

Unified Communications mit Swyx



Swyx your business.



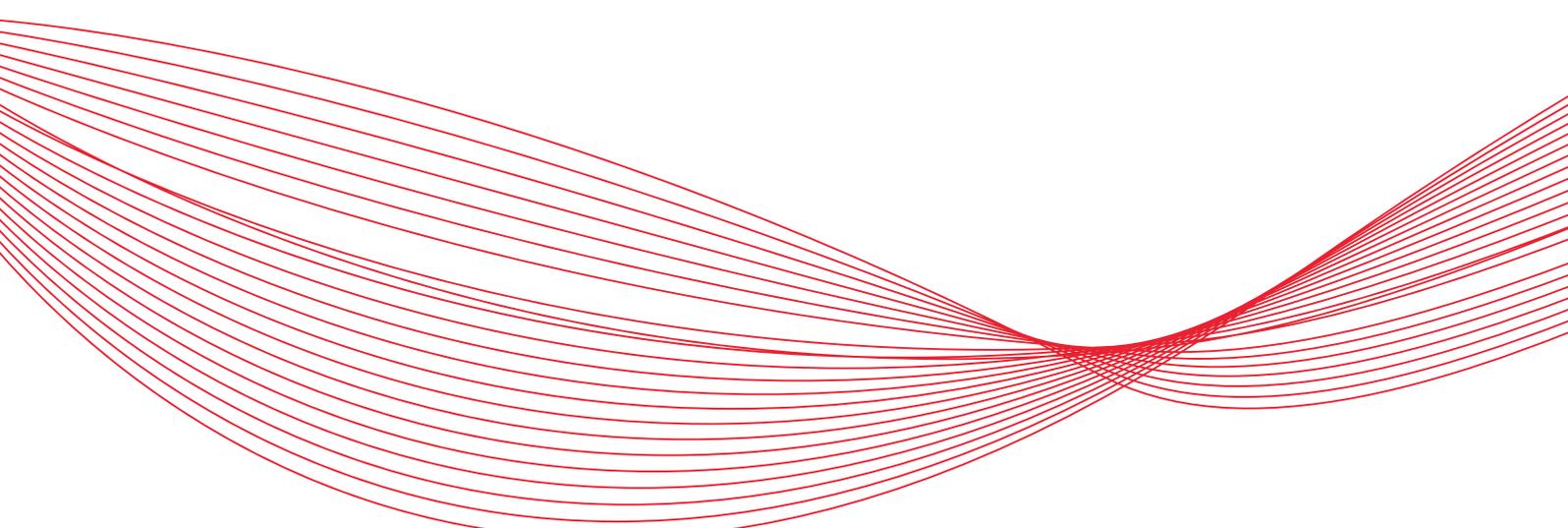
ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN

Unified Communications mit Swyx



INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|-------------------------|----|
| Willkommen bei Swyx | 3 |
| Zukunftssicher planen | 4 |
| Individuell entscheiden | 5 |
| Flexibel arbeiten | 6 |
| Nahtlos integrieren | 8 |
| Clever kooperieren | 10 |
| Intelligent erreichbar | 12 |
| Jederzeit anpassen | 14 |



WILLKOMMEN BEI SWYX

Kommunikation verändert sich beinahe täglich: Neue Wege, neue Technologien und neue Geräte stellen ungewohnte Anforderungen an Unternehmen und Mitarbeiter. Digitalisierung prägt die Art und Weise, wie mit Kunden und Kollegen kommuniziert und zusammengearbeitet wird - über unterschiedliche Kanäle und Endgeräte hinweg. Digitalisierung ist vor allem Wandel - hin zur Optimierung, Virtualisierung und Vereinfachung durch alle Unternehmensbereiche hindurch.

Swyx macht Kommunikation einfach. Für jeden. Swyx verbindet alle Mitarbeiter untereinander und sorgt für einen schnellen und reibungslosen Austausch von Informationen. Swyx ermöglicht schlankere Arbeitsabläufe und ist die Schnittstelle für die Kommunikation zu Kunden und Partnern.

Die Erfahrungen von tausenden, mittelständischen Unternehmen in ganz Europa sind in die Planung und Entwicklung von Swyx-Produkten eingeflossen. Das Wissen um die Herausforderungen, Erwartungen und Bedürfnisse des Mittelstands werden auch in Zukunft unser Angebot bestimmen.



Unified Communications bedeutet „vereinheitlichte Kommunikation“:

Durch die Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration von Präsenzfunktionen, wird die Erreichbarkeit von Kommunikationspartnern in verteilten Arbeitsumgebungen optimiert und die Geschäftsprozesse werden beschleunigt.

ZUKUNFTSSICHER PLANEN

Heute gibt es viele Möglichkeiten, Kontakt aufzunehmen: Festnetz- und Mobiltelefonie, Messaging, Video-Kommunikation und E-Mail – jedes Medium bietet zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten. Neben dem Anspruch an Sie, die entsprechende Infrastruktur zur Verfügung zu stellen, fordern all diese Kanäle von Ihren Mitarbeitern Aufmerksamkeit und ein hohes Maß an Organisation.

Mit Swyx verfügen Sie über eine softwarebasierte IP-Kommunikationslösung, die alle Kanäle in einer einheitlichen, nutzerfreundlichen Lösung bündelt.

Swyx ist speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen zugeschnitten. Die Software verbindet auf intelligente Weise alle Formen der Unternehmenskommunikation zu einer Plattform mit einheitlicher Benutzeroberfläche.

Ihre Mitarbeiter können so ohne störende Medienbrüche und unproduktive Wartezeiten kommunizieren – jederzeit und von nahezu jedem Ort.

Mit Swyx steht Ihnen nicht nur eine der leistungsfähigsten IP-Telefonanlagen zur Verfügung. Zahlreiche Leistungsmerkmale und Erweiterungsmöglichkeiten decken nahezu jede Anforderung ab und ermöglichen eine serviceorientierte Kommunikation.

Unified Communications mit Swyx

- Komplette Telefonanlagen-Funktionalität mit Voicemail für jeden Benutzer
- Kommunikation auf allen relevanten Desktop-Plattformen wie Microsoft® Windows®, Apple® macOS® sowie Unterstützung von Smartphones mit iOS- und Android-Betriebssystem
- Integration in Microsoft® Outlook und IBM® Notes®
- Verbesserung der Zusammenarbeit mit Präsenzinformationen, Messaging, Konferenzen, Desktop Sharing und Video-Telefonie
- Intelligentes Anrufmanagement und einfache Erstellung komplexer Sprachdialogsysteme



Komplettlösung für mittelständische Unternehmen



Smarte Lösungen für kleine Unternehmen



Nutzung als Cloud-Dienst



Einsatz als Inhouse-Lösung

INDIVIDUELL ENTSCHEIDEN

Software bildet den Kern von Swyx Unified Communications. Das bedeutet, Sie legen heute den Grundstein für eine zukunftssichere Kommunikationsplattform, die mittels Funktionserweiterungen und Upgrades stets auf dem neuesten Stand bleibt. Auch bei der Installation und dem Betrieb der Swyx-Software haben Sie alle Freiheiten, zwischen verschiedenen Betriebsmodellen zu wählen:

1. INDIVIDUELL IM UNTERNEHMEN:

Sie installieren die Software auf einem gegebenenfalls virtualisierten Microsoft Windows Server innerhalb Ihres Unternehmens und haben alle Möglichkeiten zur Integration und Anpassung der Lösung.

2. FLEXIBEL AUS DER PARTNER-CLOUD:

Sie beziehen die Lösung als Service aus einem sicheren Rechenzentrum von einem zertifizierten Swyx-Partner und müssen sich über Systemupdates oder Hardwarebeschränkungen keine Gedanken machen.

3. DIREKT AUS DER SWYX-CLOUD:

Als Hersteller bieten wir Ihnen mit SwyxON die Möglichkeit, die Swyx-Lösung als Dienst aus einem zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland zu beziehen. SwyxON erhalten Sie ausschließlich über autorisierte Fachhandelspartner, die Sie kompetent bei allen Fragen beraten.

Ganz gleich, für welche Betriebsart Sie sich entscheiden, ob Inhouse oder Cloud: Mit Swyx haben Sie die Freiheit, selbst zu entscheiden. Ohne Einschränkungen bei Komfort und Funktionalität.

Besuchen Sie www.swyx.com für eine Übersicht von zertifizierten Swyx Partnern in Ihrer Nähe.



Unterstützung mobiler Mitarbeiter



Flexibilität im Home Office



Einfache Administration und Erweiterung



Mobilität innerhalb des Unternehmens und unterwegs



Call- und Contact-Center-Funktionalität



Betrieb als Managed Service



Filialanbindung mit zentralem Management



Erweiterung oder Ersatz der TK-Anlage

FLEXIBEL ARBEITEN

Die Funktionalität von Swyx können Sie mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Endgeräten nutzen.

Verwenden Sie zur Telefonie beispielsweise ein praktisches Handset oder Headset in Kombination mit der Kommunikationssoftware auf Ihrem Desktop oder Laptop.

Nutzen Sie das Tischtelefon SwyxPhone mit großem Farbdisplay oder bleiben Sie mobil innerhalb des Unternehmens mit schnurlosen Headsets und DECT-Telefonen.

Unterwegs nutzen Mitarbeiter ihr Smartphone und können so alle wichtigen Komfortfunktionen auch mit ihrem Mobiltelefon nutzen.

Kunden muss nur noch eine Rufnummer kommuniziert werden, da Anrufe intelligent an die richtige Stelle im Unternehmen geleitet werden, abhängig von der aktuellen Erreichbarkeit des einzelnen Mitarbeiters.

So erlaubt Swyx die optimale Anpassung an die jeweiligen Erfordernisse aller Mitarbeiter.





NAHTLOS INTEGRIEREN

Swyx integriert die führenden Groupware-Programme Microsoft® Outlook und IBM® Notes®.

Telefonieren wird damit zum Kinderspiel: Anrufe starten Sie einfach und schnell per Mausklick direkt aus jedem Kontakt heraus, ein- und ausgehende Telefonate werden im Journal protokolliert und Sprach- und Faxnachrichten landen ganz unkompliziert im eigenen Postfach.

Die Swyx-Integration in Microsoft® Outlook macht noch mehr möglich. Sehen Sie sofort die Verfügbarkeit des jeweiligen Outlook-Kontakts in einer Nachricht oder einem Termin. Abhängig vom angezeigten Präsenzstatus fällt die Entscheidung über die weitere Kontaktaufnahme leicht - das spart jede Menge Zeit. Der Präsenzstatus des jeweiligen Nutzers steht Ihnen zusätzlich in allen Microsoft® Office Produkten zur Verfügung.

Jedem Benutzer steht sein eigenes Voicemail-System mit umfangreichen Optionen zur Verfügung. Voicemails können entweder komfortabel per Telefon abgerufen, oder als Dateianhang per E-Mail verschickt werden. Jeder Benutzer kann seine persönliche Voicemail individuell konfigurieren und unterschiedliche Ansagen für spezielle Rufbehandlungsszenarien auswählen und aufnehmen. So können Sie zum Beispiel gute Kunden mit einer individuellen Ansage begrüßen.



The screenshot displays the Microsoft Outlook interface. On the left, a navigation pane shows folders like 'Ignorieren', 'Junk-E-Mail', and 'Löschen'. The main window shows an email from Peter Ritter. A contact card for 'Neudorf, Birgit' is overlaid on the email. The card includes a profile picture, the name 'Neudorf, Birgit', and the status 'Erreichbar'. Below the name are icons for chat, calendar, email, and phone. A tooltip is visible over the phone icon, showing 'In Firma anrufen: +49 (231) 1234-123'. The card also has tabs for 'KONTAKT', 'ORGANISATION', 'NEUIGKEITEN', and 'MITGLIEDSCHAFT'. Below these are sections for 'Kalender' (with 'Besprechung planen'), 'E-Mail senden' (with 'Birgit.Neudorf@swyx.com'), 'Arbeitsplatz anrufen' (with '+49 (231) 1234-123'), and 'Chat' (with 'sip:birgit.neudorf@swyx.com'). At the bottom of the contact card, the Swyx logo and company name 'Birgit Neudorf, Co' are visible. The footer of the Outlook window contains contact information for Swyx Solution AG: 'Joseph-von-Frauenhofer-Str. 13a | 44227 Dortmund - Germany', 'Phone: +49 (231) 1234-123 | Fax: +49 (231) 1234-111 | birgit.neudorf@swyx.com | www.swyx.com'.

Nahtlose Integration in Microsoft Outlook

ZU DEN VORTEILEN GEHÖREN:

- Gemeinsamer Posteingang für E-Mails, Voicemails, Telefonanrufe und Fax-Nachrichten
- Möglichkeit zur Rufumleitung in Abhängigkeit von Kalendereinträgen
- Telefonieren per Mausklick aus den Kontakten in Microsoft® Outlook und IBM® Notes®
- Voicemails können auch unterwegs mit dem Mobiltelefon abgehört werden
- Nutzung persönlicher und firmenweiter Adressbücher und Kontakte
- Ein- und ausgehende Rufe können von Microsoft® Outlook-Journal protokolliert werden
- Präsenzinformation in Microsoft® Office Produkten



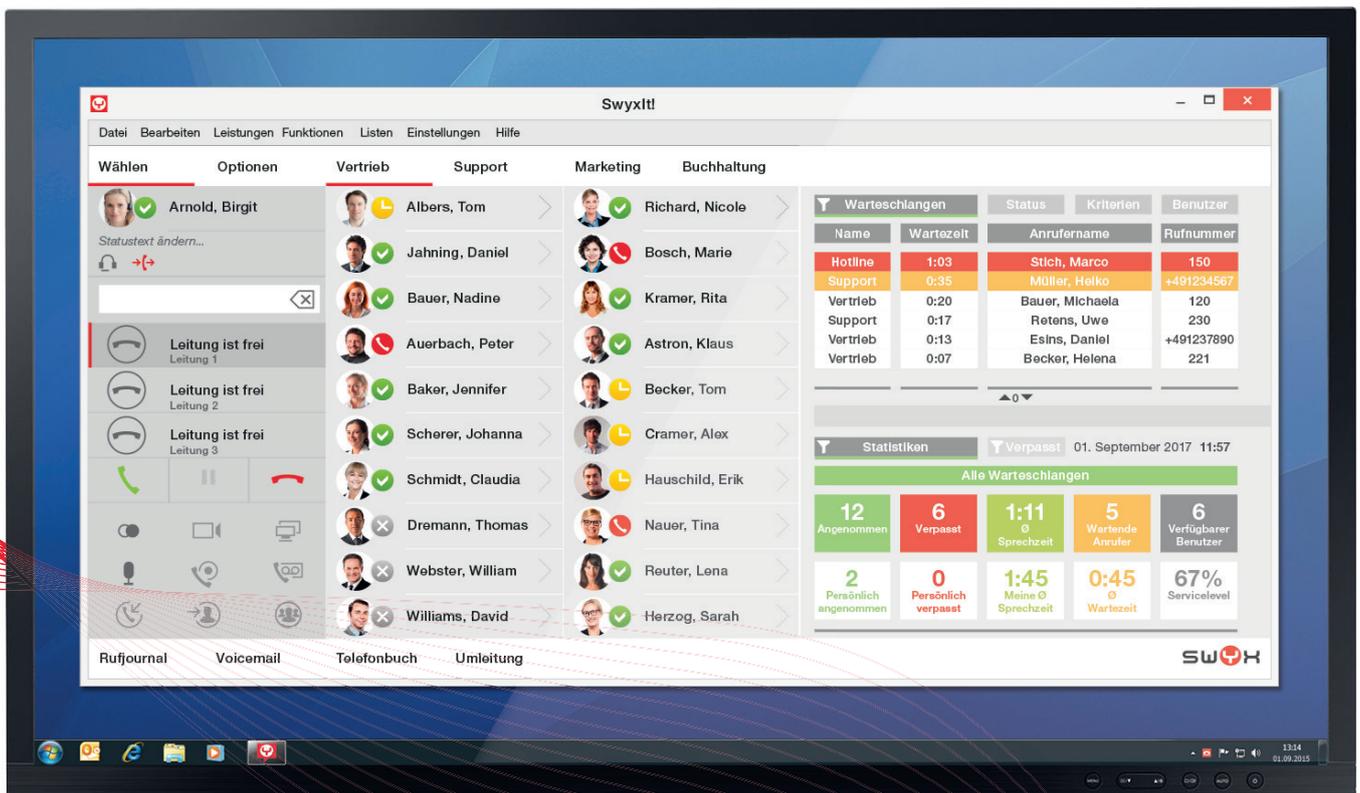
CLEVER KOOPERIEREN

SEHEN UND GESEHEN WERDEN - DIE PRÄSENZ- INFORMATIONEN

Präsenzinformationen in Swyx ermöglichen es, den Status der eigenen Erreichbarkeit anderen Mitarbeitern anzuzeigen. Teammitglieder erkennen so, wer angemeldet bzw. verfügbar ist, und erreichen auf Anhieb den gewünschten Teilnehmer. Auf diese Weise sparen Sie Zeit und vermeiden erfolglose Kommunikationsversuche.

WENN ES SCHNELL GEHEN MUSS - DER INTEGRIERTE MESSENGER

Der integrierte Swyx Messenger ist speziell für den Einsatz im Geschäftsumfeld konzipiert und ermöglicht es, Sofortnachrichten innerhalb eines Unternehmens in Echtzeit auszutauschen. Betriebliche Abläufe und Prozesse lassen sich so schneller und effizienter gestalten. Beispielsweise kann ein Vertriebsmitarbeiter während eines Kundengesprächs mittels Messaging schnell, unkompliziert und unbemerkt für den Anrufer Rückfrage bei einem Kollegen aus der Technik oder Buchhaltung einholen.

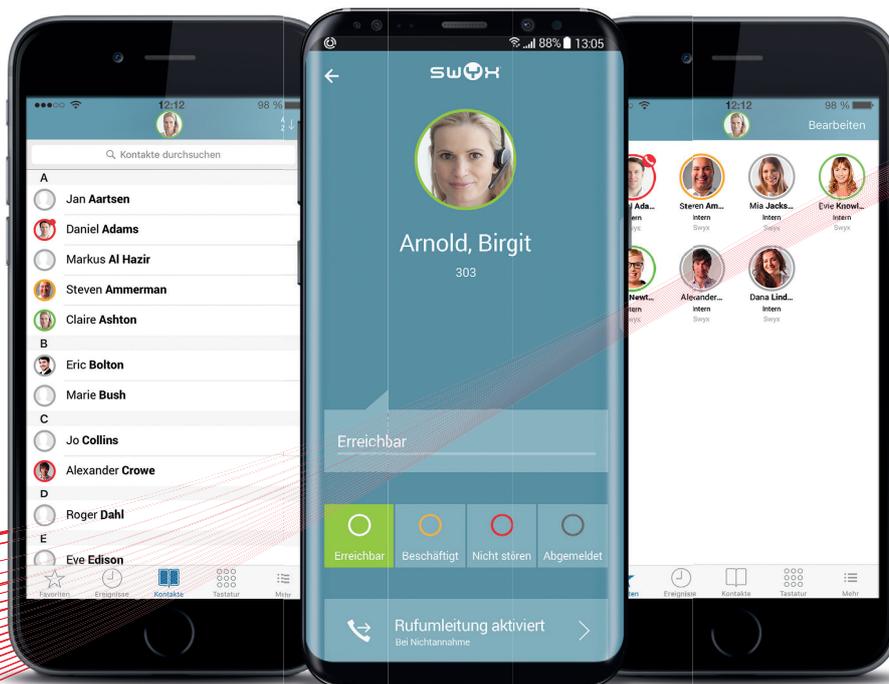


Alle Kommunikationskanäle vereint mit Swyx! für Microsoft® Windows®

IMMER FLEXIBEL BLEIBEN - MIT DEM SMARTPHONE INFORMIERT BLEIBEN

Mit Swyx integrieren Sie Ihr Smartphone nahtlos in Ihre Unternehmenskommunikation. Laden Sie einfach die Swyx Mobile App auf Ihr iPhone oder Android-Endgerät und schon wird Ihr Mobiltelefon zur vollwertigen Nebenstelle. Ein entscheidender Vorteil von Swyx Mobile ist die Erreichbarkeit unter einer einzigen Telefonnummer. Wenn Sie wünschen, können Sie so ausschließlich Ihre geschäftliche Rufnummer kommunizieren. Mit der Swyx Mobile App auf

Ihrem Smartphone haben Sie nicht nur Zugriff auf alle Unternehmenskontakte. Sie können auch deren Präsenzstatus einsehen, um vergebliche Verbindungsversuche zu vermeiden. Das spart Zeit und Sie können sich so auf das Wesentliche konzentrieren.



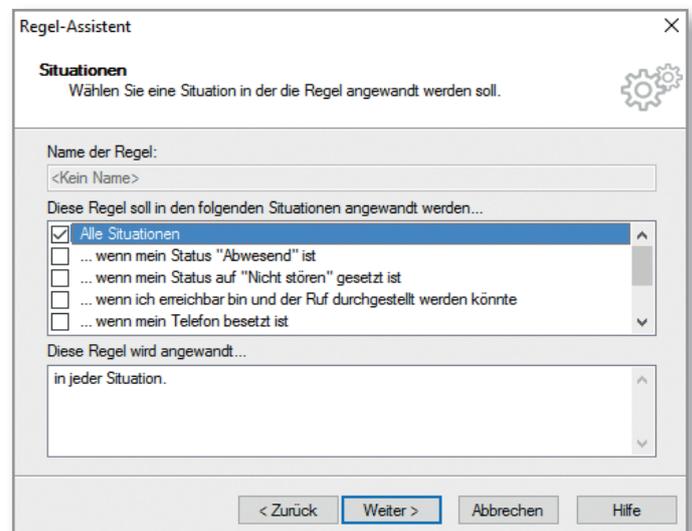
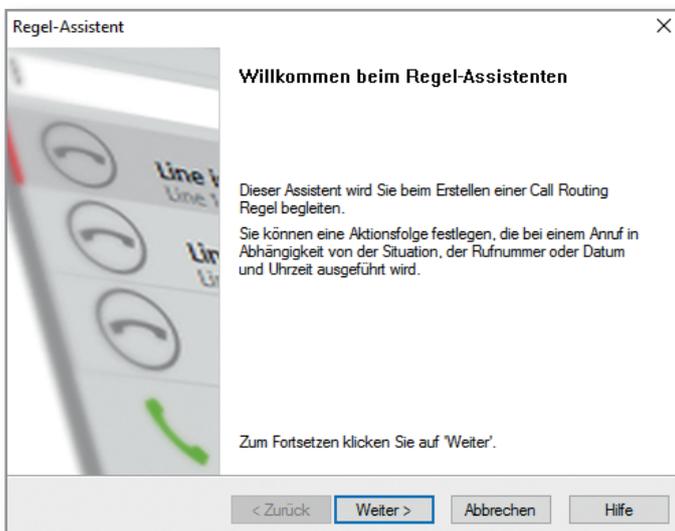
Auch unterwegs immer informiert bleiben mit der Swyx Mobile App

INTELLIGENT ERREICHBAR

KEIN ANRUF GEHT VERLOREN - EINFACH UND SCHNELL MIT DEM CALL ROUTING MANAGER

Der integrierte Call Routing Manager ermöglicht es Ihnen, Anrufe automatisch zu einer gewünschten Rufnummer, wie z.B. einer Mobilfunknummer oder Rufnummer eines anderen Mitarbeiters, umzuleiten, wenn Sie den Ruf selbst nicht annehmen können. Intelligente Rufumleitungen auf Basis von Kalenderinformationen oder Ihres Status machen das manuelle Aktivieren oder Deaktivieren von Umleitungen unnötig: Swyx weiß, ob ein Benutzer gerade erreichbar ist oder nicht. Mit dem integrierten Regelassistenten können Rufweiterleitungen zudem in Abhängigkeit von bestimmten Uhrzeiten, Wochen- oder Feiertagen realisiert werden.

In Swyx steht Ihnen mit dem Grafischen Skript Editor (GSE) ein leistungsstarkes Werkzeug zur Verfügung, mit dem Sie spielend leicht komplexe Entscheidungs-, Aktions- und Behandlungssequenzen für eingehende Anrufe festlegen können. Sie können beispielsweise Sprachdialogsysteme (IVR, Interactive Voice Response) gestalten, mit denen Anrufe an mehrere Rufnummern oder an bestimmte Abteilungen weitergeleitet werden. So ist sichergestellt, dass wichtige Anrufe nicht verloren gehen und immer das richtige Ziel erreichen.



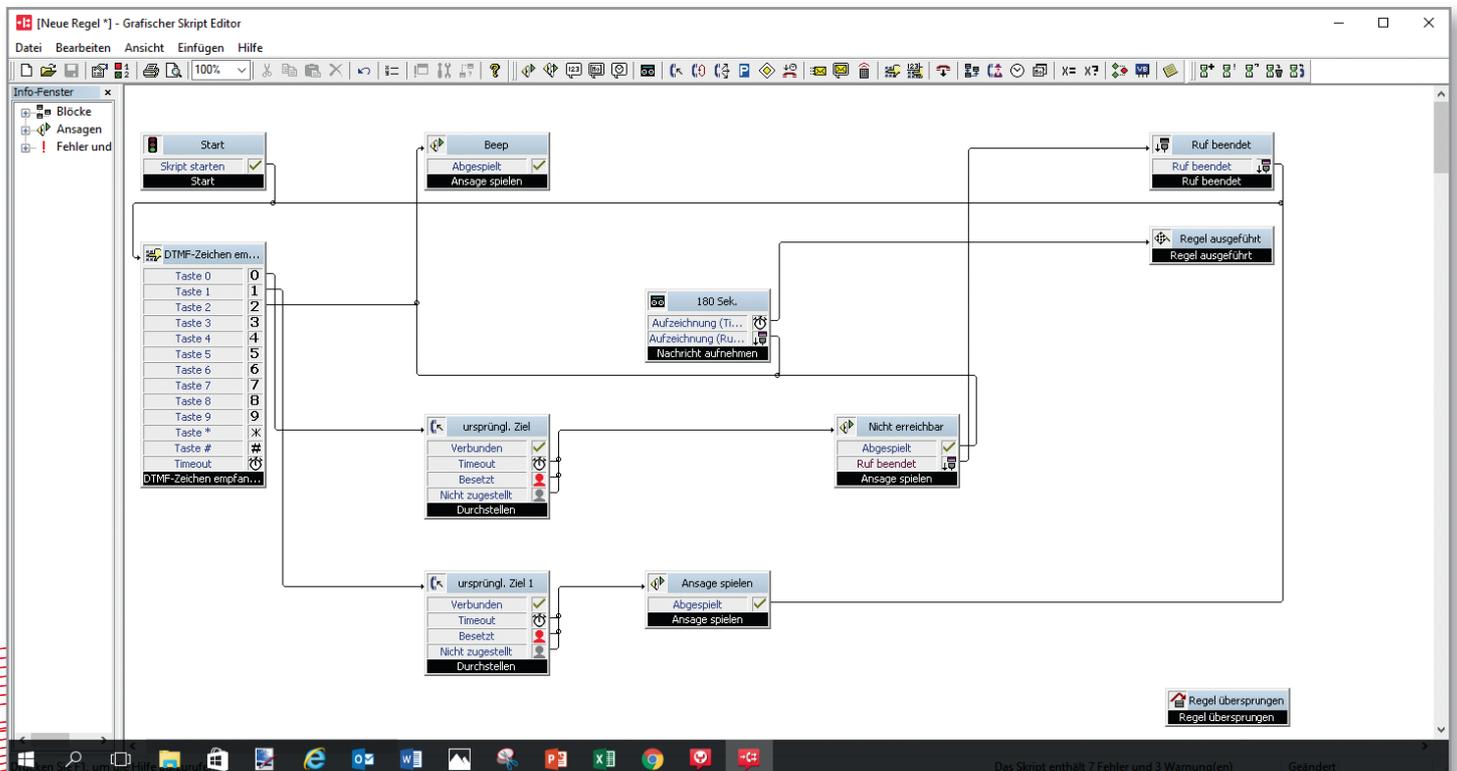
Der Call Routing Manager gehört zur Standardausstattung von SwyxWare und steht jedem Mitarbeiter zur Verfügung.

KONFERENZEN FÜR EINE BESSERE ZUSAMMENARBEIT

Swyx verfügt über eine integrierte Konferenzfunktion, mit der Sie interne und externe Konferenzschaltungen mit beliebig vielen Teilnehmern einrichten und durchführen können. Konferenzen können von jedem Benutzer eingeleitet werden. Anrufer haben zudem die Möglichkeit, sich direkt in einen virtuellen Konferenzraum mit einer eigenen Durchwahl einzuwählen. Konferenzräume können beispielsweise mit einer PIN geschützt oder die Einwahl kann auf Teilnehmer mit einer bestimmten Telefonnummer beschränkt werden.

VIER AUGEN SEHEN MEHR ALS ZWEI - DAS KOMFORTABLE „ONE CLICK“ APPLICATION SHARING

Mit dem Application Sharing steht eine weitere praktische Funktion für die effiziente Teamarbeit zur Verfügung. Sie ermöglicht es, während eines Telefonats mit einem Mausklick den eigenen Desktop für einen internen Gesprächspartner freizugeben. Es ist somit das ideale Hilfsmittel, um etwa gemeinsam über Dokumente zu diskutieren.



Der Grafische Skript Editor ist Teil des Optionspakets SwyxECR und erlaubt die komfortable Gestaltung von Sprachdialogsystemen.

Hinweis: Leistungsmerkmale verfügbar für Microsoft® Windows® Systeme.
Verfügbarkeit von Funktionen für Apple® macOS® entnehmen Sie bitte dem Datenblatt „Swyx Desktop for macOS“.

JEDERZEIT ANPASSEN



SWYXCONFERENCE: VERBESSERTE ZUSAMMENARBEIT MIT KONFERENZEN

Ad-hoc-Konferenzen und Dial-in-Konferenzen mit beliebig vielen internen und externen Teilnehmern einrichten und durchführen.



SWYXECCR: KOMPLEXE SPRACHDIALOG-SYSTEME EINFACH ERSTELLEN

Mit Hilfe des Grafischen Skript Editor (GSE) können Aktionen und Regeln visuell dargestellt und einfach bearbeitet werden. Das Erstellen von Sprachdialogsystemen (IVR) wird so zum Kinderspiel.



SWYXMOBILE: MOBILTELEFONE NAHTLOS INTEGRIEREN

Integration von Mobiltelefonen mit „One Number“-Konzept. Mobile Nutzung von Komfortfunktionen und Telefonie über Datenverbindungen.



SWYXFAX: FAX AN JEDEM ARBEITSPLATZ

Nutzung zentraler, serverbasierter Faxdienste mit jedem PC. Jeder Benutzer kann Faxnachrichten empfangen und aus jeder Anwendung mit Druckfunktion heraus versenden. Die Administration ist nahtlos in die SwyxWare Management Console integriert.



SWYXRECORD: KOMFORTABEL GESPRÄCHE AUFZEICHNEN

Aufzeichnungsfunktion, die es jedem Benutzer ermöglicht, Telefonate mit dem Windows-Client mitzuschneiden. Mitschnitte werden komfortabel verwaltet, können jederzeit abgehört und beispielsweise per E-Mail an andere Mitarbeiter weitergeleitet werden.



SWYX-OPTIONSPAKET FÜR IBM® NOTES®

Integration in IBM® Notes®, kalenderbasierte Rufumleitungen, Wählen aus beliebigen Kontaktdatenbanken, Rufnummernidentifizierung.



SWYXMONITOR: RUF AUF SCHAFTUNG LEICHT GEMACHT

Permanente Rufaufzeichnungen ein- oder ausgehender externer Gespräche, stilles Aufschalten auf Gespräche (Silent Call Intrusion), ideal zu Schulungszwecken und in Call-Center-Umgebungen.



SWYXSTANDBY: AUSFALLSICHERHEIT MAXIMIEREN

Unternehmen, die besondere Anforderungen an die Ausfallsicherheit stellen, haben die Möglichkeit, einen zusätzlichen Swyx-Standby-Server einzusetzen. Damit werden mögliche Ausfallzeiten, z.B. aufgrund eines Hardware-Defekts oder einer anstehenden notwendigen Wartung, auf ein Minimum reduziert.



**SWYXCTI+:
MACHEN SIE AUS JEDEM BELIEBIGEN
TELEFON EIN „SMARTPHONE“**

Egal ob Sie ein DECT, SIP oder analoges Telefon nutzen, mit SwyxCTI+ können Sie jedes Telefon zu Ihrer Nebenstelle machen.



**SWYXPLUS VISUALCONTACTS:
UNTERNEHMENSKONTAKTE EINFACH
INTEGRIERT**

Komfortable Integration von Kontaktinformationen, die in verschiedenen Applikationen im Unternehmen gespeichert sind, wie Warenwirtschaft, CRM- oder ERP-Systemen. Schnelle Rufnummernidentifizierung und Kontaktsuche direkt im PC-Client.



**SWYXPLUS VISUALGROUPS:
UNTERNEHMENSKONTAKTE EINFACH
INTEGRIERT**

Mit der Option SwyxPLUS VisualGroups fügen Sie Ihrer Swyx Lösung ein effizientes Warteschlangen-Management hinzu. Eingehende Telefonate können zuverlässig angenommen und in ausgewählten Gruppen von Mitarbeitern bearbeitet werden, so dass Wartezeiten für Ihre Kunden minimiert werden.



**SWYXPLUS FÜR DATEV PRO:
TELEFONIEINTEGRATION FÜR DATEV PRO**

Ermöglicht das direkte Telefonieren aus DATEV pro Anwendungen. Mit der speziell für die DATEV-Anwendung optimierten Benutzeroberfläche sehen Sie sofort bei eingehenden Anrufen, welcher Mandant der Rufnummer zugeordnet ist.

TAP |



SWYX TECHNOLOGY ALLIANCE PROGRAM

Durch das Swyx Technologie Partnerprogramm wird das Lösungsspektrum von Swyx durch Dritthersteller erweitert.

Auf www.swyx.com finden Sie eine Vielzahl von Zusatzlösungen, mit denen Sie besondere, individuelle Anforderungen an eine integrierte Kommunikation abdecken können.

Swyx your business.



Swyx Solutions GmbH

Emil-Figge-Straße 86
44227 Dortmund
Deutschland
Telefon: +49 231 4777-0
office@swyx.com

Swyx Solutions UK Ltd.

6-9 The Square
Stockley Park
Uxbridge UB11 1FW
United Kingdom
Phone: +44 20 31 30 95 50
ukoffice@swyx.com

Swyx Solutions SAS

12, rue Pernelle
75004 Paris
France
Téléphone: +33 183 790 300
france@swyx.com