

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund einer eingegangenen Nachfrage werden nachfolgende bzw. beigefügte Erläuterungen/Hinweise für die Erstellung des Angebotes erteilt:

Nr	Frage	Antwort
1	Wir haben zu den Referenzen Punkt 3 eine Rückfrage; "3) Angaben zu mindestens 3 einschlägigen im letzten Geschäftsjahr erbrachten Leistungen (Referenzen) mit Angabe des Umfanges, des Umsatzes, der Leistungszeit sowie der öffentlichen und privaten Auftraggeber (wenn möglich mit Ansprechpartner) in dem Fachgebiet „Customizing von Microsoft Dynamics Customer Service/Insights“." Ich möchte hier genauer wissen was für Referenzen gesucht werden. Da gibt es für uns Unterschiede in der Projektgröße und Ausrichtung. • Dynamics 365 Customer Insights • Dynamics 365 Customer Service oder • Dynamics 365 Customer Service Insights (inzwischen vollständig in Customer Service integriert)	Customer Service und Customer Insights sind eigenständige Produkte (siehe Referenz 1 und 2), die eigenständig lizenziert werden. Aus den Referenzen soll abgeleitet werden können, dass es einschlägige Erfahrungen bei der Einführung bzw. Anpassung beider Produkte gibt. „Einschlägige“ Erfahrungen erfüllen bspw. folgende Kriterien: 1.Die Projektziele, die Anforderungen und die Komplexität sind vergleichbar. 2.Das Referenzprojekt ist, bemessen am Umfang und am Leistungszeitraum, relevant. Referenzen: [1] https://www.microsoft.com/de-de/dynamics-365/products/customer-service?market=de [2] https://www.microsoft.com/de-de/dynamics-365/products/customer-insights?market=de
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

Legend
e:

Nr	Frage	Antwort
1	alte Frage	alte Antwort
2	neue Frage	neue Antwort