

# STARFACE

KNOWLEDGE BASE

## LAUFWERK IT

Südrandstraße 7  
1230 Wien  
Österreich

[www.laufwerk.it](http://www.laufwerk.it)

# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### **Antworten auf Ihre Fragen - schnell und unkompliziert.**

In unserer STARFACE Knowledge Base finden Sie hilfreiche Antworten zu den häufigsten Fragen rund um Einrichtung, Nutzung und Funktion Ihrer Telefonanlage. Klar, verständlich und praxisnah, damit Sie rasch weiterarbeiten können.

#### **1. Wie verbinde ich einen Anruf mit einem Kollegen oder einer Kollegin?**

Klicken Sie während eines laufenden Gesprächs auf „Rückfrage“ und wählen Sie im Adressbuch die gewünschte Person aus. Der ursprüngliche Anrufer hört währenddessen eine Wartemusik. Sobald die Kollegin oder der Kollege das Gespräch annimmt, können Sie das Gespräch mit einem Klick verbinden, danach können Sie auflegen, der Anruf wird übergeben.

#### **2. Warum funktioniert Starface auf meinem Handy nicht mehr richtig?**

Ein häufiges Problem ist, dass das Handy ein altes oder falsches Passwort gespeichert hat. Lassen Sie uns das Passwort zurücksetzen, löschen Sie die gespeicherten Zugangsdaten auf dem Handy und melden Sie sich erneut mit den aktuellen Anmeldedaten an. Danach sollte die Verbindung wieder stabil funktionieren.

#### **3. Starface funktioniert am Notebook nicht – woran kann das liegen?**

Bitte prüfen Sie, ob das Softphone als primäres Telefon aktiviert ist. Nur wenn das korrekte Gerät als primäres Endgerät eingestellt ist, funktioniert die Telefonie zuverlässig. Wechseln Sie z. B. ins Büro, sollten Sie auch das primäre Gerät anpassen.



# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### **4. Ich bekomme keine Anrufe – was tun?**

Vergewissern Sie sich, dass Sie in Ihrer Gruppe angemeldet sind. Nur wenn mindestens eine Person aktiv in einer Gruppe eingeloggt ist, kommen Anrufe durch. Wenn Sie sich unsicher sind, kontaktieren Sie uns und wir helfen weiter.

### **5. Wie richte ich eine Umleitung ein?**

Umleitungen können individuell eingerichtet werden (z.B. bei Besetzt, Zeitüberschreitung oder immer). In vielen Fällen empfehlen wir, uns direkt zu kontaktieren und wir stellen die passende Konfiguration für Ihre Anforderungen ein.

### **6. Bei Anrufen höre ich nichts – woran liegt das?**

Oft liegt das Problem an einer instabilen Internetverbindung oder an der Headset-Verbindung. Prüfen Sie, ob Ihr Gerät korrekt per Bluetooth oder Kabel verbunden ist, nicht beides gleichzeitig. Ein Neustart der App oder ein Gerätewechsel kann ebenfalls helfen.

### **7. Was bedeutet die Fehlermeldung „Error Authentication“?**

Diese Meldung erscheint meist bei falschen oder veralteten Zugangsdaten. Bitte setzen Sie Ihr Passwort zurück oder kontaktieren Sie uns, wir übernehmen das für Sie und schicken Ihnen neue Zugangsdaten.



# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### **8. Ich kann keinen Button hinzufügen – woran liegt das?**

Buttons, z.B. für Gruppen oder Umleitungen, können nur erstellt werden, wenn Sie bereits Mitglied in der betreffenden Gruppe sind. Bitte melden Sie sich bei uns und wir fügen Sie hinzu, damit Sie Ihre Ansicht anpassen können.

### **9. Wie kann ich meine persönliche Durchwahl einrichten?**

Über die Funktionstaste „Rufnummer anzeigen“ lässt sich eine bestimmte Nummer auswählen, die bei ausgehenden Anrufen angezeigt wird. Damit können Sie z.B. Ihre Durchwahl oder eine allgemeine Nummer nutzen.

### **10. Kann ich selbst Gruppen erstellen?**

Nein. Gruppen müssen von uns zentral auf der Telefonanlage eingerichtet werden. Geben Sie uns Bescheid, wie die Gruppe heißen und wer sie nutzen soll und wir setzen das für Sie um.

### **11. Wie lege ich einen neuen Benutzer an?**

Neue Benutzer werden ausschließlich durch uns erstellt, damit alles korrekt eingerichtet ist. Bitte senden Sie Ihre Anfrage an [support@laufwerk.it](mailto:support@laufwerk.it) mit Name, E-Mail und gewünschter Durchwahl und wir kümmern uns um alles Weitere.

### **12. Ich bekomme keine Benachrichtigungen im Gruppenchat – warum?**

Gruppenchats in Starface unterstützen derzeit keine Benachrichtigungen. Nur bei privaten Chats werden Push-Nachrichten angezeigt. Das ist systembedingt und betrifft alle Nutzer.

# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### 13. Wie melde ich mich bei STARFACE an?

Die Anmeldung erfolgt mit Ihrer persönlichen Login-ID und dem Passwort, das Sie von uns erhalten haben. Auf dem PC oder Laptop öffnen Sie einfach die STARFACE App oder das Webinterface, auf dem Handy nutzen Sie die STARFACE Mobile App. Wichtig: Bitte achten Sie auf die korrekten Server-Daten, bei Unsicherheit wenden Sie sich an unser Support-Team.

### 14. Wie melde ich mich bei einer Gruppe an oder ab?

Wenn Sie Teil einer Gruppe sind, können Sie sich ganz einfach über die STARFACE-Oberfläche an- oder abmelden. Nutzen Sie dazu die Funktionstaste „Gruppe An-/Abmelden“. So steuern Sie flexibel Ihre Erreichbarkeit im Team.

### 15. Wie kann ich meine Voicemail einrichten oder abhören?

Ihre Voicemail lässt sich über die Einstellungen aktivieren. Sie können einen PIN festlegen und Voicemails auch automatisch per E-Mail erhalten. Die Voicemail ist direkt über die STARFACE-Oberfläche oder externe Rufnummern abrufbar.

### 16. Wie funktioniert das Adressbuch in STARFACE?

Das Adressbuch ist zentral für alle Nutzer\*innen zugänglich. Einmal angelegte Kontakte (inkl. E-Mail, Nummer, Name) sind systemweit sichtbar und erleichtern die Kommunikation. Neue Kontakte können über das „Plus“-Symbol oben rechts angelegt werden.

# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### 17. Kann ich meinen Verfügbarkeitsstatus selbst festlegen?

Ja, unter Ihrem Profilbild können Sie jederzeit Ihren Status setzen, etwa „Verfügbar“, „Abwesend“ oder „Bitte nicht stören“. Der Status ist für Kolleg\*innen sichtbar und beeinflusst auch, wie Anrufe verarbeitet werden.

### 18. Was mache ich, wenn meine Telefone nicht klingeln?

Bitte prüfen Sie, ob STARFACE auf Ihrem Gerät (z.B. Smartphone) im Hintergrund aktiv ist. Bei mobilen Geräten hilft es oft, die App manuell zu öffnen. Zusätzlich prüfen Sie, ob das richtige Gerät als „Primäres Telefon“ ausgewählt wurde.

### 19. Wie kann ich Konferenzen starten oder Teilnehmer einladen?

Konferenzen lassen sich direkt im Dashboard anlegen. Dabei erhalten externe Teilnehmer automatisch eine PIN für den Zutritt. Auch Einladungstexte können individuell angepasst und per E-Mail versendet werden.

### 20. Wie kann ich sehen, wer gerade verfügbar oder im Gespräch ist?

Das Besetztlampenfeld (BLF) auf dem STARFACE-Dashboard zeigt in Echtzeit an, ob Kolleg\*innen frei, besetzt oder abwesend sind. Die farbliche Darstellung (grün, rot, gelb) erleichtert die Orientierung, ideal fürs Weiterverbinden oder zur Abstimmung im Team.

### 21. Welche Geräte kann ich mit STARFACE verwenden?

STARFACE funktioniert mit verschiedenen Endgeräten: Desktop-PC, Laptop, Tischtelefon oder Smartphone. Wichtig ist nur, dass das richtige primäre Gerät in den Einstellungen ausgewählt ist, damit Anrufe korrekt zugestellt werden.

# STARFACE

## KNOWLEDGE BASE

### 22. Wie funktioniert STARFACE im Homeoffice oder unterwegs?

Mit der STARFACE App (für PC, Laptop oder Smartphone) sind Sie auch außerhalb des Büros vollständig erreichbar. Anrufe, Chats, Rufumleitungen oder Konferenzen funktionieren genauso wie vor Ort, vorausgesetzt, es besteht eine stabile Internetverbindung.

### 23. Was bedeutet die Ruhe-Funktion („Bitte nicht stören“)?

Mit der Ruhe-Funktion sind Sie auf keinem Ihrer Geräte erreichbar, alle eingehenden Anrufe werden abgewiesen. Wenn eine Umleitung bei Zeitüberschreitung aktiv ist, greift sie sofort. Ideal für konzentriertes Arbeiten oder Meetings.

### 24. Was macht STARFACE zu einem sinnvollen Tool für Unternehmen?

STARFACE verbindet alle Mitarbeitenden, egal ob im Büro, unterwegs oder im Homeoffice über eine zentrale, benutzerfreundliche Plattform. Mit Funktionen wie Statusanzeige, Konferenzen, Rufumleitungen oder Adressbuchintegration verbessert STARFACE nicht nur die Erreichbarkeit, sondern vereinfacht auch die interne Kommunikation und spart Zeit im Arbeitsalltag.

**Bei weiteren Fragen oder wenn Sie Unterstützung benötigen, stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns, wir helfen Ihnen schnell und zuverlässig weiter.**

*Ihr Laufwerk IT Team*

support@laufwerk.it  
+43 1 890 15 82 – 0