

Übersicht kostenpflichtiger Module der **STARFACE GmbH**

IVR EINSTUFIG

Dieses Modul bietet die Möglichkeit, ein Sprachmenü zu konfigurieren, das den Anrufer, je nach gewählter Ziffernfolge, zu einer anderen Rufnummer weiterleitet.

Das heißt, dass ein Anrufer erst eine aufgenommene Ansage hört, die ihn bittet, je nach Anliegen Taste 1, 2, 3, ... zu drücken. Dementsprechend wird dieser dann mit einer hinterlegten Rufnummer verbunden.

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.

GRUPPENBEZOGENE RUFSPERRE

Mit diesem Modul können für die Benutzer einer Gruppe ausgehende 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. Darüber hinaus können in der Whitelist unterschiedliche Ausnahmen von der Rufsperrung definiert werden.

IQUEUE

Die iQueue ist eine Variante der Gruppe. Sie ist quasi das Call Center Produkt der STARFACE. Die iQueue stellt eine Warteschlange zur Verfügung, so dass eingegangene Anrufe automatisch angenommen werden und Wartemusik und Ansagen hören, bis die Mitarbeiter sie der Reihe nach annehmen. Es stehen verschiedene Klingelstrategien zur Verfügung. Es können entweder alle Agenten gleichzeitig klingeln oder immer derjenige, der am längsten kein Gespräch hatte.

Außerdem besteht die Möglichkeit einer Auswertung und Audio-Aufzeichnung für alle über die Warteschlange eingehenden Gespräche.

IQUEUE: SKILL-BASED ROUTING

Mit Skill-based Routing können Mitarbeitern in einer iQueue besondere Fähigkeiten zugewiesen werden. Als Beispiel: Wenn ein Anruf aus bspw. Frankreich kommt, erkennt die STARFACE das. Wenn jetzt ein Mitarbeiter in der iQueue den Skill „spricht Französisch“ hinterlegt hat, wird der Anruf automatisch an ihn durchgestellt. Wird pro iQueue-Gruppe einmal benötigt.

IQUEUE: PRIORITY-BASED ROUTING

Mit Priority-based Routing können Sie in einer iQueue Rufnummern definieren, die priorisiert werden, wenn sie anrufen. Für die Priorisierung können weiterhin mehrere Kriterien festgelegt werden, sodass nach diesen unterschieden bzw. berechnet wird, ob eventuell sogar mehrere Kriterien erfüllt sind. Wird pro iQueue-Gruppe einmal benötigt.

KLINGELTÖNE

Das Modul unterscheidet externe, interne und Gruppen-Anrufe und setzt darauf basierend Klingeltonvorgaben für bestimmte Tisch- und DECT-Telefon Modelle. Für Gruppenanrufe lassen sich bis zu zehn unterschiedlichen Zuweisungen von Klingeltönen zu Gruppen vornehmen.

UMLEITUNGS-AUFNAHME

Mit diesem Modul können bestimmte, hinterlegte Anrufer eingerichtete Umleitungen durchbrechen.

CALL-HUNTING-HOTLINE

Die Call-Hunting-Hotline ermöglicht es Ihnen, 24h am Tag erreichbar zu sein, um so für Ihren Service zu garantieren. Wenn ein Kunde die Hotline-Nummer anruft, kann optional eine PIN abgefragt werden. Gibt er diese ein, wird er nacheinander an beliebige interne oder externe Rufnummern weitergeleitet.

Sie können festlegen ob dabei eine bestimmte Rufnummer oder die Nummer des ursprünglichen Anrufers angezeigt wird.

Sind Sie nicht erreichbar, wird die nächste Nummer in der Liste kontaktiert und so weiter, bis der Anruf erfolgreich angenommen wurde. Wird der Anruf nirgendwo angenommen, kann eine Nachricht auf einer Mailbox hinterlassen werden.

REDUNDANZ

Redundanz bedeutet, dass Sie eine zweite STARFACE Appliance oder VM haben, die einmal täglich zu einer bestimmten Uhrzeit automatisch ein Backup von Ihrer eigentlichen STARFACE Anlage erhält. Somit haben Sie eine Live-Anlage und eine Redundanz-Anlage. Wenn nun die Live-Anlage ausfallen sollte, kann die redundante Anlage die Aufgaben der Live-Anlage übernehmen. Hierfür ist lediglich eine kurze Bestätigung des Admins nötig.

CALL-IN-CONFERENCE

Mit dem Call-In-Conference Modul können unter einer eigenen Telefonnummer beliebig viele Konferenzräume betrieben werden. Jeder, der diese Telefonnummer anruft und danach via DTMF die Nummer des Konferenzraums angibt, kann den jeweiligen Konferenzraum betreten.

BLACKLIST FÜR PBX

Mit diesem Modul können eingehende Rufe von bestimmten Rufnummern oder auch ganzen Rufnummernbereichen blockiert werden. Der eingehende Anruf wird dabei mit einem Besetztzeichen abgewiesen.

GRUPPENSPEZIFISCHE KLINGELTÖNE

Mit diesem Modul können Sie für verschiedene Gruppen unterschiedliche Klingeltöne zuordnen. Unterstützt werden hierfür Telefone von Snom oder Tiptel, sowie der UCC Client für Windows.

BENUTZERBEZOGENE RUFSPERRE

Mit diesem Modul kann einzelnen Benutzern eine Sperre für alle ausgehende externe Gespräche auferlegt werden. Der Benutzer kann externe Rufnummern nur noch anrufen, nachdem er eine individuelle PIN erfolgreich eingegeben hat.

MAIL2FAX

Mail2Fax ermöglicht Faxversand, indem man die gewünschten PDF-Dokumente einfach per E-Mail an eine bestimmte eigene Mailbox (IMAP oder POP3) sendet. In der Betreffzeile darf sich ausschließlich die Zielrufnummer des Faxes befinden.

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 zur Schulung und Qualitätssicherung eingesetzt.

Optional können die mitgehörten Gespräche auch aufgezeichnet und per Email verschickt werden.

GESPRÄCHSMITSCHNITT EINSTELLUNGEN

Standardmäßig wird bei Start eines spontanen Gesprächsmitschnitts eine Ansage mit Hinweis auf den Start des Mitschneidens abgespielt, die Ansage selbst wird nicht mitgeschnitten. Mit diesem Modul kann diese Ansage ausgeschaltet oder mitgeschnitten werden.

GRUPPENBEZOGENER MITSCHNITT

Automatische Anrufaufzeichnung und Protokollierung für ein- und ausgehende Gespräche bestimmter Rufgruppen zur späteren Auswertung.

RÜCKRUFBITTE PER MAIL

Bei einem eingehenden Anruf wird automatisch eine E-Mail an die hinterlegte Adresse mit der Bitte um Rückruf gesendet.

