

## PRESSEMITTEILUNG

### **STARFACE auf der CCW 2016: Maßgeschneiderte Contact-Center-Lösungen von KMU bis Enterprise**

**Im Mittelpunkt des Messeauftritts: Einsatz der hybriden UCC-Plattform STARFACE im Contact-Center / Modulare Erweiterungsmöglichkeiten decken alle Anforderungen ab / Jetzt persönliches Beratungsgespräch mit den STARFACE Experten vereinbaren**

**Karlsruhe, 11. Januar 2016** Die STARFACE GmbH präsentiert sich auch 2016 vom 22. bis 25. Februar auf der CCW 2016, der internationalen Leitmesse der Contact-Center-Branche in Berlin. Der Anbieter hochwertiger IP-Telefonanlagen und Kommunikationslösungen „made in Germany“ zeigt in Halle 2, Stand B2 die Einsatzmöglichkeiten seiner hybriden UCC-Plattform in Contact-Center-Umgebungen.

„In einer zunehmend digitalen und komplexen Welt ist es für Unternehmen wichtiger denn je, in allen Bereichen flexibel aufgestellt zu sein – auch in der Kundenkommunikation. Hochwertiger Kundenservice ist in vielen Branchen heute eines der wichtigsten Qualitätsmerkmale“, erklärt Florian Buzin, Geschäftsführer von STARFACE. „Unsere UCC-Plattform STARFACE liefert Unternehmen eine leistungsstarke Basis für ihren telefonischen Kundenkontakt, die sich zudem individuell und flexibel erweitern lässt. Egal ob Zwei-Mann-Hotline oder High-End-Contact-Center: Mit unseren Zusatzmodulen und Schnittstellen decken wir alle Anforderungen ab.“

#### **Von der Basis-Hotline zum leistungsstarken Allround-Contact-Center**

STARFACE zeigt auf der CCW 2016 abgestufte Contact-Center-Lösungen für den Einsatz von KMU bis Enterprise. Im Fokus aller Lösungen steht die STARFACE UCC-Plattform, die standardmäßig bereits grundlegende Hotline-Funktionalitäten unterstützt und sukzessive zur umfassenden, medienübergreifenden Contact-Center-Lösung erweitert wird:

- **STARFACE iQueue in der Basiskonfiguration:** Das aktuelle STARFACE Release 6.1 unterstützt standardmäßig die integrierte Hotline STARFACE iQueue. Diese bietet unter anderem Abfragegruppen mit Warteschleife, Wartemusik und eine automatische Verteilung eingehender Anrufe (ACD). Das in die STARFACE Benutzeroberfläche integrierte iQueue-Dashboard ermöglicht darüber hinaus Live Monitoring, Logging und Reporting.
- **Digitales Operator-Board:** Bei steigendem Anrufaufkommen und höherer Agent-Zahl lässt sich die STARFACE Telefonanlage mithilfe des Add-on-Moduls CallBoard PRO des STARFACE Excellence Partners o-byte.com um eine Live-Matrix zur lückenlosen Überwachung von Agents und Warteschlangen erweitern. Das interaktive Dashboard bietet zusätzlich außerdem Funktionen zur historischen Auswertung – etwa von Wartezeiten oder Abwurfquoten – in tabellarischer oder grafischer Form.

CCW-Besucher, die sich mit den STARFACE Experten am Stand zum Thema UCC-Telefonie in der Contact-Center-Umgebung austauschen möchten, können unter +49 (0)721 151042-30 oder per E-Mail unter [vertrieb@starface.de](mailto:vertrieb@starface.de) einen persönlichen Gesprächstermin vereinbaren und erhalten im Gegenzug ein kostenloses Fachbesucherticket.

**Hintergrund: STARFACE Telefonanlagen**

Die STARFACE Telefonanlagen eignen sich für den Einsatz in klassischen, hybriden und vollständig IP-basierten Umgebungen und sind in skalierten Ausbaustufen für Unternehmen jeder Größe erhältlich. Je nach Einsatzszenario stehen die Anlagen dabei wahlweise als Hardware-Appliance, virtuelle VM-Edition oder gehostete Cloud Services zur Verfügung. Die leistungsstarken UCC-Plattformen führen sämtliche Kommunikationskanäle auf dem Desktop des Anwenders zusammen und erschließen Kunden so das volle Potenzial nahtlos integrierter UCC-Umgebungen. Die offene Architektur der STARFACE Anlagen macht es Unternehmen leicht, ihre Telefonie nahtlos in die Geschäftsprozesse einzubinden. Hierfür unterstützt STARFACE Schnittstellen zu allen gängigen CRM- und ERP-Systemen wie Microsoft Outlook, Lotus Notes, Salesforce, SugarCRM, DayLite und DATEV. Auch High-End-Funktionalitäten wie (Video-)Conferencing und Voicemail sind in STARFACE standardmäßig ohne Aufpreis enthalten. Native UCC-Clients ermöglichen den Anwendern eine effiziente Anbindung von Windows- und Mac-Rechnern. iPhones und Android-Smartphones lassen sich über Fixed Mobile Convergence anbinden.

**Ansprechpartner für Anfragen:****Unternehmen (Presse)**

Herr Matthias Zimmermann  
STARFACE GmbH  
Stephanienstraße 102  
76133 Karlsruhe  
Telefon: +49 (0)721 151042-35  
E-Mail: zimmermann@starface.de

**Agentur (Presse)**

Herr Michal Vitkovsky  
H zwo B Kommunikations GmbH  
Am Anger 2  
91052 Erlangen  
Telefon: + 49 (0)9131 81281-25  
E-Mail: michal.vitkovsky@h-zwo-b.de

**Über STARFACE**

Die STARFACE GmbH ist ein junges, dynamisch wachsendes Technologieunternehmen mit Sitz in Karlsruhe. 2005 gegründet, hat sich der Hersteller von IP-Telefonanlagen und -Kommunikationslösungen fest im Markt etabliert und gilt als innovativer Trendsetter. Im Mittelpunkt des Produktportfolios stehen die Linux-basierten STARFACE Telefonanlagen, die wahlweise als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbar sind und sich für Unternehmen jeder Größe eignen. Die vielfach preisgekrönte Telefonanlage – STARFACE errang unter anderem vier Siege und drei zweite Plätze bei den funkschau-Leserwahlen 2009 bis 2015 – wird ausschließlich über qualifizierte Partner vertrieben.

STARFACE wird in Deutschland entwickelt und produziert und lässt sich als offene, zukunftssichere UCC-Plattform mit zahlreichen CRM- und ERP-Systemen verknüpfen. Sie unterstützt gängige Technologien und Standards wie Analognetz, ISDN, NGN und Voice-over-IP und ermöglicht über offene Schnittstellen die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.