

Nr.	Kategorie	Anforderung	Gewichtung
1	Technische Voraussetzungen	Sollte das CCC-System ausgefallen und damit nicht erreichbar sein, sollen Anrufer über die Nichtverfügbarkeit je Hotline mit einer individuellen Ansage informiert werden.	0,4
2	Technische Voraussetzungen	Ein Anrufer soll, wenn seine Rufnummer dem CCC-System bekannt ist, automatisch identifiziert werden können. Das System soll bei Bedarf einen zweiten Faktor zur Authentifizierung heranziehen.	1,8
3	Technische Voraussetzungen	Ein Anrufer soll bei seinem Anruf über die Tastatureingabe seine Kunden- oder Vertragskontonummer nennen können.	0,6
4	Technische Voraussetzungen	Ein Anrufer soll sich bei seinem Anruf über die Tastatureingabe mit seiner Kunden- oder Vertragskontonummer identifizieren können.	0,4
5	Technische Voraussetzungen	Ein Anrufer soll bei seinem Anruf über eine Spracheingabe seine Kunden- oder Vertragsnummer nennen können.	0,4
6	Technische Voraussetzungen	Ein Anrufer soll sich bei seinem Anruf über eine Spracheingabe seiner Kunden- oder Vertragsnummer identifizieren können.	0,4
7	Technische Voraussetzungen	Zur Vorqualifizierung von Anrufen sollen Anrufern zu Anrufbeginn automatisch mittels Sprachdialogsystem in dem CCC-System vorkonfigurierte Fragen gestellt werden können.	0,4
8	Bot (Sprache, Chat, Mail)	Das CCC-System soll mittels integrierter oder angebundener Bot-Funktion über Conversational AI bestimmte Kundenfragen beantworten und Transaktionen durchführen können. Dies umfasst Sprach-, Chat- und Mail-Bot-Funktionen. Dieser Bot soll AI-basiert Kundenanfragen bearbeiten können (z.B. Bankdatenänderungen, Zählerstandeingaben, Rechnungsfragen, Bestellstatus, Abschlagsänderungen und Umzüge). Der Bot soll mehrere Sprachen beherrschen. Der Bot soll mandantenfähig sein. Sprach- und Chat-Bot sollen die selbe Datengrundlage haben und beide Funktionen die Sprach- bzw. Chat-Historie kennen und berücksichtigen können. Beim Mail-Bot soll eine abschließende Kundenkommunikation erst nach Freigabe durch einen Agenten möglich sein. Nach jeder Bot-Konversation soll ein Kontakt automatisch angelegt werden.	0,8
9	Technische Voraussetzungen	Anrufern soll bei einem Anruf automatisch die Warteposition in der Warteschlange angesagt werden können.	0,4
10	Technische Voraussetzungen	Anrufern soll bei einem Anruf automatisch die voraussichtliche Wartezeit in der Warteschlange angesagt werden können.	0,4
11	Technische Voraussetzungen	Während der Wartezeit spielt das CCC-System GEMA-freie Musik.	0,4
12	Technische Voraussetzungen	Identifizierte Anrufer sollen während der Wartezeit die Möglichkeit haben, einen Rückrufwunsch mit Datum und Uhrzeit zu hinterlegen.	0,4
13	Technische Voraussetzungen	Das CCC-System soll bei einem hinterlegten Rückrufwunsch automatisch einen ausgehenden Anruf zum hinterlegten Zeitpunkt aufbauen.	0,4
14	Routing	Wenn ein Anrufer vor Kurzem oder bereits mehrfach mit einem Agenten telefoniert hat, wird er, sofern der Agent verfügbar ist oder wird, dem gleichen Agenten priorisiert zugeroutet.	0,4
15	Technische Voraussetzungen	Über eine von HAMBURG WASSER gemanagte Internetseite sollen Kunden in der Lage sein, mit Agenten zu chatten und Anliegen zu erledigen.	0,4
16	Technische Voraussetzungen	Agenten sollen in deren Hauptansicht sehen, wie lange sie bereits in einem Status sind. Dies soll in einer hochzählenden Zeitanzeige (Status Counter) dargestellt werden.	0,4
17	Technische Voraussetzungen	Agenten sollen die Anrufertelefonnummer sehen können.	0,4
18	Technische Voraussetzungen	Agenten sollen sehen können, welche Skills ihnen zugeordnet sind.	0,4
19	Technische Voraussetzungen	Agenten sollen sehen können, welche Skills die Teamkollegen haben.	0,4
20	Technische Voraussetzungen	Agenten sollen sehen können, wie groß die Warteschlange auf den ihnen zugeordneten Hotlines ist, sprich wieviele Anrufer warten und wie lange diese jeweils bereits warten, insbesondere den am längsten wartenden Anrufer.	0,4
21	Konfiguration	Begrüßungen und weitere Ansagen (z.B. für Störungen, Servicezeiten), sollen flexibel und ad-hoc konfigurierbar und im Call Flow intuitiv per Drag & Drop an- und abschaltbar sein. Dazu dürfen keine Programmierkenntnisse notwendig sein.	0,7
22	Technische Voraussetzungen	Es soll eine "warme" Weiterleitungsmöglichkeit an jede interne Rufnummer geben, welche im CCC-System angemeldet ist. Dabei sollen die Kundeninformationen der Agentenoberfläche mit übergeben werden können.	0,4
23	Technische Voraussetzungen	Es soll eine "warme" Weiterleitungsmöglichkeit eines Anrufs an jede beliebige externe Rufnummer geben, welche nicht im CCC-System angemeldet ist.	0,4
24	Routing	Routingabläufe sollen vom Supervisor intuitiv z.B. per Drag & Drop erstellt und angepasst werden können. Dazu dürfen keine Programmierkenntnisse notwendig sein.	0,6
25	Routing	Es sollen verschiedene Arten von Routinglogiken (z.B. Zuordnung von Anrufen anhand einer Reihenfolge von Skillgruppen, Organisationseinheiten, etc.) zur Verfügung stehen und ohne Programmierkenntnisse erstell- und änderbar sein.	0,8

26	Routing	Die Priorisierung von Hotlines bei der Abarbeitung von Wartefeldern soll konfigurierbar sein hinsichtlich der Entscheidung, welche Hotlines in welcher Reihenfolge an Agenten vermittelt werden, wenn diese mehrere Hotlines bedienen können.	0,7
27	Konfiguration	Für Qualitätszwecke soll eine automatische Befragung des Anrufers erstell- und konfigurierbar sein und nach Auflegen des Agenten automatisiert durchgeführt werden können.	0,7
28	Konfiguration	Jeder Agent soll bei Gesprächsende einen Kontaktgrund angeben. Vorher soll es nicht möglich sein, den eigenen Status zu ändern.	0,4
29	Technische Voraussetzungen	Es soll rollenbasiert möglich sein, sich in laufende Anrufe aufzuschalten. Dabei soll der Aufschaltende mit dem Agenten sprechen können, ohne dass der Anrufer dies hört.	0,4
30	Technische Voraussetzungen	Es soll rollenbasiert möglich sein, sich in Bildschirme der Agenten aufzuschalten. Dabei soll der Aufschaltende mit dem Agenten sprechen können, ohne dass der Anrufer dies hört.	0,4
31	Bot (Sprache, Chat, Mail)	Rechnungserläuterungen des Bots sollen anhand von Ausschnitten der echten Kundenrechnung erfolgen.	0,4
32	Bot (Sprache, Chat, Mail)	In einer weiteren Ausbaustufe sollen Debitorenauskünfte sowie Erläuterungen von Mahnung oder Akontozahlungen möglich sein (nachgeordnete Kriterien).	0,4
33	Technische Voraussetzungen	Wenn man als Nutzer für mehrere Mandanten berechtigt ist, soll man nach der Anmeldung und während der laufenden Sitzung zwischen diesen Mandanten per Drop Down-Auswahl wechseln können. Die Nutzer sehen nur die Informationen des ausgewählten Mandanten.	0,7
34	Technische Voraussetzungen	User sollen sich über unterschiedliche Domänen anmelden können, z.B. HW und ggf. dritte Parteien.	0,4
35	Technische Voraussetzungen	Für ASR (automatic speech recognition) und TTS (Text to speech) genutzte Dictionaries sollen um mandantenspezifische Begriffe erweitert werden können.	0,7
36	Technische Voraussetzungen	Bei der Nutzung des ASR (automatic speech recognition) können die beiden Tonspuren (Kunde/Agent) getrennt von einander aufgenommen werden.	0,4
37	Störung	Für den Fall, dass die MS Entra ID von HW nicht erreichbar sein sollte, muss ein Notfallkonzept vorhanden sein, sodass sich die Anwender weiterhin im CCC-System anmelden können.	0,7
38	Störung	Im zuvor genannten Notfall sollen innerhalb kürzester Zeit lokale Benutzer vom Anbieter eingerichtet werden können. Hierbei ist folgende Passwort-Richtlinie zu beachten: - Mindestlänge beträgt 8 Zeichen - Klein- und Großbuchstaben (aA - zZ), Ziffern (0 - 9) und Sonderzeichen (z. B. !, \$, #, %) sind erlaubt, jedoch gibt es keine vorgeschriebene Mindestanzahl für die erlaubten Zeichen - der Benutzername darf nicht als Passwort verwendet werden - ein Passwort muss mindestens 1 Tag und darf maximal 365 Tage gültig sein - ein neues Passwort muss sich in mindestens einem Zeichen zum alten Passwort unterscheiden - es müssen die letzten 6 vom Benutzer erstellten Passwörter gespeichert werden (Passworthistorie), damit sichergestellt wird, dass keines der letzten 6 Passwörter wiederwendet wird - die Passwörter müssen als Hash abgelegt werden, sodass keine Rückrechnung möglich ist - nach 5 fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen wird der Benutzer vom System automatisch gesperrt - diese Sperre darf nicht automatisch aufgehoben werden können.	0,7
39	Rollen	Die Rolle Agent soll folgende Berechtigungen haben: - telefonieren intern/extern - sehen, über welche Hotline der Anruf kommt - sehen, wie lang die Warteschlange ist und wie lange die Kunden warten (inkl. des am längsten wartenden Anrufers) - ihren eigenen Status setzen - Status der Teamkollegen einsehen - Wechsel zwischen verschiedenen Kontaktkanälen - Dashboards/Reporting mit persönlichen Statistiken	0,8

40	Rollen	Die Rolle des Supervisors soll folgende Berechtigungen haben: - Alle Berechtigungen des Agenten - Statusklassifikation und Statusbezeichnung (neu-) definieren und anpassen - Status aller ihm zugeordneten Agenten einsehen - Status Counter aller ihm zugeordneten Agenten einsehen - Ändern der Agenten-Zuordnung zu Skillgruppen, - Ändern der Agenten-Kontaktkanal-Zuordnung - Live Statistik auf Gruppenbasis (min. 3 Agenten) einsehen - Cockpit/Monitoring/Tracking (Anrufvolumen, Performance etc.) - Anruf-Transkripte einsehen (bei Bedarf pseudonymisiert) - Ein Supervisor kann auf einem oder mehreren Mandanten gleichzeitig angemeldet sein. Bei einem Wechsel von einem Mandanten in einen anderen Mandanten soll die aktuelle Ansicht beibehalten bleiben, so dass bei einem Wechsel zurück diese wieder sofort sichtbar ist.	0,8
41	Rollen	Die Rolle Workforcemanager soll folgende Berechtigungen haben: - Die Rolle des Workforcemanagers ist automatisch mandantenübergreifend - Alle Berechtigungen des Supervisors - Status aller Agenten anlegen, einsehen und ändern - Status Counter aller Agenten einsehen - Hotlines anlegen, ändern und zuordnen - Organisationseinheiten anlegen, ändern und zuordnen - Kontaktkanäle anlegen, ändern und zuordnen - Kontaktgründe anlegen, ändern und zuordnen - Skillgruppen anlegen, ändern und zuordnen - Routingabläufe intuitiv per Drag and Drop erstellen und anpassen - Bandansagen intuitiv erstellen und per Drag and Drop live schalten - Agenten anlegen und pflegen können - Nutzer neu anlegen, pflegen und löschen können - Agenten den Rufnummern/Hotlines zuordnen können - einstellen können, dass bei einem ausgehenden Anruf eines Agenten die richtige Telefonnummer mitgegeben wird - Prioritäten der Hotlines konfigurieren können - Berechtigungen für Mandanten vergeben können - Reports erstellen können - Servicelevel angelegen, aktivieren und deaktivieren.	0,8
42	Rollen	Die Rolle IT Admin soll folgende Berechtigungen haben: - Die Rolle des IT Admin ist nicht automatisch mandantenübergreifend, es können ihm aber mehrere Mandanten zugeordnet werden - alle Berechtigungen und Rollen anlegen und verteilen - Logs bzgl. ASR und TTS überwachen können, insbesondere hinsichtlich der genutzten IP-Adressen - Audit-Logs einsehen können, über welche alle Aktivitäten innerhalb des Mandanten im CCC-System nachvollziehbar sind, wie z. B.: Änderung von Teamzuordnung eines Agenten - Rohdaten runterladen (downloaden) können - Reports erstellen können.	0,8
43	Konfiguration	Der Service Level hinsichtlich Schriftbearbeitung, also die Zeit, in der der Vorgang abgeschlossen sein muss, soll angelegt, gepflegt, aktiviert und deaktiviert werden können.	0,7
44	Konfiguration	Es sollen Kontaktgründe angelegt und gepflegt werden können. Kontaktgründe sind z. B.: - Umzugsmeldung, Bankdatenänderung, Ablesekarte/Zählerstand, Mahnung, Rechnungen usw.	0,4
45	Konfiguration	Einem Kontaktgrund soll einem Service Level zugeordnet werden können.	0,4
46	Bot (Sprache, Chat, Mail)	Der Bot soll dem Agenten Textbausteinen/Antwortvorschlägen für die effiziente Bearbeitung von Kundenanliegen bereit stellen.	0,4
47	Konfiguration	Es soll möglich sein einen geöffneten, nicht gelösten Vorgang nur zu schließen, wenn das Pflichtfeld "Nicht-Bearbeitungsgrund" gefüllt wurde. Diese Vorgänge werden automatisch dem jeweiligen Supervisor weitergeleitet.	0,7
48	Konfiguration	Umschalten der Kontaktkanäle (Schrift oder Telefonie) soll durch einen berechtigten User (Agent selbst, Supervisor, Workforcemanager) je Agent jederzeit möglich sein.	0,7
49	Konfiguration	Ein Bearbeitungsvorgang eines Posteingangs muss von einem Nutzer weitergeleitet werden können an: - einen anderen im CCC-System eingerichteten Nutzer - eine andere Skillgruppe (z. B. Teamleiterpool).	0,4
50	Konfiguration	Ein Agent soll die Möglichkeit haben, die Bearbeitung eines Schriftstücks zu unterbrechen (Status: Bearbeitung pausiert) und fortzusetzen (Status: Bearbeitung läuft) und den Status entsprechend setzen zu können. Diese Status sollen bei der Ermittlung der Netto-Bearbeitungszeit des jeweiligen Schriftstücks Berücksichtigung finden.	0,7

51	Konfiguration	Einem Dokument sollen verschiedene Bearbeitungsstatus zugeordnet werden können, aus denen sich die gesamte Bearbeitungsdauer ermitteln lässt: - Bearbeitungsstatus: z. B. offen, in Bearbeitung, erledigt, weitergeleitet usw.	0,4
52	Reporting	Das CCC-System soll eine tabellarische Übersicht zum Arbeitsvorrat von Schrift-Dokumenten bieten. Diese Ansicht muss sekundenaktuell aktualisiert werden können. Auswählbare Spalten und Filter: - Erstellungsdatum - Kontaktgrund - Kontaktart (Fax, Brief, eMail, Internet) - Kontakt-ID - Vertragskonto - Geschäftspartner - Zustellungsdatum. - Liegezeit - Service Level (Routing-Reihenfolge)	0,8
53	Reporting	Das CCC-System soll eine tabellarische und grafische Übersicht zum Bearbeitungsstand, also der Menge an offenen oder geschlossenen Schrift-Dokumenten je Kontaktart und Kontaktgrund, bieten. Zusätzlich soll der Service Level in Prozent abbildbar sein und bearbeitete Vorgänge durch KI berücksichtigt sein. Auswählbare Spalten und Filter: - Kontaktart (Brief, eMail, Internet) - Kontaktgrund	0,4
54	Reporting	Das CCC-System soll eine Übersicht der \emptyset Bearbeitungszeiten abgeschlossener Schrift-Dokumente je Zeitintervall und je Kontaktgrund bieten. Auswählbare Spalten und Filter: - Kontaktgrund - Zeitintervall Von/Bis - Anzahl der abgeschlossenen Dokumente - \emptyset Bearbeitungszeit	0,8
55	Reporting	Das CCC-System soll eine tabellarische und grafische Übersicht zur Bearbeitungs-Historie von Schrift-Dokumenten je Kontakt-ID bieten. Auswählbare Spalten und Filter: - Zeitintervall: Tag von / bis - Kontakt-ID (Vorgangsnummer)	0,4
56	Schnittstellen	Das System soll eine Synchronisierung der Status mittels Lese-Schreib-Schnittstelle in SAP S/4 HANA IS-U System von HAMBURG WASSER ermöglichen (über den zentralen Integrationslayer des Auftraggebers), um den SAP-Dokumenten-Status Y10, Y11, Y12 zu lesen bzw. zu schreiben/setzen. Über diese Schnittstelle soll das CCC-System die Historie des Schrift- und Telefonverkehrs für einzelne Kunden aus SAP IS-U einlesen können.	0,8
57	Reporting	Es darf nicht möglich sein, aus den Reports einzelne Agenten zu ermitteln oder deren Einzelleistung auszuwerten. Es soll eine Aggregation auf ein definierbare Mindestanzahl von 3 Agenten möglich sein. Sofern eine Aggregation auf eine Mindestanzahl von Agenten nicht möglich ist, sollen in Reports keine Kennzahlen angezeigt werden. Es soll eine Team-Mindestgröße entsprechend der geltenden Betriebsvereinbarung des Auftraggebers vorgegeben werden können. Zudem soll ein Monitoring von Mitarbeitenden externer Dienstleister innerhalb eines Mandanten möglich sein.	0,7
58	Technische Voraussetzungen	Es sollen historische Daten für mindestens drei Jahre aus dem Vorgängersystem Callstat migriert werden können.	0,7
59	Reporting	Alle Reports sollen als Excel-Datei heruntergeladen werden können (Download-Funktion).	0,2
60	Reporting	Alle Reports sollen als pdf.-Datei heruntergeladen werden können (Download-Funktion).	0,2
61	Reporting	Alle Reports sollen als html-Datei heruntergeladen werden können (Download-Funktion).	0,2
62	Reporting	Alle Reports sollen als csv-Datei heruntergeladen werden können (Download-Funktion).	0,2
63	Reporting	Innerhalb eines Reports sollen nur Inhalte angezeigt werden, die auch den erteilten Berechtigungen des auswertenden Anwenders entsprechen.	0,4
64	Reporting	Links zu Reports sollen direkt aus dem CCC-System heraus per Mail versendet werden können.	0,4
65	Reporting	Die Auswertungen sollen in nahezu Echtzeit aktuell sein.	0,7
66	Reporting	Die Auswertungen sollen grafisch dargestellt werden können.	0,4

67	Schnittstellen	Das CCC-System soll eine REST-API für mehrere Anwendungen bieten (z.B. WFM, BI-Tool, etc.) Es soll möglich sein, dass diese über Keycloak mit oAuth 2.0 autorisiert werden.	0,7
68	KI	Es soll eine Funktion zugeschaltet werden können, die es einer KI erlaubt, Gespräche mitzuhören. Darauf basierend sollen dem Agenten während der Kundengespräche unterstützende Funktionen durch die KI angeboten werden, z.B. Inhalte aus einer Wissensdatenbank oder Informationen zu Lösungen bei ähnlichen Geschäftsvorfällen aus der Vergangenheit (Agent Assist).	0,7
69	KI	Es soll eine Funktion zugeschaltet werden können, die es einer KI erlaubt, Schriftstücke zu lesen. Darauf basierend sollen dem Agenten während der Bearbeitung des Schriftverkehrs unterstützende Funktionen durch die KI angeboten werden, z.B. Inhalte aus einer Wissensdatenbank oder Informationen zu Lösungen bei ähnlichen Geschäftsvorfällen aus der Vergangenheit (Agent Assist).	0,7
70	KI	Es soll eine Funktion zugeschaltet werden können, die es einer KI erlaubt, Gespräche mitzuhören. Darauf basierend soll die KI Gesprächsinhalte analysieren und auswerten können z.B. hinsichtlich der Inhalte, Schwerpunktthemen, Einhaltung von Gesprächsleitfäden, etc.	0,7
71	Schnittstellen	Es soll über eine direkte Anbindung oder über SAP Cloud Integration möglich sein ausgehende Schriftstücke an EXStream zu senden (zur automatisierten Weitergabe an eine vorhandene Druckstraße).	0,4
72	Sicherheit	Der Auftragnehmer soll dokumentieren, wie in der Anwendung die funktionalen Anforderungen (z.B. Umsetzung der Betroffenenrechte gem. Art. 15, 17, 18 und 20 DSGVO und die Datenschutz-Grundsätze) umgesetzt werden. Darüber hinaus soll der Auftragnehmer darlegen, wie in der Anwendung Privacy by design und Privacy by default sichergestellt werden.	0,4
73	Technische Voraussetzungen	Eine Anmeldung an das CCC-System soll für alle Rollen via Single-Sign-On möglich sein.	0,4
74	Technische Voraussetzungen	Ein Wechsel des Kontaktkanals eines Agenten im CCC soll an das WFM übermittelt werden (z.B. von Telefonie auf E-Mail).	0,4
75	Technische Voraussetzungen	Es soll eine integrierte Speech-to-Speech-Funktion verfügbar sein, die gesprochene Sprache in Echtzeit erkennt, verarbeitet und in natürliche Sprachausgabe umwandelt (Übersetzung in andere Sprachen).	0,4