

## STARFACE MODULE

### Erweiterungen der STARFACE Telefonie

Entdecken Sie die STARFACE Module und erweitern Sie Ihre Geschäfts-Kommunikation:

Mit den zubuchbaren, kostenpflichtigen Modulen ergänzen Sie Ihr Telefonsystem ganz nach Ihren Vorstellungen. So lässt sich die STARFACE Anlage flexibel auf Ihre Bedürfnissen anpassen.

Der STARFACE UCC Client kann ganz einfach per Software erweitert werden um Ihren Anforderungen zu entsprechen.

#### **STARFACE iQueue 1 Gruppe** **Automatische Warteschlangenverwaltung** **für 1 Agentengruppe**

**Features:** einstellbare Parameter: Länge der iQueue, max. Verweildauer in der iQueue, Klingeldauer pro Agent, Klingelpause, Nachbearbeitungszeit

**Rufstrategien:** Längste Auszeit, Parallel

**Ansagen- Upload:** Willkommens-, Schluss- und Positionsansage

**Visualisierung:** Live Monitoring, Historienreporting

#### **Adressbuch-Kontakt-Importer / o-byte.com**

Importieren Sie Ihre Geschäftskontakte automatisiert aus verschiedenen Quellen, zum Beispiel aus einer Datenbank, Office 365, von einem Exchange-Server, aus SAP Business One, Google Contacts oder aus einem LDAP importieren. Bereits vorhandene Unternehmensdaten, z. B. aus Ihrer CRM-Software, können einfach in das Adressbuch der STARFACE importiert werden und müssen nur an einer Stelle gepflegt werden.

Kontakte lassen sich aus der STARFACE anrufen und haben eine entsprechende Namensauflösung in Ihrer Rufliste sowie in der Liste der eingehenden Anrufe.

#### **TeamsConnect für STARFACE / o-byte.com**

Integrieren Sie Ihre STARFACE Telefonanlage in Ihre Microsoft Teams Umgebung. Die Erweiterung setzt Ihre Mitarbeiter in der STARFACE automatisiert auf „Nicht stören / Do not Disturb“, sodass diese während eines Teams Telefonats nicht parallel angerufen werden können. Zudem wird der aktuelle Status in Teams in den STARFACE Chat-Status übertragen.

#### **Telefonie-Integration für DATEV / o-byte.com**

Rechnen Sie Ihre Telefongespräche minutengenau ab und fügen Sie zu jedem Gespräch persönliche Notizen hinzu. Mit wenigen Klicks übertragen Sie die gesammelten Informationen voll automatisiert in DATEV. Ebenso synchronisieren Sie Ihre Mandanten ganz einfach mit dem Adressbuch der STARFACE, und jeder Anrufer wird mit Namen angezeigt. Ein Anruf bei Ihrem Mandanten erfolgt ebenfalls direkt über einen Klick aus der DATEV-Arbeitsoberfläche.

#### **Klingeltöne**

Das Modul unterscheidet externe, interne und Gruppen-Anrufe und setzt darauf basierend Klingeltonvorgaben.

Für Gruppenanrufe lassen sich bis zu zehn unterschiedliche Zuweisungen von Klingeltönen zu Gruppen vornehmen.

#### **Gruppenspezifische Klingeltöne**

Zuordnung von Klingeltönen zu Benutzergruppen über die Weboberfläche des Moduls.

Das Modul kann für Telefone von Snom und Tiptel konfiguriert werden.

## CallBack / o-byte.com

Organisieren Sie Rückrufe von verpassten Anrufen in Ihrem Team auf optimale Art. Das Modul zeigt Ihnen im Browser oder STARFACE UCC Client verpasste Anrufe an und fasst diese optional zusammen. Die Agenten einer iQueue können somit die verpassten Anrufer zurückrufen und den Eintrag als „Erledigt“ markieren. Nehmen Sie einen erneuten Anruf eines zuvor verpassten Anrufers an, so wird der verpasste Anruf aus der Liste entfernt. Dabei synchronisiert sich CallBack, anders als die STARFACE Rufliste, über alle Benutzer hinweg. So gehören doppelte oder komplett versäumte Rückrufe der Vergangenheit an.

## Rufnummernauflösung / o-byte.com

Die Anrufernummer ist nicht im Adressbuch und Sie wollen trotzdem wissen wer anruft?

Das Modul löst per Rückwärtsauflösung den Anrufernamen für die eingehende Rufnummer auf, auch wenn die Kontaktdaten nicht im STARFACE Adressbuch sind. Dafür werden bei einem eingehenden Anruf je nach Konfiguration mehrere Online-Telefonbücher nach der Rufnummer des Anrufers durchsucht. Bei einem Treffer wird der Name in der Rufliste, der STARFACE App (ehemals UCC-Client) sowie auf dem Telefon-Display angezeigt.

## Benutzerbezogene Rufsperr

Mit diesem Modul kann einzelnen Benutzern eine Sperre für externe Gespräche auferlegt werden. Der Benutzer muss so vor allen Anrufen, die nicht an andere Benutzer oder Benutzergruppen gehen eine PIN eingeben.

## Gruppenbezogene Rufsperr

Mit diesem Modul können für die Benutzer einer Gruppe Anrufe an bestimmte Rufnummern gesperrt werden. Die Gruppenmitglieder müssen vor allen Telefonaten eine PIN eingeben und werden nur mit Rufnummern verbunden, die nicht in der Blacklist stehen. Darüberhinaus können unterschiedliche Ausnahmen von der Rufsperr definiert werden.

## IVR einstufig

Konfiguration eines Sprachmenüs mit Tasteneingabe. Pro Taste kann eine Zielrufnummer hinterlegt werden, auf die der Anrufer bei Tastendruck weitergeleitet wird. Durch Kombinieren mehrerer Modul-Konfigurationen können hiermit auch mehrstufige IVR

## IVR mehrstufig

Das IVR besteht aus neun Stufen – pro Stufe kann eine Audio-Datei als Sprachmenü hochgeladen werden. Auf Zifferndruck wird der Anrufer auf eine Zielrufnummer oder eine andere Stufe weitergeleitet.

## SpeechIVR / o-byte.com

Mit einer sprachgesteuerten IVR müssen Anrufer nicht länger Tasteneingaben vornehmen. Eine Eingabe kann bequem per Spracheingabe vorgenommen werden. Dies ist zum Beispiel sehr komfortabel für Anrufer, die Sie aus dem Auto versuchen zu erreichen. Mit Hilfe von Schlüsselwörtern wie bspw. „Support“ lässt sich Ihre IVR ganz einfach optimieren.

## ModCall

Mit diesem Modul können sich Moderatoren in laufende Telefonate der Mitglieder einer bestimmten Benutzergruppe einwählen und mithören. Es wird im Support, Vertrieb oder Call Center eingesetzt.

## Feiertags-Umleitung / o-byte.com

Das STARFACE Modul „Feiertags-Umleitung“ leitet eingehende Anrufe an Feiertagen mit optionaler Ansage auf eine interne/externe Rufnummer oder Mailbox automatisiert um. In dem Modul sind bereits alle gesetzlichen Feiertage integriert und können nach Bundesland selektiert werden. Zusätzlich können weitere (örtlich spezifische) Feiertage manuell konfiguriert oder mittels Upload eine iCal-Datei (-ics) definiert werden.

## Automatische Abmeldung / o-byte.com

Bestimmte Benutzer können zeitgesteuert und automatisch von ihren Telefonen abgemeldet werden. Dies ist praktisch in Büros ohne festen Arbeitsplatz oder bei generell häufigem Arbeitsplatzwechsel, sodass sich der Benutzer nur noch anmelden muss und den Platz danach mit seinen gewohnten Einstellungen benutzen kann.

## Bereitschafts-Umleitung / o-byte.com

Mit diesem Modul können auf einfache Art und Weise Anrufer terminbasiert umgeleitet werden. So können definierte Bereitschaftszeiten per .ics-Datei hochgeladen und automatisiert umgeleitet werden.

## Mail bei verpasstem Gruppenanruf / o-byte.com

Mit diesem Modul erhalten Sie vollautomatisiert im Falle eines verpassten Gruppenanrufs eine Benachrichtigung per E-Mail, ohne Ihre Anrufer auf eine Voicemail umleiten zu müssen. So übersehen Sie niemals einen wichtigen Anruf Ihrer Kunden oder Ihres Geschäftspartners.

## Exchange-Status-Sync / o-byte.com

Diese Erweiterung integriert den Kalender aus Microsoft Exchange oder Office 365 perfekt in die STARFACE Telefonanlage. So wird automatisch für die verschiedenen Arten von Terminen, wie „Gebucht“ oder „Außer Haus“, eine Rufumleitung für den betreffenden Benutzer aktiviert oder dieser auf „Nicht stören“ gesetzt. Zudem kann der Chat-Status entsprechend angepasst und der Betreff des Termins übernommen werden.

## Blacklist für PBX

Anlagenweit werden Anrufer, deren Rufnummer in der Blacklist enthalten ist, abgewiesen.

## Eigene MailTemplates

Mit diesem Modul für STARFACE können Sie die E-Mail Templates der STARFACE an Ihre eigenen Wünsche anpassen

## Rückrufbitte per Email

Bei Anruf wird automatisch eine E-Mail mit der Bitte um Rückruf gesendet.

## Call-Hunting-Hotline

Hotline mit Call-Hunting auf beliebige interne, externe oder mobile Rufnummern.

**Gerne beraten wir Sie zu den Möglichkeiten Ihrer STARFACE!**

## 3NET GmbH

Weidenbaumsweg 91a  
21035 Hamburg

info@3net.de  
www.3net.de