

Glossar

In Dokumentationen und Produktbeschreibungen im Kontext des STARFACE Kommunikationssystems verwenden wir für präzise Abgrenzungen die folgende Begrifflichkeiten:

Begriff	Beschreibung / Definition	Weitere Hinweise
STARFACE-Installation	Lauffähige STARFACE-Server-Software oder Cloud-Instanz, die durch genau eine Hardware ID und/oder genau einen Serverlizenzschlüssel gekennzeichnet ist	
Benutzer oder STARFACE-Benutzer	STARFACE-Benutzer-Account, der eine User- oder User-Light-Lizenz konsumiert	ohne Information darüber, ob der Benutzer administrative Rechte besitzt
STARFACE-Administrator	<i>STARFACE-Benutzer</i> mit administrativen Rechten	ohne Information darüber welche konkreten administrativen Rechte dieser besitzt
Externer oder Externer Teilnehmer oder Externer Gesprächspartner oder Externer Anrufer	Person/Unternehmen/Nebenstelle oder technisches System, das über eine Amtsleitung erreicht wird	
Gruppe oder Benutzergruppe	STARFACE-Gruppe, die <i>STARFACE-Benutzer</i> als Gruppenmitglieder enthalten kann	
iQueue	STARFACE-Gruppe mit spezieller Klingelstrategie und Warteschlangenfunktion	
Teilnehmer	<i>STARFACE-Benutzer</i> oder <i>externer Gesprächspartner</i> . Ein technisches System (z.B. Modul) kann in selten Fällen Teilnehmercharakter aufweisen	abzugrenzen von <i>Gruppe</i> , <i>Nebenstelle</i> oder <i>Rufnummer</i>
Rufnummer	Rufnummer eines <i>Teilnehmers</i> oder einer <i>Gruppe</i>	
Interne Rufnummer	Rufnummer, die innerhalb der STARFACE-Leitungskonfiguration dem internen Rufnummernraum zugeordnet und nicht unmittelbar von einem <i>externen Teilnehmer</i> angerufen werden kann	
Externe Rufnummer	Rufnummer, die innerhalb der STARFACE-Leitungskonfiguration einer Amtsleitung zugeordnet ist und von <i>externen Teilnehmern</i> gewählt werden kann	
Nebenstelle	Rufnummer eines <i>STARFACE-Benutzers</i>	
Endgerät	Physisches Telefon oder Softphone	
Anruf	Verbindung, die durch einen <i>Teilnehmer</i> initiiert wird	ohne Information darüber, ob eine erfolgreiche Vermittlung stattgefunden hat
Gespräch	<i>Anruf</i> , der erfolgreich vermittelt wurde und eine Audiokommunikation erlaubt	ohne Informationen über die Verbindungsqualität
Anrufer	<i>Teilnehmer</i> , der einen <i>Anruf</i> oder ein <i>Gespräch</i> initiiert	
Angerufener	<i>Teilnehmer</i> , der einen <i>Anruf</i> erhält oder diesen für ein <i>Gespräch</i> angenommen hat	
Ziel oder Umleitungsziel	<i>Rufnummer</i> oder Mailbox, zu der ein <i>Anruf/Gespräch</i> weitergeleitet werden kann	
Interner Anruf oder Internes Gespräch	<i>Anruf/Gespräch</i> zwischen mindestens zwei <i>STARFACE-Benutzern</i> (oder <i>Modulen</i> / <i>Voicemailboxen</i>), innerhalb der selben <i>STARFACE-Installation</i>	
Externer Anruf oder Externes Gespräch	<i>Anruf/Gespräch</i> zwischen einem <i>STARFACE-Benutzer</i> (oder <i>Modul</i>) und mindestens einem <i>externen Teilnehmer</i>	

Ansagedauer	Zeitraum zwischen Anrufeingang (im Telefonesystem) und erstem Klingelzeichen	kann systembedingte Verzögerungen enthalten
Klingeldauer	Zeitraum zwischen erstem Klingelzeichen und Anrufannahme	Angerufenen-/Agentenperspektive
Wartezeit	Zeitraum zwischen Anrufeingang (im Telefonesystem) und Anrufannahme	Anruferperspektive Entspricht Summe aus Ansagedauer und Klingeldauer
Gesprächsdauer	Zeitraum zwischen Anrufannahme und Beendigung des Gesprächs	
Anrufdauer	Zeitraum zwischen Anrufeingang (im Telefonesystem) und Beendigung des Gesprächs	Entspricht Summe aus Ansagedauer, Klingeldauer und Gesprächsdauer