



STARFACE
COMFORTPHONING

STARFACE

Groupes / iQueue / AURENZ



Bertrand Broussaudier

Country Manager France



Tetiana Barlozhetska

Sales Team Assistant



Thomas Durlach

Country support Manager



Mavel Porte Gewehr

Team Assistant



Camille Langlait

Voip Support Engineer

SOMMAIRE

- ▶ Groupes classiques
- ▶ Groupes iQueue AVEC LICENCE
- ▶ Groupes iQueue SANS LICENCE
- ▶ Module Statistique avancé et taxation avec AURENZ!

Groupes classiques

GROUPES CLASSIQUES

- ▶ Appels parallèles
- ▶ Appels tour à tour
- ▶ Appels de diffusions (broadcast)

GROUPES IQUEUE AVEC LICENCE

- ▶ Iqueue fonctionnalités :
 - ▶ Du stack d'appel
 - ▶ Un guide pour l'appelant (position & temps d'attente estimé).
 - ▶ Statistiques
 - ▶ Des options de routage
 - Routage par compétence
 - Routage par priorité

Groupes iQueue

STARFACE



Attribution des appels

Automatiquement par statut



disponible



Traitement post-appel



appel entrant

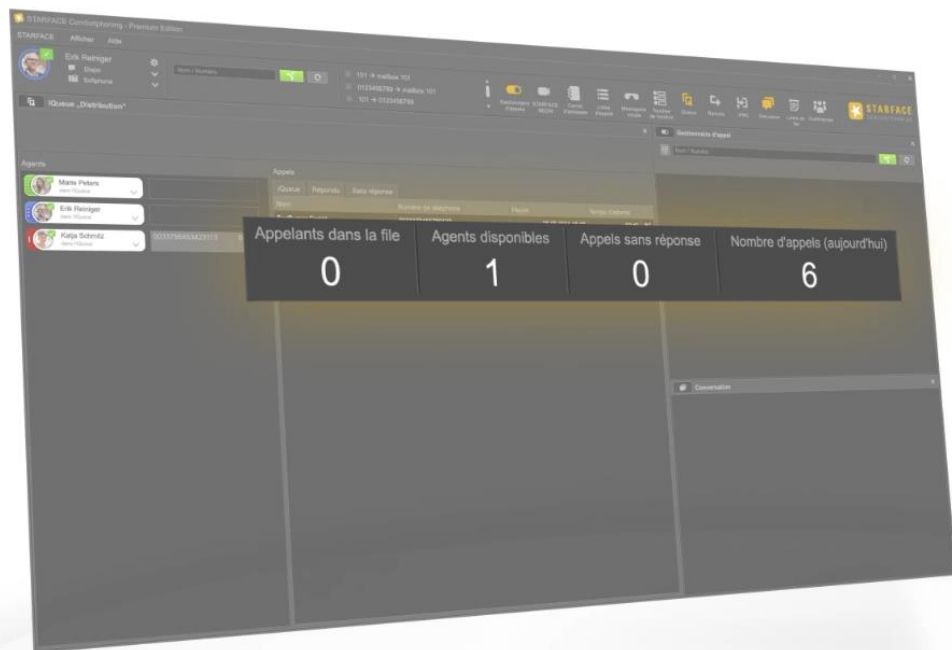


en communication



Statistiques en un coup d'œil

Appelants en attente
Nombre d'agents libres
Appels manqués
Nombre total d'appels

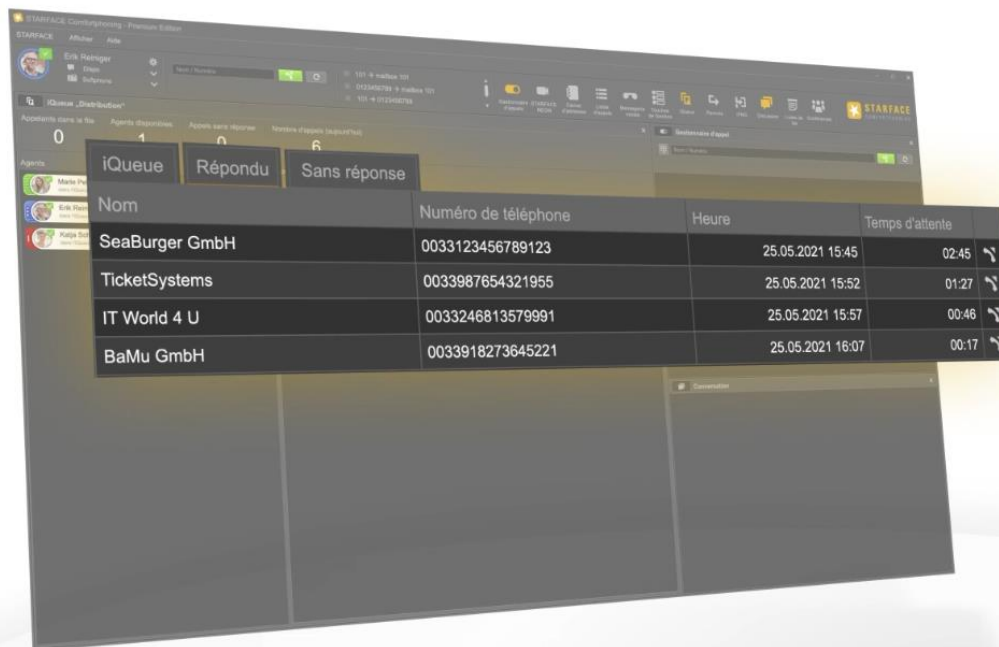


Groupes iQueue

 STARFACE

Filtre des listes d'appels

Appels manqués
en un coup d'œil



The screenshot shows the STARFACE software interface. At the top, there are tabs for 'iQueue', 'Répondu', and 'Sans réponse'. Below the tabs, a table displays a list of missed calls. The table has four columns: 'Nom', 'Numéro de téléphone', 'Heure', and 'Temps d'attente'. The data rows are as follows:

Nom	Numéro de téléphone	Heure	Temps d'attente
SeaBurger GmbH	0033123456789123	25.05.2021 15:45	02:45
TicketSystems	0033987654321955	25.05.2021 15:52	01:27
IT World 4 U	0033246813579991	25.05.2021 15:57	00:48
BaMu GmbH	0033918273645221	25.05.2021 16:07	00:17



GROUPES IQUEUE SANS LICENCE

Limitations :

- ▶ Pas de routage par compétence ou priorité.
- ▶ Utilisation des paramètres par défaut uniquement (stack 10, durée 2min, musique d'attente par défaut, ect).
- ▶ Pas de rapports d'appels.

aurenz

SOFTWARE & CONSULTING

Sommaire

- ▶ Fonctionnalités
 - ▶ Monitoring et graphiques
 - ▶ Comptabilité et facturation des appels
 - ▶ Fraudes et autres caractéristique
 - ▶ Protection des données
- ▶ Liste de prix / Partner shop
- ▶ Pré requis techniques
- ▶ Une solution tripartite
- ▶ DEMO
- ▶ Question / Réponses

MONITORING ET GRAPHIQUES

- ▶ Statistiques pour iQueues et huntgroups
- ▶ Statistiques pour les trunks et les extensions
- ▶ Appels répondus
- ▶ Temps d'attente
- ▶ Temps de connexion des agents
- ▶ Appels perdus
- ▶ Lignes occupées
- ▶ Temps de sonnerie
- ▶ Présentation sous forme de graphique en temps réel
- ▶ Indication des tendances
- ▶ Détermination des canaux vocaux nécessaires
- ▶ Utilisation aux heures de pointe
- ▶ Utilisation moyenne
- ▶ Détermination des coûts via les tableaux tarifaires

COMPTABILITÉ ET FACTURATION DES APPELS

- ▶ Historique et factures détaillées
- ▶ Facturation des appels de service, privés et de projets
- ▶ Importation de factures de téléphonie mobile et fixe, allocation des coûts et contrôle de plausibilité
- ▶ Rapports détaillés et récapitulatifs
- ▶ Comptabilité par centre de coûts
- ▶ Facturation des clients
- ▶ Tarifs librement définissables via les tableaux des fournisseurs de réseau, y compris les minutes gratuites
- ▶ Facturation des coûts des appareils, des services, de l'IMAC (Installation, Déplacement, Ajout, Changement)
- ▶ Exécution de rapports automatiquement ou à la volée
- ▶ Formulaires librement configurables pour les rapports à l'aide de l'éditeur de formulaires.

FRAUDES ET AUTRES CARACTÉRISTIQUES

Détection des fraudes :

- ▶ Appeler à certaines heures
- ▶ Appels de longue durée
- ▶ Appels à partir de zones spécifiques

Autres caractéristiques

- ▶ Options d'exportation flexibles
- ▶ Multilingue (FR/ES/IT/EN/DE/NL)
- ▶ Données de base via une connexion LDAP
- ▶ Exportation de données pour les banques (SEPA)

PROTECTION DES DONNÉES

- ▶ Les paquets de protection des données avec les spécifications de protection, séparés par type d'appel (ex privé, masque quelques digits).
- ▶ Attribution des paquets de protection des données aux abonnés
- ▶ Paramètres de protection réglables individuellement
- ▶ Suppression ou masquage des informations relatives à la connexion : appel, heure, durée, numéro de destination, localisation.
- ▶ Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD)
- ▶ Concept intégré d'utilisateur/rôle pour différentes autorisations d'accès

LISTE DE PRIX / PARTNER SHOP



Statistiques pour iQueues incluant les fonctionnalités de iPro UC-Analytics

993,60 € prix de vente conseillé

764,31 € Disponible par pack de 10 seulement.



Statistiques pour les extensions, les groupes de recherche et les lignes SIP, y compris la comptabilité.

496,80 € prix de vente conseillé

382,15 € pour 10 licences d'utilisateur STARFACE nommées. Disponible uniquement en paquet de 10

Les licences sont per user:

- Tous les utilisateurs iQueue n'ont pas besoin d'être licenciés, seulement ceux qui sont pertinents pour les statistiques.
- Tous les utilisateurs de STARFACE n'ont pas besoin d'une licence, seulement ceux qui sont pertinents pour les statistiques.

Il est possible de combiner les licences iQueue pro UC-Analytics et iPro UC-Analytics dans une même installation. Il existe également un pack upgrade pour passer de iPro à iQueue pro.

Par exemple, 10 utilisateurs iQueue + 50 iPro UC-Analytics supplémentaires qui doivent être pris en compte dans la licence :

10 iQueue User:	1 x 993,60 €/User
+ 50 STARFACE User:	4 x 496,80 €/User

PRÉ REQUIS TECHNIQUES

- ▶ Starface 7.0.2.1 ou plus
- ▶ Compatible Starface CLOUD
- ▶ HTTP ou HTTPS accessible
- ▶ Module “STARFACE_CDRConnector_v114.sfm”
- ▶ Microsoft Windows server 2012+ / windows 10
- ▶ Logiciel Aurenz
- ▶ Licences Aurenz

WIKI EN <https://wiki.aurenz.de/display/WIKI/STARFACE>

Starface & AURENZ

UNE SOLUTION TRIPARTITE



PBX Starface



Module Starface
CDRConnector

Starface & AURENZ

DEMO

aurenz

SOFTWARE & CONSULTING

- ▶ **Monitoring et graphiques.**
- ▶ **Comptabilité et facturation des appels.**
- ▶ **Protections contre les Fraudes**
- ▶ **Protection des données**

Starface & AURENZ

The screenshot shows the STARFACE Comfortphoning - Premium Edition interface. At the top, the user 'Durfach, Thomas' is logged in. The main dashboard area is titled 'Aurenz' and features several widgets:

- Organization Chart:** Options to show tree or list view, search by name or phone number.
- Reports:** Links for all reports, scheduled reports, and a 'Create new report' button.
- Informations:** Links for today's, this week's, and this month's information.
- Call Data Explorer:** Links for today's, yesterday's, this week's, and last week's data.
- Dashboard:** Links to open the dashboard, create a new dashboard, and create a new widget.
- Mail box:** Links for all mails, unread mails, read mails, and last month's mails.
- Data explorer:** A link for 'Hunt group based'.
- My Favorites:** A section for favorite items.

The right-hand sidebar contains a 'Gestionnaire d'appel' (Call Manager) with a search bar and a list of contacts, including Broussaudier, Bertrand; Langlat, Camille; Porte-Gewehr, Mavel; Barlozetska, Tetiana; Horn, Norbert; Spiegelhalter, Heike; Training; Gärtner, Fabian; PM; Scheuermann, Christoph; Gärtner, Jan; and Neidhardt, Alexandra.

The bottom status bar includes icons for 'Listes des appels', 'Carnet d'adresse', 'Planner', 'Aurenz', 'Messagerie vocale e...', 'Redirections', 'Camera SF Karlsruhe', 'portier local', and 'Conférence'.

Starface & AURENZ

STARFACE Comfortphoning - Premium Edition

STARFACE Afficher Aide

Durlach, Thomas
Dispo
FMC/0033628473128

Nom / Numéro

+33 18739 9905 → mailbox 173
+49 721 50959633 → mailbox 173
173 → 88888888

Gestionnaire d'appels STARFACE NEON
Carnet d'adresses
Listes d'appels
Messagerie vocale
Touches de fonction
iQueue
Renvois
FMC
Discussion
Listes de fax Conférences

STARFACE COMFORTPHONING

Aurenz

My dashboards

- Dashboard (starface)
- iQueue Analysis
- SIP Trunk Utilization

SIP Trunk Utilization

Voice Channel Utilization - Average & Maximum

Average & Maximum Number Time of Day Weekdays Months Days per Month

Trunk Lines

Available Busy (average) Max. Busy Simultaneously

Utilization

Trunk Line Utilization - Average & Maximum
Telephone System: (Starface Module)
Time frame 01.06.2022 - 30.06.2022
Created: 20.07.2022 17:01:08

Reject dashboard configuration

Voice Channel Utilization - Trend

Average & Maximum Number Time of Day Weekdays Months Days per Month

Trunk Line Utilization - Number

Telephone System: (Starface Module)
Time frame 01.06.2022 - 30.06.2022
Created: 20.07.2022 17:01:08

Reject dashboard configuration

Voice Channel Utilization - Number of used Channels

Average & Maximum Number Time of Day Weekdays Months Days per Month

Trunk Lines

Maximum Trunk Line Utilization Average Trunk Line Utilization

Trunk Line Utilization
Telephone System: (Starface Module)
Months
Time frame 01.06.2022 - 30.06.2022
Created: 20.07.2022 17:01:08

Sept - Maximum Trunk Line Utilization: 8

Reject dashboard configuration

Gestionnaire d'appel

Nom / Numéro

Appel actif

Bertrand Broussaudier
171
173 Thomas Durlach

Touches de fonction

Recherche de nom

- P+O [00]
- P+O [01]
- test:redic [Toujours]
- Renvoi (permanent) [+33 18739 9905]
- Groupe[STARFACE FRANCE]
- Group [STARFACE FR]
- Group [SUPPORT FR Overflow]
- SUPPORT FR 1
- SUPPORT FR 2 IQ
- STARFACE FRANCE
- DND
- Durlach, Thomas
- Broussaudier, Bertrand
- Langlais, Camille
- Porte-Gewehr, Mavel
- Barlozhetka, Teltana
- Horn, Norbert
- Spiegelhalter, Heike
- Training
- Gärtner, Fabian
- PM
- Scheuermann, Christoph
- Gärtner, Jan
- Neidhardt, Alexandra

Listes des appels Carnet d'adresse Planner Aurenz Messagerie vocale e Redirections Camera SF Karlsruhe portier local Conférence

Starface & AURENZ

STARFACE Comfortphoning - Premium Edition

STARFACE Afficher Aide

Durlach, Thomas
Dispo
FMC/0033628473128

Nom / Numéro

+33 18739 9905 → mailbox 173
+49 721 50959633 → mailbox 173
173 → 88888888

Gestioneire d'appels STARFACE NEON
Carnet d'adresses
Listes d'appels
Messagerie vocale
Touches de fonction
iQueue
Renvois
FMC
Discussion
Listes de fax Conferences

STARFACE COMFORTPHONING

Aurenz

My dashboards

- Dashboard (starface)
- iQueue Analysis
- SIP Trunk Utilization

iQueue Analysis

Overview Time of Day Weekdays Days per Month Months

Agents lost and answered calls

Answered
Lost

Reject dashboard configuration

Number of callers on hold

07/01/22

Waiting callers

08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00

Waiting time 0-10s Waiting time 11-20s Waiting time 21-30s Waiting time >30s

Reject dashboard configuration

Number of outbounding & inbound calls

Overview Time of Day Weekdays Days per Month Months

Outgoing, external
Outgoing, internal
Incoming, external
Incoming, internal

iQueue - Number Outgoing / Incoming Demo
Overview (average)
Time frame 01.07.2022 - 31.07.2022
Created: 20.07.2022 16:58:24

Reject dashboard configuration

Queue occupancy

Number of callers

Number of agents

Number of calls Waiting caller (average) Waiting caller (maximum) Logged in agents

Reject dashboard configuration

Call duration

Time of Day Weekdays Days per Month Months

CW 26 CW 27 CW 28 CW 29 CW 30

Listes des appels Carnet d'adresse Planner Aurenz Messagerie vocale e Redirections Camera SF Karlsruhe portier local Conférence

Gestioneire d'appel

Nom / Numéro

Recherche de nom

- P+0 [00] Broussaudier, Bertrand
- P+0 [01] Langlait, Camille
- test redic [Toujours] Porte-Gewehr, Mavel
- Renvoi (permanent) [+33 18739 990] Barlozetska, Tetiana
- Group[STARFACE FRANCE] Horn, Norbert
- Group [STARFACE FR] Spiegelhalter, Heike
- Group [SUPPORT FR Overflow] Training
- SUPPORT FR 1 Gärtner, Fabian
- SUPPORT FR 2 iQ PM
- STARFACE FRANCE Scheuermann, Christoph
- DND Gärtner Jan
- Durlach, Thomas Meise, Offici
- Neidhardt, Alexandra

Questions ?

Questions !

QUESTIONS / RÉPONSES

- ▶ Est-ce que le logiciel sait récupérer le nom des extensions? Oui.
- ▶ Est-ce que c'est disponible en français ? Oui.
- ▶ Est-ce qu'il est possible d'obtenir une licence NFR? Oui, il faut contacter Aurenz.
- ▶ Peut-on changer les couleurs des graphs ? Non.
- ▶ Peut-on migrer la licence standard vers la pro? Oui via le pack upgrade disponible sur le partnership.
- ▶ Peut-on récupérer les CDR antérieurs a l'installation du logiciel? Oui.
- ▶ Est-ce que les prix affichés sont en abonnement? Non, c'est du lifetime. Un pack de maj est possible, voir avec Aurenz.
- ▶ Est-ce qu'il est possible de récupérer les infos type numéros de tel etc ? Oui.



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION!**

Thomas Durlach

STARFACE GmbH

+33 187 399 906

tdurlach@starface.com