

Lastenheft für eine Callcenter Lösung

Diese Vorlage gibt Ihnen einen Überblick über diverse Standardfunktionen einer Callcenter Lösung. Diese können sie nach Ihren persönlichen Anforderungen anpassen.

Sollten sie weiterführende Anfordergeren haben, lassen Sie es uns gerne wissen.
Für Fragen rund um das Thema Call Center Software steht ihnen CallOne gerne unter
Tel. +49 (0) 30-920 33 500 oder per Mail unter kontakt@callone.de zur Verfügung.



1 Kategorie – Anbindung an andere Systeme (API)

Pre-Dialer/ Power Dialer	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Click-to-Dial API	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
TAPI-Anbindung möglich	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
CTI-Anbindung möglich	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Echtzeit Webhooks zur Übermittlung von Call Events	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Anzeigen von Kundendaten bei erkannten Anrufern	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Routinganpassungen auf Basis von Drittanbieterinformationen	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Übergabe von Calldaten an externes System nach Anruf	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Pushen von Informationen aus CRM o.Ä. an Agenten	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Status der Agenten über eigenes CRM ändern	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	

2 Kategorie – Administrative Anforderungen

Administration von (allen) Einstellungen in Echtzeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Einfache Anmeldung an verschiedenen Arbeitsplätzen	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Benutzer- und Rechteverwaltung von Administratoren, Benutzern, Teamleitern und Agenten	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	
Setzen von benutzerdefinierten Status (Verfügbar, Nachbearbeitung, ausgeloggt usw.)	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	

3 Kategorie – Endgeräte

Mögliche Nutzung vorhandener Endgeräte

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Freie Herstellerwahl bei Endgeräten

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Konfiguration der Endgeräte über die Oberfläche (Autoprovisionierung)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Nutzung von Softphones

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Sichere Kommunikation mittels TLS, SRTP und VPN-Tunnel

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

4 Kategorie – Notfallmanagement

Notfallrouting

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Benachrichtigung bei Unterschreitung von Schwellwerten

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

5 Kategorie – Reporting

Echtzeit-Wallboard

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Zugang zu Roh-Calldaten

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Auswertung von Wartezeiten je Hotline

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeit je Agent live auswertbar

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Grafische Echtzeit-Statistiken

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

6 Kategorie – Rufnummern

Portierungen möglich

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Rufnummern (Service, lokal, international) schaltbar

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Wechselnde, automatisierte Einwahlrufnummern zur Identifizierung des Anrufers

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

7 Kategorie – Technische Anforderungen

Auswahlmenü (IVR)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Automatic Call Distribution (ACD) koppelbar mit eigener TK-Anlage

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

ACD koppelbar mit VoIP-Telefonanlage

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Administration ACD und VoIP-Telefonanlage über eine Oberfläche

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Administration von Öffnungszeiten über die Oberfläche

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Feiertagsroutings einstellbar

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Gesprächsaufzeichnung, manuell und automatisch

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

ACD unterstützt Browsertelefonie (WebRTC)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Interne Gesprächsweiterleitung, Makeln, Halten

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Voicemailbox

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Live-Mithören von Gesprächen/Silent Coaching

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Zustellung von Gesprächsaufzeichnungen
(Voicefiles) auf (S)FTP-Server

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Kundenbefragung nach erfolgreichen
Gesprächen

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Abfrage von Referenznummern
(z.B. Kundennummer) im IVR

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Rückruffunktionen, automatisiert und manuell

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Warteschleifenkonfiguration
(Wartedauer, Überläufe)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Ansagen zur vorauss. Wartezeit und/oder
Warteposition

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Anrufe können zum Agenten geroutet werden,
der den letzten Anruf dieser Anrufernummer
angenommen hat (Last Agent Routing)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Dynamisches Routing in Abhängigkeit von
Auslastung/Erreichbarkeit

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Mehrsprachige (Agenten-)Oberfläche

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Flexible Übermittlung von Rufnummern
bei Outboundtelefonie

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Einfacher Upload von neuen Ansagen

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Nachbearbeitungszeiten anpassbar

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Routing nach Anruferlisten (z.B. VIP-Kunden)

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Prozentuale Anrufverteilung

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Anrufverteilung nach Ursprungsland

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Anrufverteilung an externe
Callcenter-Dienstleister inkl. Auswertung

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Callback-Button mit Auswahlfeldern

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Anrufverteilung nach Quoten

- ☐ erfüllt
☐ teilweise

Fax2Mail & Mail2Fax	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Erstellung von Auswahlmenüs (IVR)	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Modul für PIN-Abfragen	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Erstellung von Telefonkonferenzen	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Anzeigen der aktuellen voraus. Wartezeit auf der Website	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
automatische Benachrichtigung bei verpassten Anrufen oder Schwellwertunterschreitungen	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Versand von SMS	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	

8 Kategorie – Statistiken

Abruf von Statistiken als xls, csv, json, pdf	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Einzelverbindungsnachweise	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Agentenspezifische Statistiken	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Skillgruppen- oder warteschleifenspezifische Statistiken	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Grafische Darstellung von Statistiken	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Wallboard für Teamleiter	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Echtzeit Anrufmonitoring	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Welche Art von Statistiken sind gegeben	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Setzen und Auswerten von Anrufgründen	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	
Kostenstellen integrierbar	<input type="checkbox"/> erfüllt	
	<input type="checkbox"/> teilweise	