFM-SaaS sowie an SAP-S/4HANA angebunden werden, wobei die Vorgaben zu Datenschutz, Sicherheit und Cloud-Betrieb gemäß AVV, TOM und Leistungsverzeichnis verbindlich einzuhalten sind. Die Anbieter sollen in den Präsentationsterminen ihr Vorgehen einschließlich der technischen Umsetzung dieser Integrationen erläutern.

---

## 5. Herausforderungen & Rahmenbedingungen

### Technisch

- UCCE End-of-Life
- Unvollständige Dokumentation der Routing-Landschaft
- Eigenentwickeltes Postrouting
- Keine ausgereifte Wissensdatenbank (Aktuell wird eine Sharepoint-Lösung verwendet. Zukünftig soll die bestehende Lösung durch eine Art Wissensbot abgelöst werden.)

### Organisatorisch

- Mehrere Bedarfsträger mit unterschiedlichen Anforderungen
- Dezentrale Organisation des Kundenservice
- Kundenservicestrategie noch in Entwicklung
- Keine zentrale Governance für Routing/ Skills

### Abhängigkeiten

- Parallele SAP-S/4 HANA-Einführung → CCC-Integration vsl. erst ab 2028 möglich
- Einbindung externer Dienstleister & Organisationen

### Betrieblich

- Hoher manueller Aufwand
- Unzureichende Schriftbearbeitung
- Medienbrüche
- Backlogs, fehlende SLA-Steuerung

---

## 6. Hinweise für die Präsentationstermine

Die detaillierten Anforderungen an Inhalte, Struktur und Bewertungsmaßstäbe der Präsentationen ergeben sich vollständig aus dem Leistungsverzeichnis.

Die Präsentationsunterlagen sind Teil des Angebotes und müssen bis zum Submissionstermin vorliegen.

Die Präsentationstermine finden voraussichtlich in Kalenderwoche 35 und 36 des Jahres 2026 virtuell statt. Die konkreten Termine werden im weiteren Vergabeverfahren bekanntgegeben.

---

## 7. Zusammenfassung (Executive Summary)

HAMBURG WASSER migriert seine historisch gewachsene Contact-Center-Infrastruktur in ein mandantenfähiges Cloud Contact Center. Die Einführung erfolgt in drei Phasen bis 2028 mit Fokus auf Telefonie-Migration, WFM-Integration und SAP-S/4-Einbettung. Die Plattform soll HW und Dritten eine moderne, KI-gestützte, zukunftsfähige und klar getrennte Nutzung ermöglichen.