

Nr.	Kategorie	Anforderung	Muss / Optional
1	Ringrufe	Einwahl und Auswahl der Mitarbeiter in den Ringruf muss jederzeit vom Telefon aus möglich sein	Muss
2	Ringrufe	Jedes eingewählte Telefon soll nacheinander klingeln, nicht gleichzeitig (im Ring = Ringruf) .	Muss
3	Ringrufe	Der Ringruf soll immer bei dem MA beginnen, der nach dem MA mit der letzten Rufannahme dran gewesen wäre.	Muss
4	Ringrufe	Eine frei wählbare Nachbearbeitungszeit für den MA, der den letzten Anruf entgegen genommen hat, muss konfigurierbar sein	Muss
5	Weiterleitungen	Es müssen mehrstufige Weiterleitungen möglich sein	Muss
6	Weiterleitungen	Es müssen Weiterleitungen zu bestimmten Uhrzeiten (z.B. Nach Geschäftszeiten) konfigurierbar sein.	Muss
7	Weiterleitungen	Es müssen Weiterleitungen einstellbar sein, falls alle MA im Gespräch sind oder der Anruf nicht innerhalb einer bestimmten Zeit angenommen wurde	Muss
8	Weiterleitungen	Wenn ein Kollege nicht ans Telefon geht, der direkt angerufen wurde und nicht über den Gruppenruf, dann soll es einen Vertreter geben, an dem der Anruf automatisch nach einer Regel (dreimal klingeln, zwanzig Sekunden klingeln o.ä) weitergeleitet wird.	Muss
9	Durchstellen	Es muss möglich sein, bei Durchstellen eines Anrufs, vorher selbst mit dem MA zu reden, bevor man den Kunden übergibt.	Muss
10	Administration	Die Konfiguration der Telefone muss vererbbar sein, d.h. wenn eine Schnellwahltaste definiert wird, soll das nicht mehrfach manuell umgesetzt werden müssen, sondern nur in einer BasisKonfig festgelegt werden, die auf alle Telefone verteilt wird. Von dieser BasisKonfig werden dann individuelle Konfigs abgeleitet, die pro Telefon verteilt werden.	Muss
11	Call Center	Es müssen die einlaufenden Call sichtbar sein und wie lange ein Kunde in der Warteschleife ist	Optional
12	Call Center	für die Teamleitung muss sichtbar sein, wer im Ringruf ist	Optional
13	Call Center	Eine Mithörfunktion für Trainer sollte vorhanden sein	Optional
14	Call Center	Call Center Auswertungen sollten vorhanden sein (z.B. statistische Daten für Anrufe, Dauer, nicht angenommene Anrufe usw.)	Optional