

# ***Pflichtenheft***

## ***Handyverträge***

***V1.7***

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>I. ZIELBESTIMMUNG:</b>            | <b>3</b>  |
| I.1 Musskriterien:                   | 3         |
| I.2 Wunschkriterien:                 | 3         |
| I.3 Abgrenzungskriterien:            | 3         |
| <b>II PRODUKTEINSATZ:</b>            | <b>4</b>  |
| II.1. Anwendungsbereiche:            | 4         |
| II.2 Zielgruppen:                    | 4         |
| II.3 Betriebsbedingungen:            | 4         |
| <b>III. PRODUKTUMGEBUNG:</b>         | <b>4</b>  |
| III.1 Software:                      | 4         |
| III.2 Hardware:                      | 4         |
| <b>V. PRODUKTFUNKTIONEN</b>          | <b>5</b>  |
| Funktionsübersicht                   | 5         |
| <b>VI. PRODUKTDATEN</b>              | <b>13</b> |
| 1. Personendaten                     | 13        |
| 2. Handydaten                        | 13        |
| 3. Vertragsdaten                     | 13        |
| <b>VII. PRODUKTLEISTUNGEN</b>        | <b>14</b> |
| <b>VIII. BENUTZUNGSSCHNITTSTELLE</b> | <b>14</b> |
| <b>IX. GLOBALE TESTFÄLLE</b>         | <b>14</b> |
| <b>X. QUALITÄTSBESTIMMUNG</b>        | <b>16</b> |
| Funktionalität                       | 16        |
| Zuverlässigkeit                      | 16        |
| Benutzbarkeit                        | 16        |
| Effizienz                            | 16        |
| Änderbarkeit                         | 16        |
| Übertragbarkeit                      | 16        |
| <b>A. ANHANG</b>                     | <b>17</b> |
| Bilder und Flipcharts                | 17        |
| <b>B. ANHANG</b>                     | <b>21</b> |
| Glossar                              | 21        |

## ***I. Zielbestimmung:***

Die Firma soll durch das Produkt in die Lage versetzt werden, (Telefon-)Verträge ihrer Kunden rechnerunterstützt zu vertreiben und verwalten.

### ***I.1 Musskriterien:***

- ❑ Verwalten der Verträge
  - Erstellen, Ändern, Suchen, Speichern von Verträgen.
  - Vertragsstatus erfassen.
- ❑ Verwalten der Kunden
  - Erstellen, Ändern, Suchen, Speichern der Kundendaten.
  - Kundenstatus erfassen
- ❑ Verwalten der Produkte (z.B. Handys, Tarife, Sondertarife)
  - Hinzufügen, Ändern von Handys, inkl. Preis, Hersteller, Modellbezeichnung
  - Handystatus erfassen
  - Erstellen, Update von Tarifen.
  - Berechnen individueller Tarife.

### ***I.2 Wunschkriterien:***

- Endkunden die Möglichkeit bieten, Verträge im Internet selbst einzugeben.
- Erfassung der Handydaten inkl. Bild, technischen Daten
- ❑ Sicherheit
  - Kundendaten, die über das Internet vermittelt werden, sollen verschlüsselt sein.
- ❑ Abfragen:
  - Anzeigen von Handy, aktuellen Tarifen
  - Suchen von Handys nach Hersteller, Preis, Modellbezeichnung
- ❑ Unterstützen der Marketingaktionen
  - Verwalten von besonderen Sondertarifen.

### ***I.3 Abgrenzungskriterien:***

- ❑ Keine Verteilte Datenbank, keine Echtzeitanforderungen, keine synchronisierten Datenbankzugriffe
- ❑ Keine Lagerverwaltungsfunktion, keine softwareseitige Unterstützung der Kundenbetreuung, keine Unterstützung der Knowledge-Datenbank
- ❑ Einsatz nicht auf Handhelds, Palms oder anderen mobilen Rechner eingeplant

## **II Produkteinsatz:**

Das Produkt dient zur Verwaltung von Kunden-, Vertrags-, Produkt-, Tarif-Daten der Firma Cool Calls. Damit unterstützt sie den Verkauf von Handy-Verträgen über Callcenter und Filialen. Diese Tätigkeit soll zusätzlich im Internet möglich sein. Änderungen der Software sollen nicht zu heterogenen Versionen im Betrieb führen.

Cool Calls hat zu Zeit 3 Callcenter und ca. 120 Filialen an verschiedenen Standorten.

### **II.1. Anwendungsbereiche:**

- ☐ Kaufmännisch/Administrativer Anwendungsbereich
- ☐ B2B Anwendungsbereich

### **II.2 Zielgruppen:**

- ☐ Verkäufer bzw. Händler der Firma
- ☐ Mitarbeiter in den Callcentern
- ☐ Manager der Firma
- ☐ (Online)Kunden der Firma Cool Calls

### **II.3 Betriebsbedingungen:**

- ☐ Einsatz in Büroumgebung und Aussenfilialen mit Publikumsverkehr, Heimanwendung der Endkunden

## **III. Produktumgebung:**

- ☐ Eine Client-Server Architektur mit dem „Thin Client“ Konzept.
- ☐ Im Callcenter läuft die Anwendung neben anderen Applikationen, wie bspw. der Knowledge Database. Die Applikationen sind nebenläufig, aber interagieren oder kommunizieren nicht miteinander.

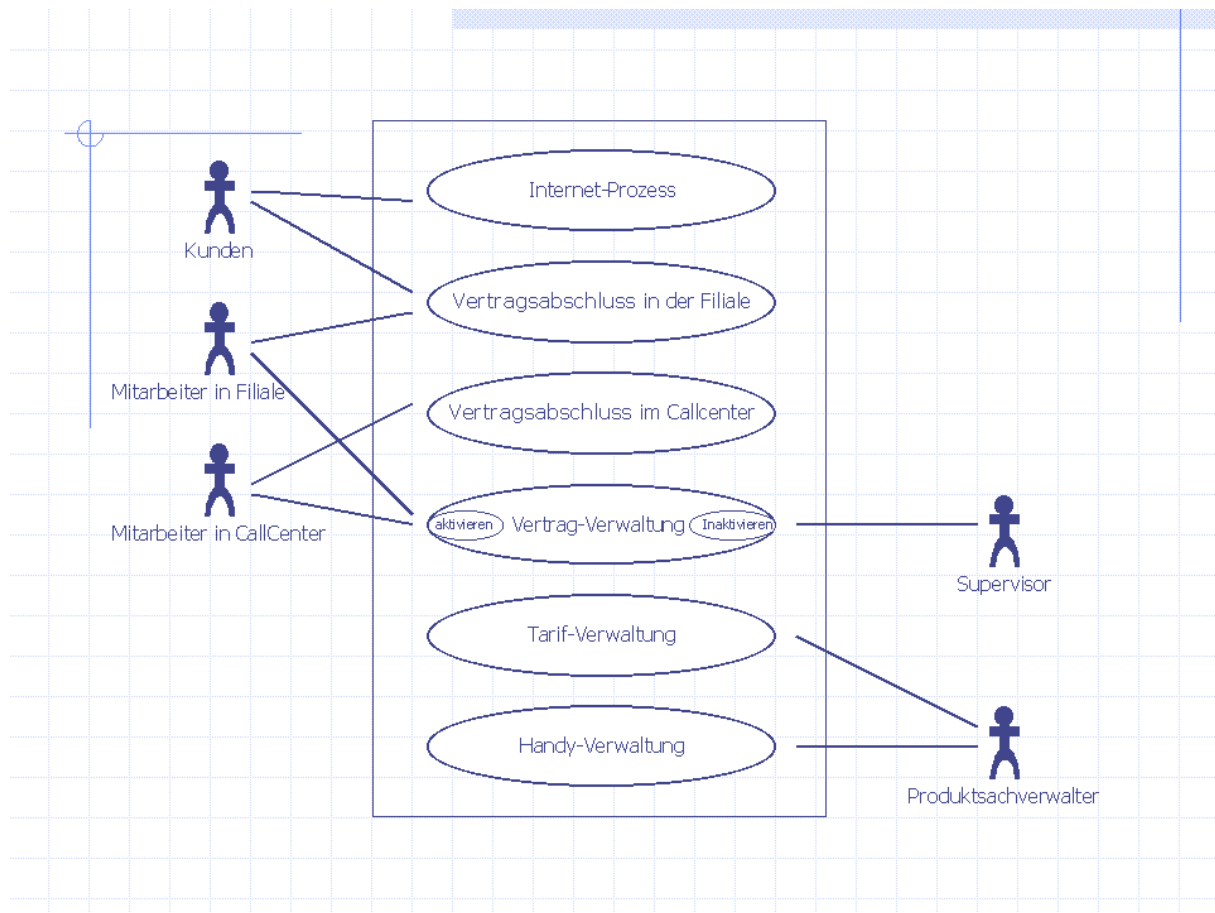
### **III.1 Software:**

- ☐ Serverseite  
Datenbank auf Unix, läuft auf einem Rechner im Institut IPD Karlsruhe  
Web server: tomcat oder apache
- ☐ Clientseite  
Betriebssystem: Windows 2000, XP  
Web Browser, Referenzstandard Microsoft Internet Explorer 5.0

### **III.2 Hardware:**

- ☐ Serverseite  
Leistungsstarke Standardrechner.
- ☐ Clientseite  
Standardrechner (ca. 1 GHZ und 128 MB RAM)

## IV. Produktübersicht:



## V. Produktfunktionen

### Funktionsübersicht

|       |  |
|-------|--|
| /F10/ | Vertragsabschluss im Callcenter                        |
| /F20/ | Vertragsabschluss in der Filiale                       |
| /F30/ | Vertragsabschluss des Kunden direkt im Internet        |
| /F40/ | Vertrag Widerrufen                                     |
| /F50/ | Einfügen neuer Tarife                                  |
| /F55/ | Inaktivieren von Tarifen                               |
| /F60/ | Einfügen neuer Handys                                  |
| /F65/ | Inaktivieren von Handys und Preisänderungen von Handys |
| /F70/ | Tarifrechner   |
| /F80/ | Handypreisänderung                                     |

**/F10/**

**Geschäftsprozess:** Vertragsabschluss im Callcenter

**Ziel:** Verkauf eines Vertrages an einen Kunden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** ein vom Kunde rechtens unterschriebener Vertrag liegt vor

**Nachbedingung (Fehlschlag):** es liegt kein gültiger Vertrag vor

**Akteure:** Agent

**Auslösendes Ereignis:** Anruf des Kunden

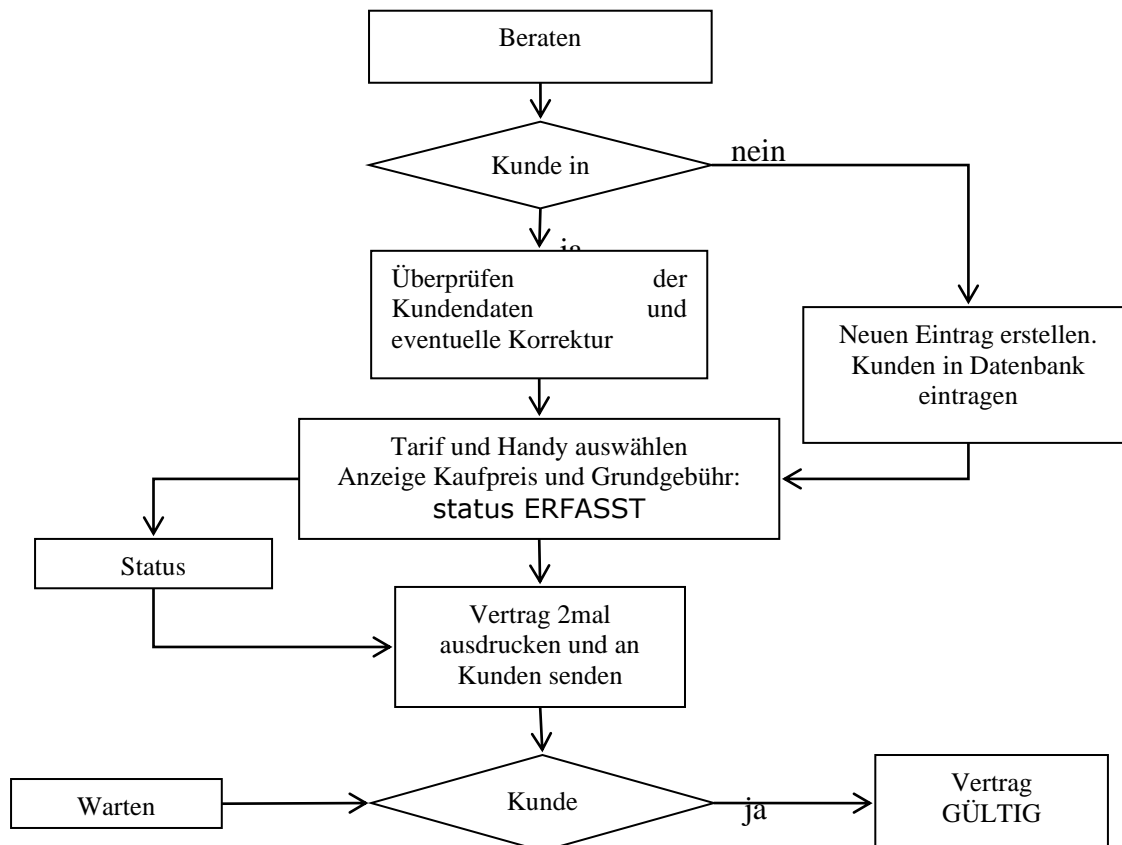
**Beschreibung:**

1. Beratung des Kunden durch den Verkäufer / Callcenter Mitarbeiter
2. In der Datenbank nachschauen, ob der Kunde schon eingetragen ist.
3. Ist Kunde in der Datenbank schon eingetragen, dann werden die Daten des Kunden noch einmal überprüft, ob sich etwas (z.B. wegen Wohnortswechsel) geändert hat.
4. Der vom Kunden gewünschte Tarif und das zugehörige Handy werden ausgewählt.
5. Das Programm zeigt dem Agenten Kaufpreis und Grundgebühr für das Handy mit dem gewählten Tarif. Der Vertrag hat jetzt den Zustand "erfasst".
6. Der bis hierhin erfasste Datensatz (Kunden & Vertragsdaten) kann abgespeichert werden.
7. Der Vertrag wird zweifach ausgedruckt
8. Der Vertrag wird an die Adresse des Kunden geschickt.
9. Kunde sendet den Vertrag mit gültiger Unterschrift zurück. Bei Minderjährigen ist die Unterschrift des Erziehungsberechtigten erforderlich.
10. Wenn die Unterschrift des Kunden vorliegt, wird der Status des Vertrages auf "gültig" gesetzt.

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

- 3.a) Ist der Kunde noch nicht in der Datenbank eingetragen, wird der Kunde neu in der Datenbank erfasst und für Werbezwecke in der Datenbank gespeichert.



**/F20/**

**Geschäftsprozess:** Vertragsabschluss in der Filiale

**Ziel:** Verkauf eines Vertrages an einen Kunden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** vom Kunde rechtens unterschriebener Vertrag liegt vor

**Nachbedingung (Fehlschlag):** es liegt kein gültiger Vertrag vor

**Akteure:** Agent

**Auslösendes Ereignis:** Besuch des Kunden

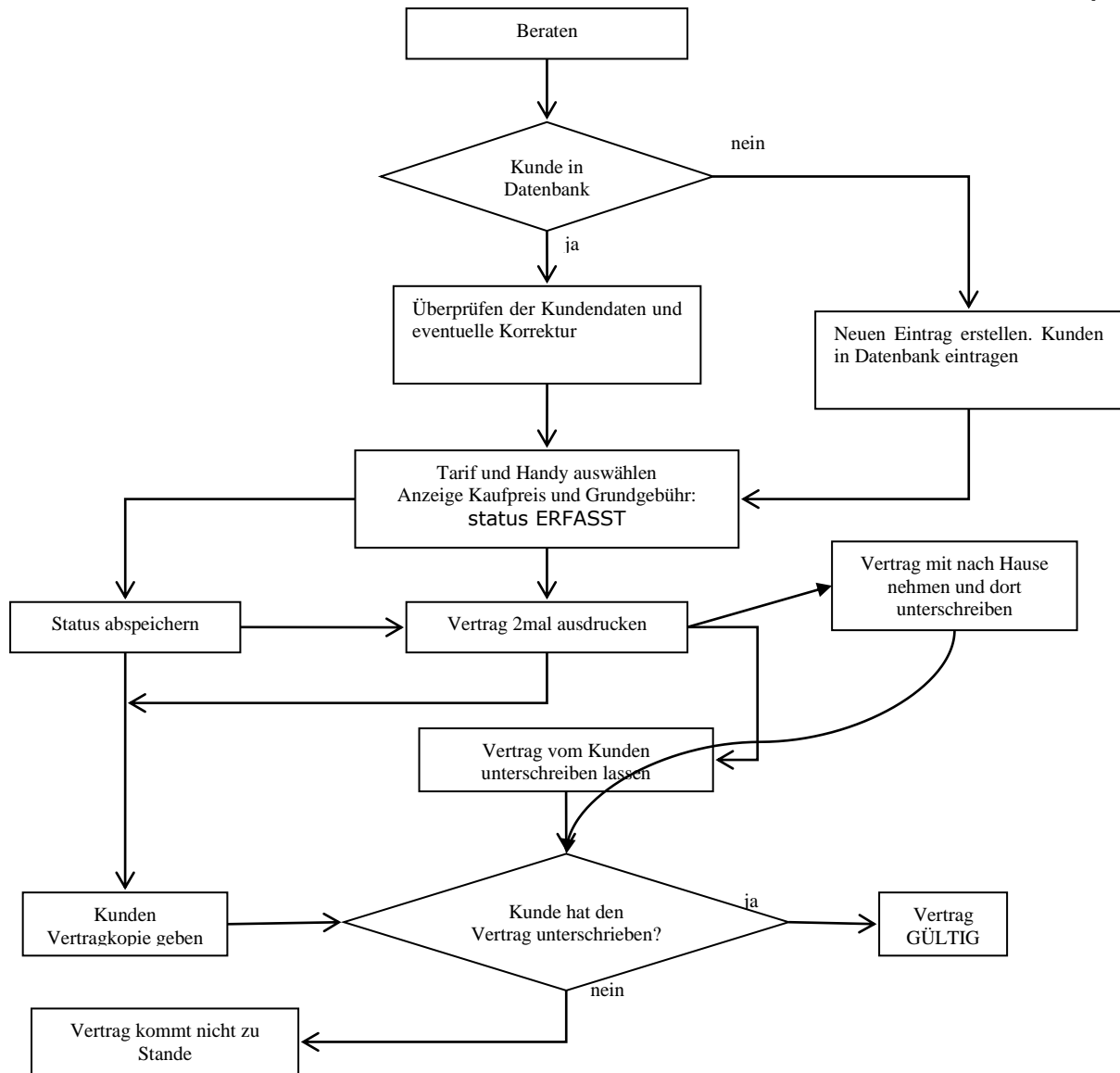
**Beschreibung:**

1. Beratung des Kunden durch den Verkäufer in der Filiale.
2. In der Datenbank nachschauen, ob der Kunde schon eingetragen ist.
3. Ist Kunde in der Datenbank schon eingetragen, dann werden die Daten des Kunden noch einmal überprüft, ob sich etwas (z.B. wegen Wohnortswechsel) geändert hat.
4. Der vom Kunden gewünschte Tarif und das zugehörige Handy werden ausgewählt.
5. Das Programm zeigt dem Agenten Kaufpreis und Grundgebühr für das Handy mit dem gewählten Tarif. Der Vertrag hat jetzt den Zustand "erfasst".
6. Der bis hierhin erfasste Datensatz (Kunden & Vertragsdaten) kann abgespeichert werden.
7. Der Vertrag wird zweifach ausgedruckt
8. Der Vertrag wird vor Ort vom Kunden unterschrieben. Bei Minderjährigen ist die Unterschrift des Erziehungsberechtigten erforderlich.
9. Wenn die Unterschrift des Kunden vorliegt, wird der Status des Vertrages auf "gültig" gesetzt.

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

- 3.a) Ist der Kunde noch nicht in der Datenbank eingetragen, wird der Kunde neu in der Datenbank erfasst
- 8.a) Sollte der Kunde den Vertrag mit nach Hause nehmen wollen, wird der Prozess an der zuvor gespeicherten Stelle unterbrochen und kann jederzeit fortgeführt werden.





/F30/

**Geschäftsprozess:** Vertragsabschluss des Kunden direkt im Internet

**Ziel:** Verkauf eines Vertrages an einen Kunden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** vom Kunde rechtens unterschriebener Vertrag liegt vor

**Nachbedingung (Fehlschlag):** es liegt kein gültiger Vertrag vor

**Akteure:** Kunde selbst

**Auslösendes Ereignis:** Kunde besucht die Website der Firma CoolCalls

**Beschreibung:**

1. Der Kunde informiert sich über die Angebote auf der Internet-Seite.
2. Der vom Kunden gewünschte Tarif und das zugehörige Handy werden ausgewählt.
3. Das Programm zeigt dem Kunden Kaufpreis und Grundgebühr für das Handy mit dem gewählten Tarif. Der Kunde gibt seine Daten ein. Der Vertrag hat jetzt den Zustand "erfasst".
4. Der bis hierhin erfasste Datensatz (Kunden & Vertragsdaten) wird in der Internetdatenbank abgespeichert.
5. Der Kunde muss den Vertrag 2fach ausdrucken.
6. Der Vertrag wird vom Kunden unterschrieben und an den CallCenter gesandt. Bei Minderjährigen ist die Unterschrift des Erziehungsberechtigten erforderlich.
7. Wenn die Unterschrift des Kunden vorliegt, wird der Status des Vertrages auf "gültig" gesetzt.

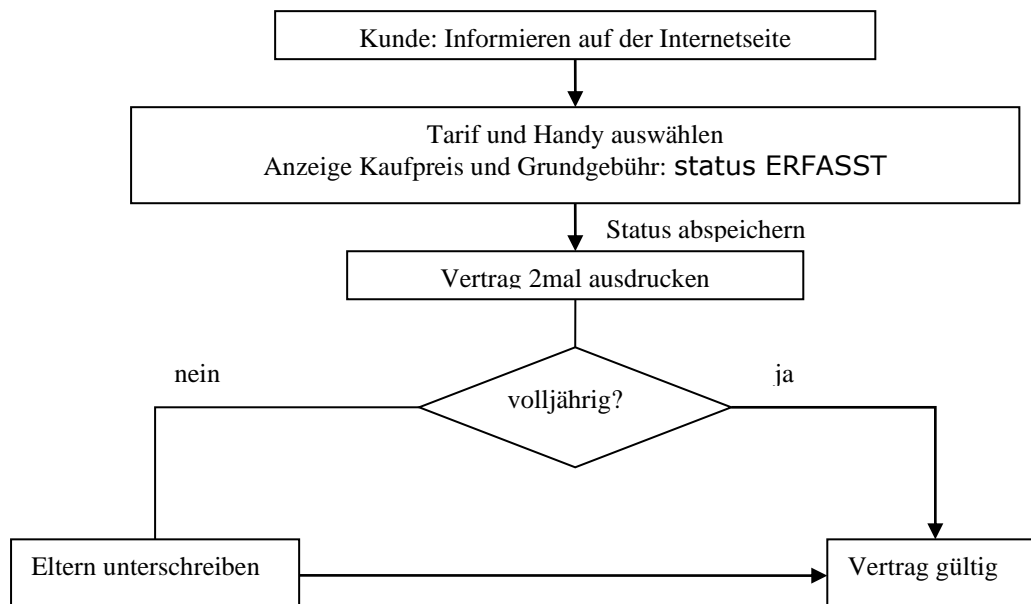
**Erweiterung:**

6.a) Die Datensätze werden von Mitarbeitern des CallCenters auf falsche bzw. sinnlose Angaben überprüft, eventuell korrigiert oder auf inaktiv gesetzt.

Kundendaten, die eine bestimmte Zeit verwaist im System liegen, werden von CoolCalls-Mitarbeitern von Hand gelöscht.

6.b) Sollten die Kundendaten seriös sein, werden die Daten von der Internetdatenbank in die Kundendatenbank übernommen, so dass der Kundenberater die Daten nicht noch einmal neu eingeben muss.

**Alternativen:**



/F40/

**Geschäftsprozess:** Vertrag Widerrufen

**Ziel:** Storno eines bereits erfassten Vertrages

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Anmeldung über Website, CallCenter oder Filiale

**Nachbedingung (Erfolg):** Der Vertrag ist widerrufen

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Der Vertrag bleibt bestehen

**Akteure:** Callcenter – Supervisor

**Auslösendes Ereignis:** Anruf des Kunden

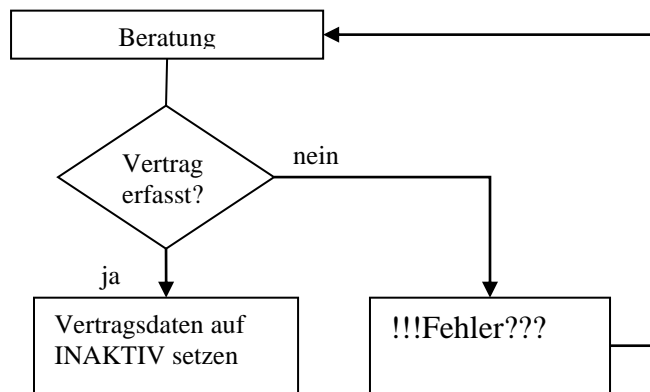
**Beschreibung:**

1. Beratung des Kunden durch den Verkäufer / Callcenter Mitarbeiter
2. In der Datenbank nachschauen, ob der Kunde schon einen Vertrag hat, der auf „erfasst“ steht.
3. Der bis dahin erfasste Datensatz (**Vertragsdaten!**) wird auf „Inaktiv“ gesetzt werden.

**Erweiterung:**

- 1.a) Der Kunde wird an den Supervisor weitergeleitet

**Alternativen:**



**/F50/**

**Geschäftsprozess:** Einfügen neuer Tarife

**Ziel:** Neue Tarife in die Datenbank schreiben

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** Neuer Tarif ist verfügbar

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Tarif ist nicht verfügbar

**Akteure:** Administrator

**Auslösendes Ereignis:** Marketingabteilung stellt neue Tarifmodelle vor

**Beschreibung:**

1. Eingabemaske öffnen
2. Tarifdaten werden in die Maske eingetragen
3. Tarifdaten werden in die Datenbank geschrieben

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

**/F55/**

**Geschäftsprozess:** Inaktivieren von Tarife

**Ziel:** Bereits vorhandene Tarife werden auf inaktiv gesetzt, so dass sie bei neuen Vertragsabschlüssen nicht mehr auswählbar sind. Weiterhin gelten diese Tarife natürlich für Personen, die bereits einen entsprechenden Vertrag besitzen.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Der Tarif muss bereits in der Tarifdatenbank vorhanden sein

**Nachbedingung (Erfolg):** Der Tarif ist nicht mehr auswählbar / ist inaktiv

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Der Tarif kann nach wie vor bei neuen Tarifabschlüssen ausgewählt werden

**Akteure:** Administrator

**Auslösendes Ereignis:** Marketingabteilung stellt neue Tarifmodelle vor bzw. beendet alte

**Beschreibung:**

1. Eingabemaske öffnen
2. Tarif auswählen
3. Tarif inaktivieren

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

**/F60/**

**Geschäftsprozess:** Einfügen neuer Handys

**Ziel:** Neue Handys in die Datenbank schreiben

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** Neue Handys sind verfügbar

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Handys sind nicht verfügbar

**Akteure:** Administrator

**Auslösendes Ereignis:** Neues Handymodell wird in Produktpalette aufgenommen

**Beschreibung:**

1. Eingabemaske öffnen
2. Handydaten und Link zum Bild werden in die Maske eingefügt
3. Die in Punkt 2 genannten Daten werden in die Datenbank geschrieben

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

**/F65/**

**Geschäftsprozess:** Deaktivieren von Handys und Preisänderungen bei Handys vornehmen

**Ziel:** Handys können nicht mehr bei Vertragsabschlüssen ausgewählt werden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Handy inkl. Preis in Datenbank vorhanden

**Nachbedingung (Erfolg):** Handy nicht mehr auswählbar

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Handy bei Vertragsabschluss immer noch auswählbar

**Akteure:** Administrator

**Auslösendes Ereignis:** Handypreis ändert sich bzw. muss angepasst werden; Handy kann nicht mehr zum Verkauf angeboten werden

**Beschreibung:**

1. Eingabemaske öffnen
2. Handy auswählen
3. Handy deaktivieren

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

- 3.a) Handypreis ändern

**/F70/**

**Geschäftsprozess:** Tarifrechner

**Ziel:** Berechnung des optimalen Tarifes für den jeweiligen Kunden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** -keine-

**Nachbedingung (Erfolg):** Die 3 besten Tarife werden ausgegeben

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Keine Tarife werden ausgegeben

**Akteure:** Agent, Kunde im Internet

**Auslösendes Ereignis:** Kunde will sich informieren

**Beschreibung:**

1. Eingabe der durchschnittliche telefonierten Minuten pro Monat ins gleiche Netz und zu den verschiedenen Tagestarifen von CoolCalls
2. Eingabe der durchschnittliche telefonierten Minuten pro Monat ins Festnetz und zu den verschiedenen Tagestarifen von CoolCalls
3. Eingabe der durchschnittliche telefonierten Minuten pro Monat in andere Mobilfunknetze und zu den verschiedenen Tagestarifen von CoolCalls

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

**/F80/**

**Geschäftsprozess:** Handypreisänderung

**Ziel:** Handypreis ist geändert

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Handy vorhanden

**Nachbedingung (Erfolg):** Handypreis ist geändert

**Nachbedingung (Fehlschlag):** Handypreis ist nicht geändert

**Akteure:** Handyverwalter

**Auslösendes Ereignis:** Aktion, Änderung Bezugspreis Handy

**Beschreibung:**

1. Suchen des Handys
2. Ändern der Preise
3. Abspeichern in der Datenbank

**Erweiterung:**

**Alternativen:**

## **VI. Produktdaten**

### **1. Personendaten**

#### **/D10/**

Über eine Person sind folgende Daten zu speichern :

Name (Anrede, Vorname, Nachname), Notizen

(Die Kundennummer ist 8stellig und wird von Null an aufsteigend gezählt)

#### **/D20/**

Wenn eine Person ein Kunde ist, dann sind über den Kunden folgende Daten zu speichern:

(Rechnungs-)Anschrift (Straße, Hausnr., PLZ, Ort, Handy-Nr., Email-Ad.), Geburtsdatum, Bankverbindung (Konto-Nr., BLZ)

#### **/D30/**

Wenn ein Kunde schon Vertrag abgeschlossen hat, sind dann für den Vertrag noch folgende Daten zu speichern:

Kundennummer, Vertrags-Nr.

(Die Kundennummer ist 8stellig und wird von Null an aufsteigend gezählt)

(Die Vertragsnummer ist 12stellig. 4 Stellen Vertragsnr. aufsteigend von Null an gezählt plus die 8stellige Kundennummer. So können Kunden-/Vertragsdaten immer leicht miteinander verknüpft werden)

#### **/D40/**

Wenn eine Person ein Mitarbeiter in den Callcentern **oder einer** Filiale ist, dann sind über den Agenten folgende Daten zu speichern:

Username, Passwort, Rechte, Nachname, Vorname

### **2. Handydaten**

#### **/D50/**

Über ein Handy sind folgende Daten zu speichern

Produkt-Nr., Gerätetyp, Kaufpreis (6Monate-Pr., 12Monate-Pr., 24Monate-Pr., Prepaid-Pr.), Notizen (Vorteile, Leistungsmerkmale, andere), Link zum Bild des Handys

#### **/D60/**

Wenn ein Handy mit einem oder mehreren Tarifen (nicht gültig für alle Tarife) verbunden ist, sind dann folgende Daten zu speichern:

Tariftypen, für welche das Handy gültig ist (Max. 3 an der Zahl)

### **3. Vertragsdaten**

#### **/D70/**

Über einen Vertrag sind folgende Daten zu speichern

Vertrags-Nr., Status, Handy, Tariftyp, Min-Laufzeit, Kundendaten(/D10/, /D30/, /D40/), Notizen

### **4. Tarifdaten**

#### **/D80/**

Über einen Tarif sind folgende Daten zu speichern

Name, Status (z.B. ob der Tarif noch zum Verkauf steht), Grundgebühr

Gesprächsgebühren-pro-Minute (intern(Haupt/Nebenzeit), Festnetz

(Haupt/Nebenzeit), andere Mobilnetze (Haupt/Nebenzeit)), Notizen

#### **/D90/**

Wenn ein Tarif zu einer Sonderaktion gehört, dann sind folgende Daten zu speichern:

Startdatum der Sonderaktion, Enddatum der Sonderaktion

## **VII. Produktleistungen**

- /L10/** Es müssen maximal 100.000 Kunden mit je maximal 10 Verträgen verwaltet werden können.
- /L20/** Maximal 100 Vertragspartner (z.B. Netzbetreiber) mit je 30 Tarifen sind eingeplant.
- /L30/** Sonderangebote dauern maximal 4 Wochen. Es gibt nie mehr als 4 Sonderangebote gleichzeitig.
- /L40/** Filialen werden von max. 500 Besuchern im Monat frequentiert.
- /L50/** Eine Antwort vom Internetserver soll im Schnitt nicht länger als 10 Sekunden dauern. Die Serverlast soll maximal 200 Besucher tragen können.
- /L60/** Die Eingabefelder für Eingabemasken sollen bei einer Auflösung von 1024x768 Bildpunkten auf eine Bildschirmseite passen
- /L70/** Passwörter müssen mindestens 6stellig sein.
- /L80/** Der Administrator muss die Passwörter für Agenten zurücksetzen können

## **VIII. Benutzungsschnittstelle**

- /B10/** Standardmäßig ist eine browser-orientierte Bedienoberfläche vorgesehen.
- /B20/** Unterschiedliche Benutzer und ihre Befugnisse sollen entsprechend behandelt werden.
- /B30/** Es sind drei Sichten zu unterscheiden: die des Supervisors, die des Agenten und die des Onlinekunden.
- /B40/** Der Supervisor kann alle Funktionen des Agenten ausführen. Ausserdem die Stati von Verträgen und Kunden auf „inaktiv“ und „gekündigt“ setzen.
- /B50/** Der Agent kann die Funktionen F10 bis F30 und F70 ausführen.
- /B60/** Der Supervisor kann die Funktionen F10 bis F80 – also alle - ausführen.
- /B70/** Der Onlinekunde kann die Funktionen F30 und F70 ausführen.

## **IX. Globale Testfälle**

Folgende Funktionssequenzen sind zu überprüfen:

- /T10/** Onlinekundenanmeldung, Ersterfassung, Anmeldung.
- /T20/** Kunden eintragen und speichern, suchen, auswählen, ändern, inaktiv setzen, reaktivieren.

- /T30/** Vertrag erstellen, stornieren, wiederaufnehmen, ändern, drucken, speichern.
- /T40/** Tarif einfügen, ändern, aktivieren, inaktiv setzen, reaktivieren.
- /T50/** Handy einfügen, Handy ändern, Bild ändern, technische Daten ändern.
- /T60/** Sonderangebot einfügen, ändern, aktivieren, inaktivieren, reaktivieren.

Folgende Datenkonsistenzen sind einzuhalten:

**/T200/** Ein Vertrag kann nur dann abgeschlossen werden, wenn die Kundendaten mit Unterschrift vollständig vorliegen und der Kunde nicht inaktiv oder gekündigt ist.

**/T210/**

## X. Qualitätsbestimmung

| Produktqualität        | Sehr gut | Gut | Normal | Nicht relevant |
|------------------------|----------|-----|--------|----------------|
| <b>Funktionalität</b>  |          |     |        |                |
| Angemessenheit         |          |     | X      |                |
| Richtigkeit            |          |     | X      |                |
| Interoperabilität      |          |     | X      |                |
| Ordnungsmäßigkeit      |          |     | X      |                |
| Sicherheit             |          |     | X      |                |
| <b>Zuverlässigkeit</b> |          |     |        |                |
| Reife                  |          |     | X      |                |
| Fehlertoleranz         |          |     | X      |                |
| Wiederherstellbarkeit  |          |     | X      |                |
| <b>Benutzbarkeit</b>   |          |     |        |                |
| Verständlichkeit       |          | X   |        |                |
| Erlernbarkeit          |          | X   |        |                |
| <b>Bedienbarkeit</b>   | X        |     |        |                |
| <b>Effizienz</b>       |          |     |        |                |
| Zeitverhalten          |          |     | X      |                |
| Verbrauchsverhalten    |          |     | X      |                |
| <b>Änderbarkeit</b>    |          |     |        |                |
| Analysierbarkeit       |          |     | X      |                |
| Modifizierbarkeit      | X        |     |        |                |
| Stabilität             |          |     | X      |                |
| Prüfbarkeit            |          | X   |        |                |
| <b>Übertragbarkeit</b> |          |     |        |                |
| Anpassbarkeit          |          |     | X      |                |
| Installierbarkeit      |          | X   |        |                |
| Konformität            |          |     | X      |                |
| Austauschbarkeit       |          |     | X      |                |
|                        |          |     |        |                |
|                        |          |     |        |                |

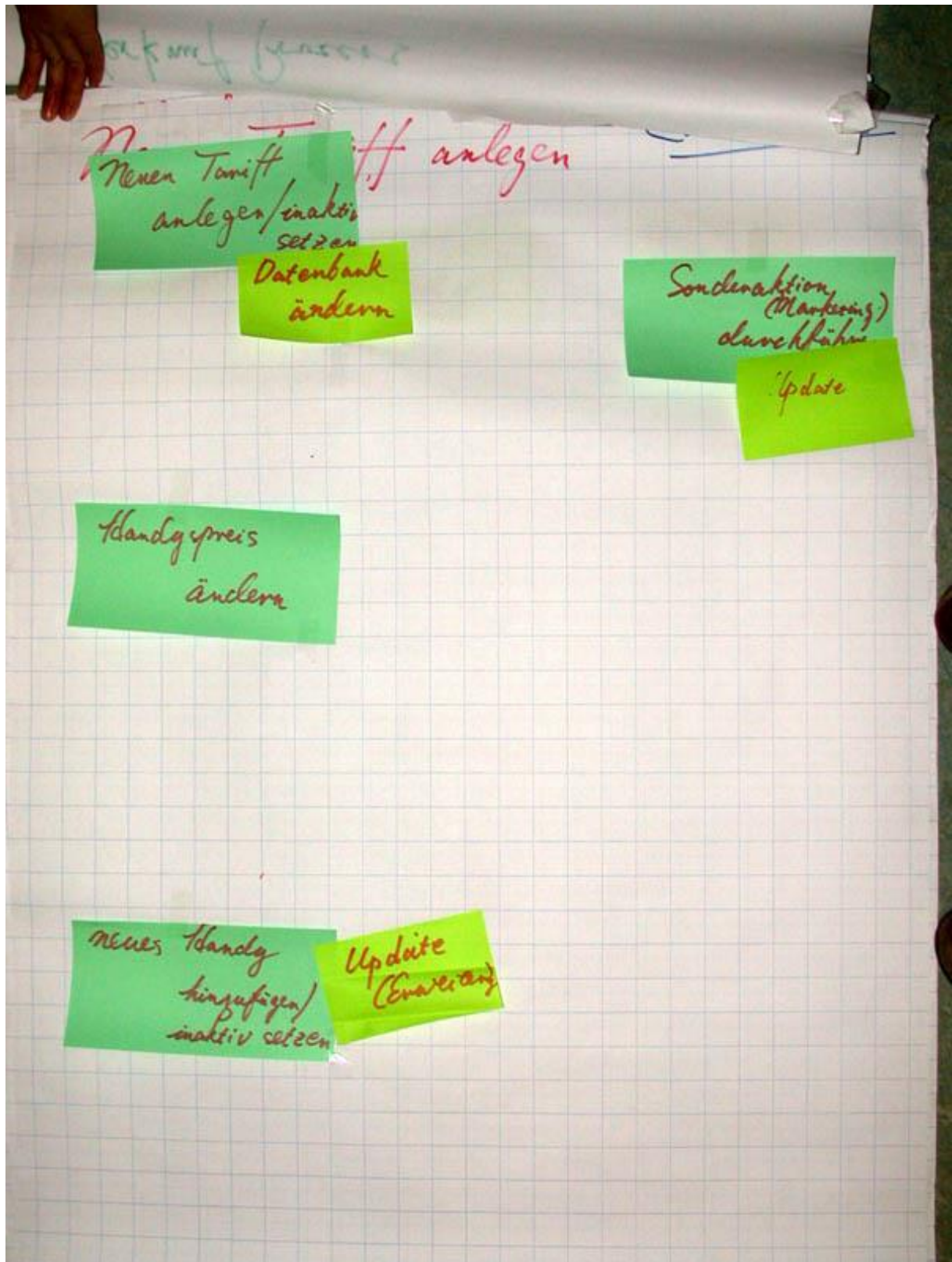
Es wird also insbesondere Wert auf die Bedienbarkeit und die Änderbarkeit wert gelegt.



## A. Anhang

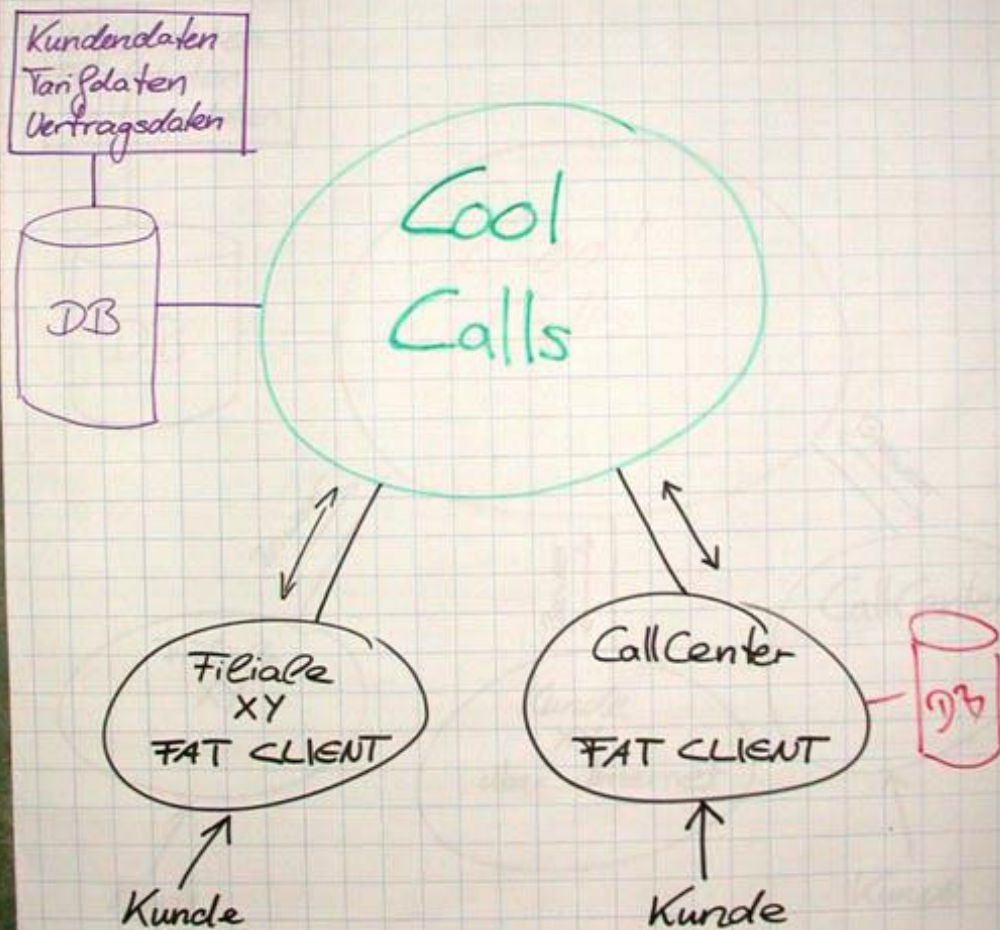
### Bilder und Flipcharts



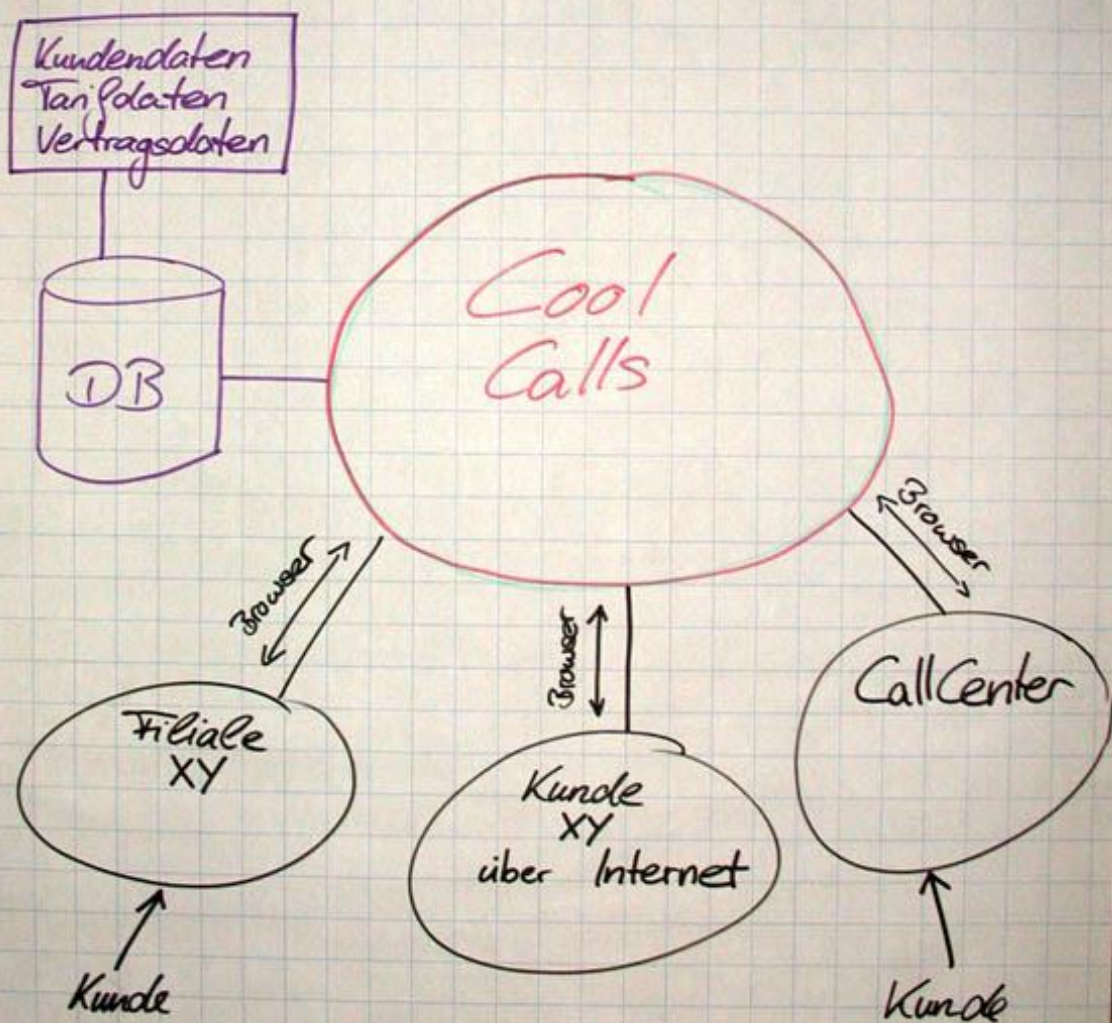




# Fat Client



# Thin Client



## **B. Anhang**

### **Glossar**

Agent

Mitarbeiter Cool Calls

Anwendung

= Applikation

Applikation

Software für einen Benutzer, die mindestens eine Funktion erfüllt

B2B

Geschäftsbeziehungen zwischen Geschäftspartnern ohne Einbeziehung des Endkunden

Browser

Applikation zur Anzeige und Navigation von Websites

CRM

Customer-Relationship-Management

Callcenter

Räumlichkeiten von Cool Calls zur Entgegennahme von telefonischen Kundenanfragen

Client-Server-Architektur

Client-Server-Modell

Technische Organisationsstruktur von Computernetzwerken

Erziehungsberechtigte Person

In Deutschland: Volljährige Person, die u.a. juristische Verantwortlichkeit gegenüber einer minderjährigen Person einnimmt.

Fat-Client

Leistungsfähiger Computer im Client-Server-Modell, der Dienste entgegennimmt.

Filiale

Räumlichkeiten von Cool Calls. Es gibt Call Center und Shops.

Geschäftskunden

Vertragliche Partner von Cool Calls, deren Verträge vermittelt werden.

Grundgebühr

Monatlicher Preis eines Tarifs

Handheld

leistungsfähiger Computer im Hosentaschen-Format

Handy

Mobilfunktelefon

Inheterogenität

Maß der Anzahl von Unterschieden in einer Menge oder Gruppe

Internet

Weltweiter Zusammenschluß von Computern zu einem Netzwerk. Bietet Vielzahl an Diensten. Hier wird jedoch lediglich der Dienst WorldWideWeb gemeint.

Internetkunde

Endkunde von Cool Calls, der die Website von Cool Calls besucht.

Kaufpreis

Preis für ein Handy ohne mit dem Kauf verbundenen Vertragsabschluss

Knowledge-Datenbank

Kunde

Endkunde von Cool Calls, der einen Vertrag abgeschlossen hat.

Kundennummer

Interne und Externe eindeutige Nummer zur Referenzierung eines Kunden.

Kündigung

Beendigung des Vertragsverhältnisses mit einem Kunden

Link

Internetverknüpfung zwischen zwei Dokumenten im WorldWideWeb

Minderjährigkeit

Rechtlicher Status einer Person in Deutschland, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet hat.

Objekt

Handy, Person, Tarif, Vertrag

Objektstatus

...

Onlinekunde

Internetkunde

Personalausweisnummer

10stellige Ziffernnummer des (deutschen) Personalausweises

Produkt

?

Shop

Räumlichkeit von Cool Calls für persönliche Anfragen von Endkunden.

Sondertarif

Spezieller Tarif mit zeitlicher Befristung von maximal 4 Wochen.

Stornieren

Rücknahme eines Vertragsabschlusses innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss

Subventionspreis

Reduzierter Kaufpreis eines Produkts das an den Abschluss eines Vertrages gekoppelt ist

Supervisor

Agent mit besonderen Rechten

Tarif

Preisstaffelung von einem Vertrag

Thin-Client

leistungsschwacher Computer in einem Client-Server-Modell

Update

Änderung

Tarifupdate

Änderung eines Tarifs

Verschlüsselung

Kodiervorgang zur gesicherten Nachrichtenübermittlung

Vertrag

Rechtlich definierte Übereinkunft zwischen mehreren Parteien

Volljährigkeit

Rechtlicher Status einer Person, die das 18. Lebensjahr vollendet haben.

Volljährige Personen sind nicht minderjährig und dürfen Verträge abschliessen.

Webseite

Dokument im WorldWideWeb

Webserver

Computer, der Webseiten anbietet

Website

Zusammenfassung von inhaltlich und logisch zusammengehörenden Webseiten, die unter einer Adresse zu erreichen sind.

WorldWideWeb

Dienstleistung im Internet zum Austausch von Dokumenten