

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](tel:+4903092033500) 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	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Freie Herstellerwahl bei Endgeräten	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Konfiguration der Endgeräte über die Oberfläche (Autoprovisionierung)	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Nutzung von Softphones	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Sichere Kommunikation mittels TLS, SRTP und VPN-Tunnel	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	

4 Kategorie - Notfallmanagement

Notfallrouting	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Benachrichtigung bei Unterschreitung von Schwellwerten	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	

5 Kategorie - Reporting

Echtzeit-Wallboard	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Zugang zu Roh-Calldaten	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Auswertung von Wartezeiten je Hotline	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Gesprächsdauer und Nachbearbeitungszeit je Agent live auswertbar	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	
Grafische Echtzeit-Statistiken	<input type="checkbox"/> erfüllt	<input type="checkbox"/> teilweise	

6 Kategorie - Rufnummern

Portierungen möglich	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Rufnummern (Service, lokal, international) schaltbar	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Wechselnde, automatisierte Einwahlrufnummern zur Identifizierung des Anrufers	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>

7 Kategorie - Technische Anforderungen

Auswahlmenü (IVR)	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Automatic Call Distribution (ACD) koppelbar mit eigener TK-Anlage	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
ACD koppelbar mit VoIP-Telefonanlage	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Administration ACD und VoIP-Telefonanlage über eine Oberfläche	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Administration von Öffnungszeiten über die Oberfläche	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Feiertagsroutings einstellbar	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Gesprächsaufzeichnung, manuell und automatisch	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
ACD unterstützt Browsertelefonie (WebRTC)	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Interne Gesprächsweiterleitung, Makeln, Halten	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Voicemailbox	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>
Live-Mithören von Gesprächen/Silent Coaching	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> teilweise	<input type="text"/>

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	
Einzelverbindungsachweise	<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	