



## DIE CALL-CENTER- FUNKTION IN DER STARFACE APP

### **STARFACE** iQUEUE

Qualitativ hochwertiger Kundenservice ist in vielen Branchen heute ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Die Nachfrage nach leistungsfähigen Call-Center- und Hotline-Funktionen steigt deshalb auch in kleineren Unternehmen. STARFACE iQueue ermöglicht es mittelständischen Betrieben, ihre Service-Kommunikation auf einen ganz neuen Level zu heben.

Wenn die Anforderungen dann noch weiter steigen, lässt sich STARFACE mithilfe von Add-on-Modulen bedarfsgerecht bis zum medien- und standortübergreifenden Contact Center erweitern. Dies garantiert ein Höchstmaß an Zukunftssicherheit und Flexibilität.

STARFACE iQueue ermöglicht Unternehmen eine effiziente Integration von Abfragegruppen mit Warteschleife, Wartemusik und flexibler automatischer Rufverteilung (ACD) und ist nahtlos in die STARFACE App integriert. Das iQueue-Dashboard garantiert den Mitarbeitenden einen optimalen Überblick über die Hotline-Prozesse.

#### Das bietet STARFACE iQueue:

- **Skill-based Routing**
- **Priority-based Routing**
- **Das iQueue-Dashboard**
- **Integrierte Hotline-Funktionalitäten**
- **Attraktive Add-on-Module**

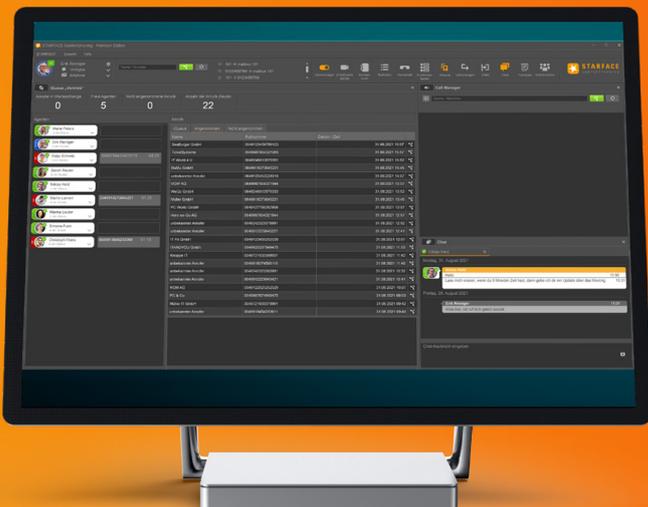
## Das bietet STARFACE iQueue

- **Skill-based Routing:**  
Skill-based Routing ermöglicht es, z.B. eingehende Anrufe automatisch – etwa anhand der Landesvorwahl – zu verteilen und so stets den am besten qualifizierten Agents zuzuweisen.
- **Priority-based Routing:**  
Mit der Funktion Priority-based Routing lassen sich ausgewählte Gespräche an der Warteschlange vorbei priorisiert vermitteln. So werden zum Beispiel Kundinnen und Kunden, die sich über eine Premium-Supportnummer einwählen, bevorzugt durchgestellt.
- **Das iQueue-Dashboard:**  
Live Monitoring in der STARFACE App oder im Browser für Wallboard Darstellung mit typischen Call-Center Daten von Verfügbarkeitsleveln bis Warteschlangen und Informationen über Agentinnen und Agenten. Attraktive Add-on-Module.



## Integrierte Hotline-Funktionalitäten

STARFACE Telefonanlagen unterstützen standardmäßig STARFACE iQueue. Diese umfasst unter anderem Abfragegruppen mit Warteschleife, Wartemusik und automatischer Anrufverteilung (ACD) sowie Live Monitoring, Logging, Reporting und Wartemusik – und gibt mittelständischen Betrieben damit alle Werkzeuge für ein effizientes und professionelles Handling der telefonischen Kundinnen- und Kundenkontakte an die Hand.





## Attraktive Add-on-Module

Beim Einsatz in anspruchsvolleren Contact-Center-Umgebungen können die STARFACE Plattformen über günstige Add-on-Module aus dem STARFACE Module Store jederzeit bedarfsgerecht erweitert werden. So lassen sich eingehende Gespräche mithilfe ein- oder mehrstufiger IVR-Module automatisch annehmen und vor der Vermittlung vorsortieren. Für größere Contact Center sind zudem dedizierte Module erhältlich, die den Betreibenden einen lückenlosen Überblick über die Auslastung und Servicequalität liefern und umfangreiche historische Auswertungen ermöglichen.

- **Interactive Voice Response (IVR):**  
Ein- oder mehrstufige IVR-Module garantieren, dass Anfragen sofort angenommen und via Sprachwahl zur zuständigen Agentin bzw. zum zuständigen Agenten geleitet werden. Automatische Ansagen, etwa zur Begrüßung oder zur Position in der Warteschlange, verkürzen die Wartezeit und stellen einen professionellen Außenauftritt sicher.
- **CRM-Integration:**  
STARFACE unterstützt Connectoren zu allen gängigen CRM-Systemen. Hotline-Mitarbeitende können so im Inbound schon vor Gesprächsbeginn die verfügbaren Kundinnen- bzw. Kundendaten einsehen und den Anrufenden namentlich begrüßen. Auch Outbound-Kampagnen lassen sich äußerst effizient abbilden.
- **Digitales Operator Board:**  
Mit der STARFACE Erweiterung CallBack organisieren Sie optimal Rückrufe von verpassten Anrufen in Ihrem Team. Das Tool zeigt Ihnen im Browser oder in der STARFACE App verpasste Anrufe an und fasst diese optional zusammen. Die Agentinnen und Agenten einer iQueue können somit die verpassten Anrufenden zurückrufen und den Eintrag als „Erledigt“ markieren. Nehmen Sie einen erneuten Anruf eines zuvor verpassten Anrufenden an, so wird der verpasste Anruf aus der Liste entfernt. Dabei synchronisiert sich CallBack – anders als die STARFACE Rufliste – über alle Benutzenden hinweg. So gehören doppelte oder komplett versäumte Rückrufe der Vergangenheit an.