

STARFACE 3



STARFACE



MEHR KOMFORT – MEHR EFFIZIENZ

Mit STARFACE geben wir Ihrem Unternehmen ein mächtiges Kommunikationssystem an die Hand, um effiziente und kundenorientierte Kommunikation in Ihrem Unternehmen zu verwirklichen.

Eingehende Anrufe können schnell und kompetent bearbeitet werden: Komfort-Funktionalitäten, Voicemail-System, moderierte Telefonkonferenzen, Fax-System uvm. unterstützen Sie bei all Ihren täglich anfallenden Telefonaten. STARFACE integriert dabei auch Ihre Niederlassungen und Vertriebsmitarbeiter im Außendienst und Home Office in Ihre zentrale STARFACE Telefonanlage.

Das bietet STARFACE:	Davon profitieren Sie:
Plattformunabhängiges Web Frontend	Ob Mac, PC oder Linux – alle Mitarbeiter telefonieren mit einem System
Einfache Bedienung und Konfiguration per Browser	Weltweiter Zugriff auf STARFACE dank Follow-me
Übersichtliche Menüführung	Jeder Mitarbeiter kann sofort telefonieren – kein Schulungsaufwand
Unbegrenzte Skalierbarkeit	STARFACE wächst mit Ihrem Unternehmen
Mehr Funktionen als bei herkömmlichen Telefonanlagen	Z. B. moderierte Conference Calls mit beliebig vielen Teilnehmern
Konvergenz der Netze	STARFACE ermöglicht Effizienz, Durchgängigkeit und zusätzl. Funktionalitäten wie CTI und Messaging
Effizient und kostengünstig telefonieren	LeastCostRouting, Callback-Funktionen uvm.
Prozessoptimierung	Integration in bestehende CRM-/Kommunikationslösungen
Modules	Individuelle Funktionen konfigurieren und integrieren
Komfortfunktionen	IVR und ACD
Nutzung neuester Web-Technologien	Integration in gewohnte Software-Umgebungen

ENTDECKEN SIE JETZT ALLE VORTEILE VON STARFACE

- Deutlich geringere Telefon-Infrastrukturkosten
- Eine zentrale STARFACE Telefonanlage für das gesamte Unternehmen, inklusive Außendienstmitarbeiter, Home Offices und Vertriebsbüros
- Weltweiter Zugriff auf die STARFACE Telefoniefunktionalitäten
- Optimierung von Kommunikationsprozessen, z.B. durch Konferenzschaltungen, beliebig viele Voicemailboxen und CTI-Integration
- Geringer Administrationsaufwand, z. B. bei Bürowechsel von Mitarbeitern ist eine Mitnahme der Telefonnummer ohne Neukonfiguration möglich
- Kompetente Beratung und regelmäßige Updates sowie Wartung durch STARFACE Partner
- Zero Deployment – keine Installation zusätzlicher Software erforderlich
- Optimierte Prozesse dank Integration in CRM-/Kommunikationslösungen
- Individuelle Funktionen können selbst erstellt werden
- Eine Vielzahl an Komfortfunktionalitäten
- Einsatz neuester Web-Technologien bei gleichzeitiger Beibehaltung der gewohnten Software-Umgebung

COMFORTPHONING

Entdecken Sie mit STARFACE, wie einfach tägliche Kommunikationsprozesse werden – STARFACE unterstützt Sie bei allen Prozessen, die rund um das Thema Telefonieren existieren. Das Softwarekonzept überzeugt dabei durch seine stimmige Ergonomie. Beispielhaft ist die Menüführung, die es jedem Benutzer erlaubt, sich innerhalb weniger Augenblicke in der Softwareoberfläche zurecht zu finden. Sie werden schnell feststellen, dass Sie kein Benutzerhandbuch benötigen. Denn alle Funktionalitäten sind in STARFACE übersichtlich angeordnet und intuitiv zu bedienen. Die Kommunikationslösung wartet dabei mit vielen Komfortfunktionen auf, damit Sie Ihre täglichen Aufgabenstellungen besonders effizient und produktiv erledigen können. Maßgebliches Plus dabei ist die Integration der Telefonie in Ihre IT-Systemlandschaft. Durch die enge Verzahnung stehen Informationen durchgängig und einheitlich zur Verfügung, die Produktivität jedes einzelnen Mitarbeiters wird erhöht.

STARFACE ist mehr als Telefonieren – STARFACE ist Comfortphoning.

Die einfache Bedienbarkeit von STARFACE kommt auch der Administration zu Gute. Neben der besonders schnellen Inbetriebnahme des Kommunikationssystems wartet STARFACE mit einem Interface auf, das jedem IT Administrator gestattet, die Anlage selbst zu administrieren. Bei der Inbetriebnahme unterstützen Wizards effektiv und Ressourcen schonend.



COMFORTPHONING

NOCH MEHR KOMFORT

■ **Verbesserte GUI**

Das Graphical User Interface von STARFACE ist jetzt noch übersichtlicher gestaltet und bietet damit einen schnellen Zugang zu den zentralen Informationen.

■ **IVR (Interactive Voice Response)**

Dank IVR können Anrufer per Spracheingabe beispielsweise zur richtigen Abteilung oder dem richtigen Ansprechpartner vermittelt werden.

■ **ACD (Automatic Call Distribution)**

Mit ACD können Anrufe nach bestimmten Regeln innerhalb eines Unternehmens verteilt werden. Dies kann der Mitarbeiter sein, dessen letztes Gespräch am längsten zurückliegt, aber auch Regeln nach bestimmten Rufnummernmerkmalen sind denkbar.

■ **Wizard unterstütztes Leitungs-Setup**

Die Erstinstallation von STARFACE wird noch einfacher: Ein sogenannter Wizard unterstützt den Administrator beim Anlegen und Konfigurieren der ein- und ausgehenden Leitungen. Eventuelle Fehler werden automatisch erkannt und gekennzeichnet.

■ **Erweiterte Backup-Möglichkeiten**

STARFACE ermöglicht, nach individueller Vorgabe ein komplettes Datenbackup inkl. Stammdaten, CDR & Voicemail sowie Ansagetexte zu erstellen.

■ **Zusätzliche Gruppentypen**

Weitere Gruppentypen wurden implementiert.

■ **Tag-/Nachtschaltung**

Mit Hilfe der Tag-/Nachtschaltung können Office Mitarbeiter ihre Abwesenheit am Abend gegenüber Anrufern signalisieren – die Voicemailbox wird eingeschaltet.

■ **Whitelist/Blacklist**

Mittels sogenannter White- und Blacklists werden Anrufer anhand ihrer Rufnummer unterschieden.

■ **Import von Rufnummernlisten**

STARFACE gestattet den Massenimport von Telefonnummern, die beispielsweise im .csv-Dateiformat vorliegen.

■ **Zugriff auf das zentrale Adressbuch (z.B. Exchange)**

Als zentrales, für jeden zugängliches Adressbuch kann ein Microsoft Exchange Server eingesetzt werden.

■ **Music-on-hold Verwaltung**

Individuelle Einstellungen sind für jede Nebenstellenummer und Gruppe realisierbar.

■ **Callback & Callthrough**

Rückrufdienst des bzw. Weiterleitung durch den STARFACE Server, um beispielsweise voreingestellte Sonderrufnummern mit besonders günstigen Tarifen zu wählen.

■ **Gesprächsmitschnitt und Ansagen**

Wichtige Gespräche müssen oftmals wortwörtlich protokolliert sein – STARFACE unterstützt Sie mit der Gesprächsmitschnittfunktion.



Computer Telephony Integration (CTI)

Unter Computer Telephony Integration (CTI) versteht man die Verschmelzung von Telekommunikation und Computeranwendungen. STARFACE lässt sich dank standardisierter Schnittstellen nahtlos in IT-Systemlandschaften integrieren.

STARFACE Modules

Ein wesentlicher und neuer Bestandteil von STARFACE sind die Module. Mit Hilfe von STARFACE Modules können Unternehmen Funktionalitäten für die eigene STARFACE Telefonanlage entwerfen.

NEU IN STARFACE 3

COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION

STARFACE unterstützt in der Version 3 vollumfänglich die Integration der Telefonie in Computeranwendungen. Ihr Vorteil: Sie können Ihre Kontakte direkt per Mausklick aus dem verwendeten Customer Relation Ship Programm anrufen und bekommen bei eingehenden Anrufen sofort den Namen und die Telefonnummer des hinterlegten Anrufers angezeigt.

STARFACE 3 unterstützt dabei die folgenden Software-Lösungen:

Integration in SugarCRM

SugarCRM ist eine CRM-Lösung auf Open Source Basis. STARFACE kann dort nahtlos integriert werden, so dass eine doppelte Datenhaltung von Telefonnummern entfällt.

Integration in Sage und Bauknecht CRM

Sage steht für betriebswirtschaftliche Softwarelösungen, die speziell auf die Bedürfnisse von kleinen und mittelständischen Unternehmen abgestimmt sind. Auch die Lösung Bauknecht CRM geht auf die Bedürfnisse des Mittelstandes ein: STARFACE bietet mit seiner Integration die fehlende Kommunikationskomponente.

Integration in Microsoft Outlook

Viele Unternehmen setzen MS Outlook zur Verwaltung und Pflege der Kontakte ein. Dank der Integration von STARFACE wird die Kundenorientierung stark erhöht und die Basis für mehr Umsatz gelegt.



Integration in CAS genesisWorld

Dank der Integration in CAS genesisWorld können Anrufe nicht nur aus dem Kontaktdatensatz gestartet werden, es lassen sich auch Anrufe direkt im CRM-System dokumentieren.

Integration in Microsoft Dynamics CRM

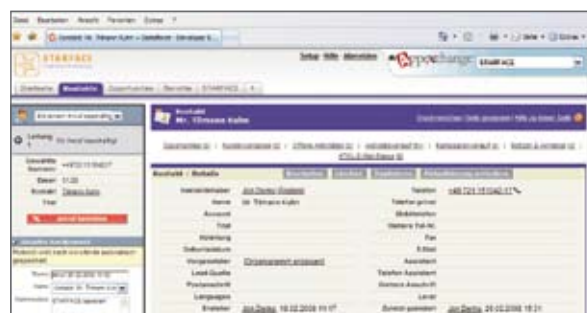
Mit der Integration in Microsoft Dynamics CRM unterstützt Sie STARFACE dabei, Ihre Kundenkommunikation effektiv und produktivitätssteigernd zu gestalten.

Integration in Lotus Notes

Lotus Notes ist ein dokumentenorientiertes, verteiltes Datenbanksystem mit sehr enger E-Mail-Anbindung. STARFACE ergänzt Lotus Notes um die fehlende Telefonie.

Integration in Salesforce

Das CRM System von Salesforce unterstützt Unternehmen bei der Verwaltung von Kundenkontakten, Partnern, Daten und Vertriebsprozessen. Der Zugriff auf Salesforce erfolgt über das Internet und unterstützt deshalb die Mobilität der Mitarbeiter. Wie bei STARFACE ist keine Installation auf den Client-Rechnern erforderlich. Durch die Integration von STARFACE steht damit ein vollumfänglich mobiles Kommunikations- und Datenverwaltungssystem zur Verfügung.

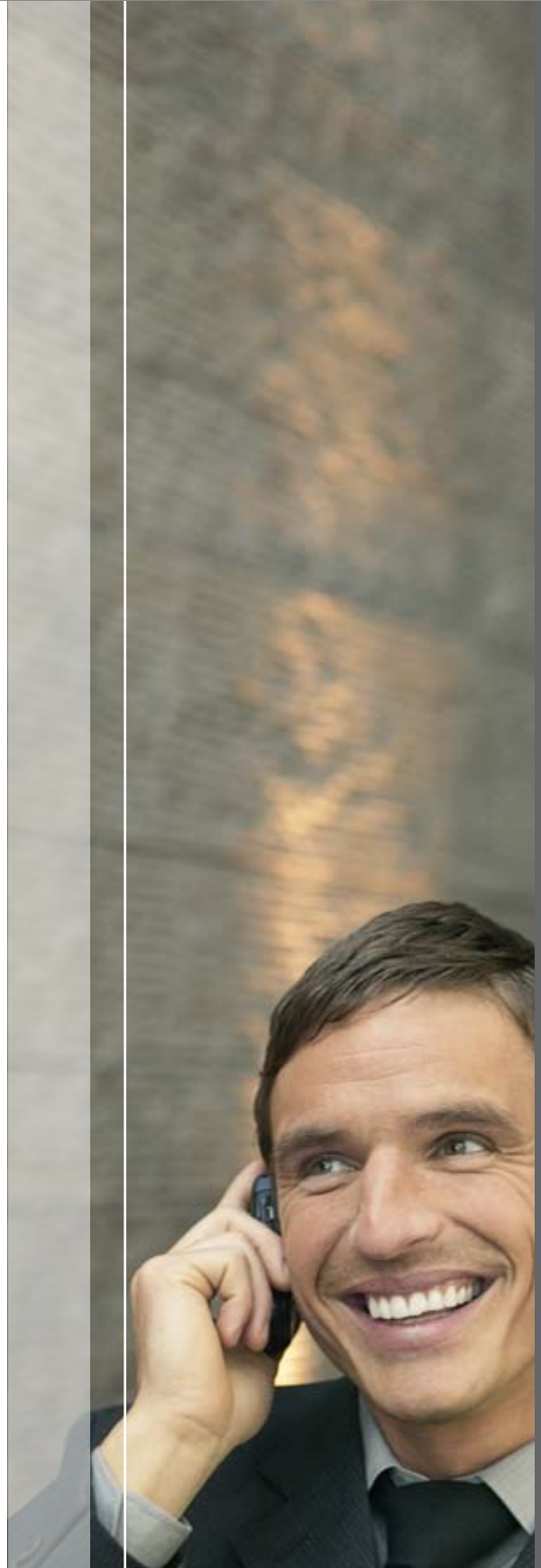
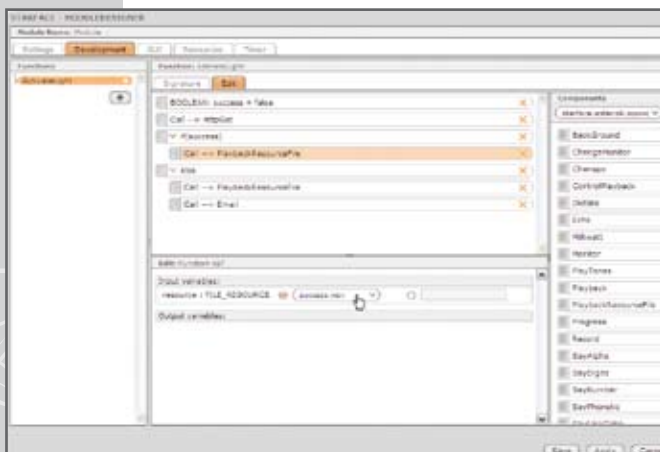


STARFACE MODULES

Eine wesentliche Erweiterung von STARFACE 3 sind die Module. Dieser im Administrationsbereich angesiedelte „Design-Raum“ stellt eine wichtige Ressource dar, um eigene, individuelle Komponenten und Funktionalitäten für STARFACE zu entwickeln.

Ist ein STARFACE Modul erstellt, kann dieses beliebig oft in selber Form nacheinander eingesetzt oder aber auch in Kombination mit anderen Modulen verwendet werden.

Module können somit je nach Art und Funktionsumfang sehr einfach und somit besonders übersichtlich, aber auch sehr komplex sein. STARFACE Modules unterstützt Sie mit einer integrierten Bibliothek, um alle erstellten Module zu verwalten und für den erneuten Einsatz bereit zu halten.



ALLE FEATURES IM ÜBERBLICK

CALL MANAGER

- Signalisierung eingehender Anrufe mit Rufnummer und Name
- Anruf annehmen, direkte Weiterleitung zu Voicemailbox oder Teilnehmer (Call Deflection), abweisen
- Anrufen per Nummerneingabe, über Wiederwahlliste oder Adressbuch
- Wiederwahlliste der letzten angerufenen Nummern
- Spontane Konferenz mit drei und mehr Teilnehmern
- Makeln zwischen Gesprächen

RUFLISTEN

- Protokollierung aller Verbindungen mit Anzeige des Verbindungsstatus: eingehend, ausgehend, verpasst, angenommen
- Anzeige von Rufnummer, Name, Datum, Uhrzeit, Dauer, Signalisierung hinterlassener Nachrichten
- Übersichtliche Darstellung der Listeneinträge
- Sortierfunktion über alle Anruferdetails
- Interaktionen über die Ruflisten:
 - Rückruf/Wiederanruf durch Anklicken
 - Abhören von Voicemails per Mausklick
 - Löschen von Einträgen

VOICEMAIL

- Verwaltung empfangener Voicemails in Ordnerstruktur
- Einrichten beliebig vieler Voicemailboxen
- Versand der Nachrichten per Email und Abfrage über STARFACE oder Telefon
- Rufumleitung von internen und externen Anrufen nach intern/Voicemailbox/extern (Mobil oder Festnetz)

ADRESSBUCH

- Verwalten und Anzeigen von Kontakten
- Definition verschiedener Adressbücher (öffentlich/privat)
- Anbindung von LDAP-Verzeichnissen möglich

VIRTUELLE KONFERENZRÄUME

- Übersichtliche Anzeige von anstehenden und abgehaltenen Konferenzen
- Assistentenbasiertes Einrichten von wiederkehrenden Telefonkonferenzen
- Automatischer Versand von Einladungs-E-Mails an Teilnehmer
- Individuelle Einladungstexte möglich; inklusive Textvorlage
- Benachrichtigung der Konferenzteilnehmer bei Änderung der Konferenzdaten
- Eröffnung der Konferenz durch Moderator per Telefon oder Software
- Interaktive Hör- und Rederechte (Mute und Reverse Mute)
- Zugangsschutz durch PIN-Code
- Visualisierung der Konferenz über Web Frontend
- Anzeige aller Teilnehmer und deren Rollen
- Anruffunktion für externe Teilnehmer

ZUSATZFUNKTIONEN

- Einfaches Übernehmen von Gesprächen (Pickup-Funktion)
- Statusanzeige (frei/belegt, angemeldet/abgemeldet)
- Follow-me Funktion: weltweiter Zugriff auf STARFACE
- Konfiguration von ISDN-Dienstmerkmalen (Anklopfen, Busy on Busy etc.)
- Chefsekretärinnen-Funktion
- Integration in Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Outlook, Sage, Salesforce, SugarCRM, Lotus Notes, CAS genesisWorld, Bauknecht CRM
- Tag-/Nachtschaltung
- Interactive Voice Response (IVR)
- Automatic Call Distribution (ACD)
- White- und Blacklist
- Ansage vor Melden
- Call Queues
- Callback & Callthrough
- Music-on-Hold Verwaltung
- E-Mail-Benachrichtigung bei verpasstem Anruf



DIE VERTICO SOFTWARE GMBH

PROFESSIONELLE INNOVATIONSKRAFT

Unsere Kunden können von uns Professionalität auf allen Ebenen erwarten. In unseren Augen ist dies eine wesentliche Voraussetzung, um die Wünsche und Erwartungen unserer Kunden in neue Softwarekomponenten umzusetzen und zu erfüllen. Der Wunsch, den Anforderungen und Trends des Marktes immer einen Schritt voraus zu sein, ist der Motor unserer Innovationskraft.

KUNDENZENTRIERUNG UND USABILITY

Der Kunde ist unser wertvollster Partner. Diese Wertschätzung bringen wir auch in unserer Software zum Ausdruck. Einfache, leicht verständliche Anwendungen sind deshalb unser oberstes Ziel.

VERBINDLICHES HANDELN

Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und Flexibilität sind Werte, die wir von uns selbst erwarten. Diese wollen wir auch in der täglichen Kundenkommunikation leben: zuverlässig kommunizieren, schnell eine geeignete Lösung bieten und individuell auf Fragestellungen eingehen.

PARTNERSCHAFTLICHE KOOPERATIVE ZUSAMMENARBEIT

Partner und Mitarbeiter – sie alle sind wertvolle Teilnehmer eines erfolgreichen Unternehmens. Der partnerschaftliche, kooperative Umgang ist ein wesentlicher Aspekt unseres Selbstverständnisses.



„STARFACE 3 optimiert die Geschäftsprozesse signifikant und lässt STARFACE zu einer echten Kommunikationslösung wachsen.“

Florian Buzin, Geschäftsführer vertico software GmbH



vertico software GmbH
Amalienstraße 81-87
76133 Karlsruhe

Fon +49 (721) 15 10 42-0
Fax +49 (721) 15 10 42-99

info@vertico-software.com
www.vertico-software.com