

Swyx Solutions AG
Joseph-von-Fraunhofer-Straße 13a
44227 Dortmund
Phone: +49 231 4777-0
Fax: +49 231 4777-444
E-Mail: office@swyx.com

Swyx Solutions UK Ltd
100 Longwater Avenue
Green Park, Reading
Berkshire, RG2 6GP

Phone 1: +44 (0) 118 945 0418
Phone 2: +44 (0) 118 325 0110
Fax: +44 (0) 118 325 0111
E-Mail: ukoffice@swyx.com



Die **einzig**e Telefonanlage
mit Zukunft

MEHR Möglichkeiten
MEHR Geschwindigkeit
MEHR Flexibilität
MEHR Intelligenz

Seite 3 SwyxWare Produktübersicht
Seite 4 SwyxServer – die Kommunikationslösung
Seite 5 SwyxIt! PC-Telefon
Seite 6 Integrierte Leistungsmerkmale
Seite 7 Swyx IP-Telefone, Headsets und Handsets
Seite 9 SwyxWare Option Packs
Seite 10 Zusammenfassung

SwyxWare Produktübersicht

SwyxWare ist eine softwarebasierte Telefonanlage für Microsoft® Windows® Server. Mit den Produkten von Swyx können Sie jeden gewöhnlichen Microsoft® Windows® Server in eine leistungsfähige IP-Telefonanlage für Unternehmen verwandeln, und jeden PC im Netzwerk zu einem flexiblen Systemtelefon. Dies erlaubt Mitarbeitern nicht nur das Telefonieren aus jeder Anwendung heraus, sondern stellt gleichzeitig viele neue Leistungsmerkmale für die Optimierung der Kommunikation zur Verfügung. Da Voice-over-IP-Technologie die Übertragung von Telefongesprächen über Datenetze ermöglicht, können mit dem Einsatz von SwyxWare gleichzeitig die Kosten für Infrastruktur, aber auch Gesprächsgebühren gesenkt werden.

Da SwyxWare rein softwarebasiert ist, kann das System mühelos um neue Benutzer erweitert werden, ohne erforderliche Hardware-Upgrades oder zusätzlichen Installationsaufwand. Die Einrichtung neuer Teilnehmer dauert nur wenige Minuten, danach kann sofort unter der eigenen Durchwahl telefoniert werden. Wartung und Administration sind zudem so einfach, dass sie nicht von einem spezialisierten Techniker durchgeführt werden müssen. Bei SwyxWare bezahlen Sie nur für die Anzahl der Benutzer, die jeweils am System angemeldet sind. So behalten Sie Ihre Kosten unter Kontrolle, ganz unabhängig von der Unternehmensgröße.

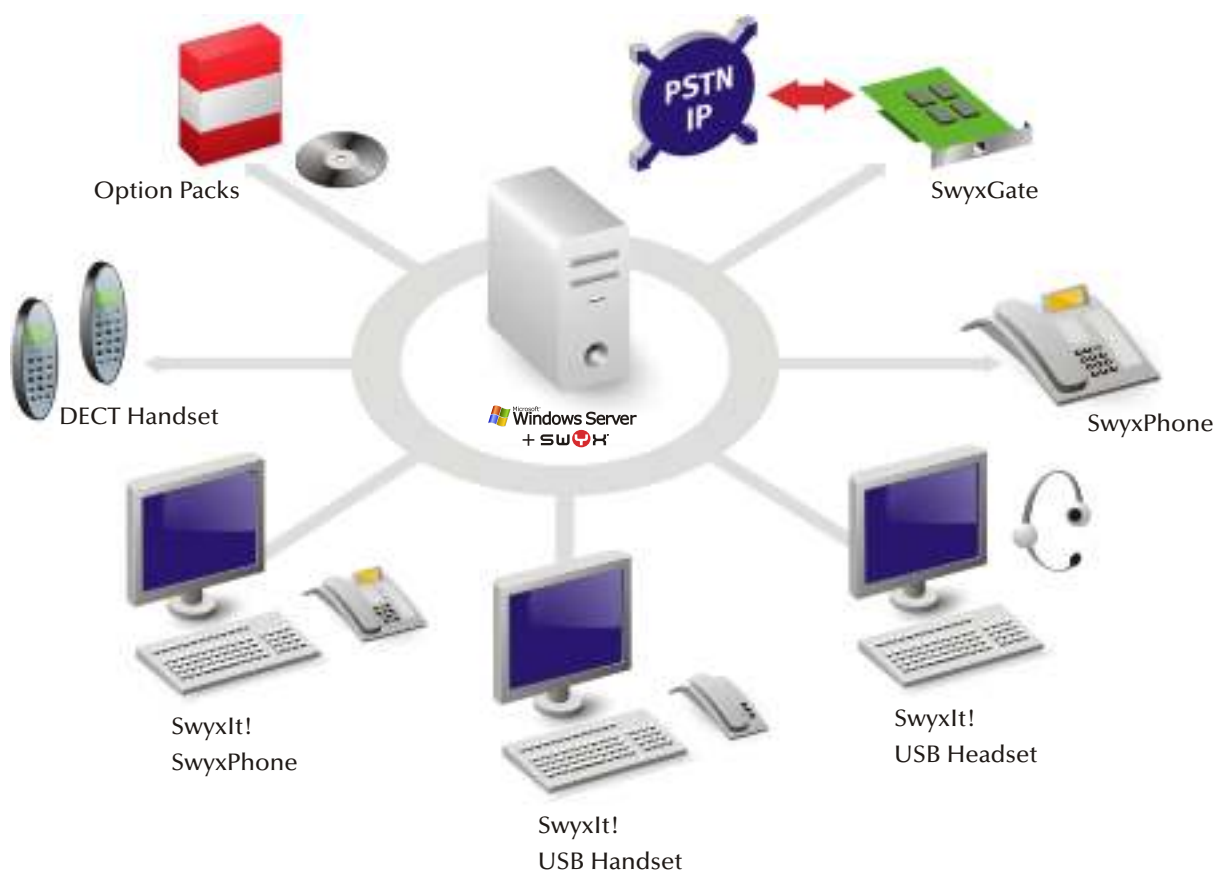
SwyxWare – die Vorteile

Neben den bekannten Leistungsmerkmalen, die Unternehmen von einer Kommunikationslösung erwarten, bietet SwyxWare seinen Benutzern viele weitere Vorteile:

- Höhere Mitarbeiterproduktivität, da Sprach-, Fax- und E-Mail-Nachrichten im Posteingang des Benutzers verwaltet werden.
- Mehr Effizienz, da das System von einem vorhandenen Windows-Systemadministrator verwaltet werden kann.
- Per Remotezugriff über eine VPN-Verbindung erhalten mobile Mitarbeiter direkten Zugriff auf die Telefonieumgebung im Büro und sind sofort unter der eigenen Durchwahl an jedem Ort erreichbar.
- Das intelligente Anrufmanagement verbessert durch die einfache und schnelle Einrichtung von Rufumleitungen die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, damit Kunden schneller zu Ihnen finden.

SwyxWare-Highlights

- Gebührenausswertung
- Mitschneiden
- Call Routing
- Konferenzen
- CTI
- Fax
- Voicemail



SwyxServer – die Kommunikationslösung

SwyxServer ist eine softwarebasierte IP-Telefonielösung für Microsoft® Windows® Server. Die Software bildet die Kernkomponente von SwyxWare. SwyxServer übernimmt nicht nur alle Funktionen einer herkömmlichen Telefonanlage, sondern bietet darüber hinaus leistungsstarke Telefoniefunktionen, wie beispielsweise intelligente Rufbehandlung, Weiterleitung, Rufberechtigungen und Konferenzen.

Auch die Verwaltung und der Betrieb von SwyxWare leisten einen Beitrag zur Kostenminimierung, da die Verwaltung der Telefonanlage sich nahtlos in die Administration des Microsoft® Windows®-Netzwerks integriert. Durch die Verwendung der Standard-Verwaltungstools, wie beispielsweise der Microsoft® Management Console, können Änderungen und Anpassungen am SwyxServer schnell und kostengünstig von eigenen Mitarbeitern durchgeführt werden.

SwyxServer – die Vorteile

- Umfangreiche IP-Telefoniefunktionen ermöglichen Einsparungen bei den Gesprächskosten und verbessern die Kommunikation im Unternehmen.
- Es handelt sich um ein softwarebasiertes Produkt, das mit Ihrem Unternehmen wächst und nicht den üblichen Einschränkungen für TK-Anlagenhardware unterliegt. Sie bezahlen nur, was Sie auch benötigen.
- Softwarelizenzen werden nur für jene Benutzer benötigt, die auch am System angemeldet sind. Damit bleiben die Kosten überschaubar.
- Umzüge, Neueinrichtungen und Änderungen lassen sich einfach und kostengünstig durchführen. Neue Benutzer können ohne aufwändige Konfiguration umgehend freigeschaltet werden.
- Zeit- und Kostenersparnis, da das System vom Netzwerk-Administrator im Unternehmen gewartet und aktualisiert werden kann.
- Zugriff auf Gespräche und Voicemails von jedem beliebigen Ort: eine effektive Mobile Office-Lösung zur Optimierung der Erreichbarkeit.
- Zeiteinsparungen durch Integration von Sprach-, Fax- und E-Mail-Nachrichten im Posteingang der Benutzer.
- VoIP-Technologie ermöglicht Kostensenkung bei Gesprächen zwischen Filialen und bei Fernverbindungen.



SwyxGate – das Tor zur Außenwelt

SwyxGate ist die Schnittstelle zur Außenwelt, mit der Sie Ihr Telefonsystem über eine ISDN-Karte an das herkömmliche Telefonnetz oder mit einem IP-Netzwerk verbinden. Die Nutzung des SIP-Protokolls (Session Initiation Protocol) bietet Ihnen außerdem viele weitere Vorteile bei der Nutzung von neuen Kommunikationsformen, wie beispielsweise Internet-Telefonie oder Instant Messaging.

Mit SwyxGate können Sie auf einfache Weise zur IP-Telefonie wechseln. SwyxGate kann zunächst parallel zu Ihrer vorhandenen Telefonanlage betrieben werden und nach und nach die Funktionen der alten Anlage übernehmen. Auf diese Weise können Sie bestehende Verträge mit Anbietern weiternutzen und bereits getätigte Investitionen sichern.

Darüber hinaus ermöglicht SwyxGate die Vernetzung von Standorten, mit der Unternehmen Filialen im In- und Ausland kostengünstig über IP-Verbindungen miteinander verbinden können.



SwyxGate

SwyxIt! PC-Telefon

SwyxIt! macht aus einem PC ein komfortables und einfach zu bedienendes Telefon. In Kombination mit einem Endgerät, wie zum Beispiel einem USB-Handset, bietet SwyxIt! eine Vielzahl von neuen Komfortfunktionen, mit denen sich die Telefonie perfekt in die PC-Welt integriert.

Bei SwyxIt! können Sie mühelos eigene Namenstasten für interne und externe Anrufe einrichten, um häufig angerufene Kollegen, Kunden und Lieferanten noch schneller zu erreichen. An den internen Namenstasten können Sie erkennen, ob die angerufene Person erreichbar, im Gespräch oder abgemeldet und somit nicht erreichbar ist. Wenn drei oder mehr Teilnehmer eine Telefonkonferenz abhalten möchten, ist dies mit den Konferenzfunktionen von SwyxIt! ganz einfach möglich.

Die Anforderungen an ein Telefon sind so individuell wie die Aufgaben ihrer Benutzer. Durch die Verwendung von individuellen Designs kann die Benutzeroberfläche von SwyxIt! leicht auf das jeweilige Telefonieverhalten eines jeden Benutzers eingestellt werden. Diese Technologie erlaubt es dem Benutzer, genau die Funktionen für das Telefon zusammenzustellen, die für die tägliche Arbeit benötigt werden, ganz gleich, ob für den Sachbearbeiter, den Vieltele-

fonierer oder Vermittlungsarbeitsplatz. Darüber hinaus können Sie die Ruftöne individualisieren, indem Sie wav- oder mp3-Dateien als Ruftöne auswählen. Auch einzelne Anrufer können Sie mit bestimmten Ruftönen versehen und Ihre wichtigsten Kunden dadurch sofort am Rufton erkennen.

Die Anwendungsfreigabe ermöglicht die Anzeige des Desktops eines anderen Benutzers und eignet sich deshalb ideal für Helpdesk-Umgebungen. Der Benutzer kann seinen Desktop im schreibgeschützten oder uneingeschränkten Fernbedienungs-Modus freigeben. Daneben verfügt SwyxIt! über ein leistungsfähiges Rufumleitungs-Tool, den Call Routing Manager. Mit dem integrierten Regelassistenten können intelligente Rufweiterleitungen in Abhängigkeit von Uhrzeiten, Wochen- und Feiertagen oder auch von Einträgen im Microsoft® Outlook® Kalender erstellt werden, nach denen eingehende Anrufe selbständig an andere Anrufziele weitergeleitet werden. Dies kann z.B. eine Weiterleitung an einen Mitarbeiter, eine Urlaubsvertretung, ein Handy oder eine Voicebox sein. Mit wenigen Mausklicks kann so jederzeit die telefonische Erreichbarkeit gesteuert werden.

SwyxIt! PC-Telefon



SwyxWare-Mitschneidefunktion

Um Ihr Unternehmen und Ihre Kunden abzusichern, verfügt SwyxWare über eine Mitschneidefunktion. Diese ermöglicht – per Mausklick – Mitschnitte aller mit SwyxIt! geführten ein- und ausgehenden Anrufe (nicht im CTI-Modus verfügbar) zentral auf dem Server oder auf dem eigenen PC. Die Mitschnitte lassen sich mit jeder gängigen Mediensoftware abspielen, z. B. mit Windows Media Player. Eine teure Zusatzsoftware ist nicht erforderlich.

SwyxWare-Konferenzfunktion

Der in SwyxServer integrierte Konferenzmanager ermöglicht die Durchführung von Konferenzgesprächen mit internen und externen Gesprächspartnern. Eine Konferenz kann zum einen individuell von jedem Teilnehmer eingeleitet werden. Zum anderen ist das Einrichten virtueller Konferenzräume unter einer eigenen Durchwahl möglich, in denen sich interne und externe Teilnehmer einwählen können. Der Zugang zu Konferenzen kann darüber hinaus mit Call Routing Regeln gesteuert werden. So ist es beispielsweise möglich, Konferenzräume mit einer PIN zu schützen oder nur bestimmten Rufnummern den Zugang zu gestatten.

Da es sich um eine softwarebasierte Lösung handelt, wird für die Konferenzfunktionen von SwyxWare anders als bei herkömmlichen Telefonanlagen keine zusätzliche und mit hohen Kosten verbundene Hardware benötigt.

SwyxWare – Voicemail für alle Benutzer

SwyxServer verfügt über integrierte Voicemail, die jeden Arbeitsplatz mit individuellen Anrufbeantworterfunktionen ausstattet. Die Funktionalität geht dabei weit über die eines klassischen Anrufbeantworters hinaus:

- Komfortable Fernabfrage von jedem Telefon aus oder per SwyxIt!
- Sprachmitteilung kann als Wave-Dateianhang an jede beliebige E-Mail-Adresse gesendet und vom Empfänger abgehört werden.
- Beantworten, Löschen, Archivieren und Weiterleiten von Sprachnachrichten per E-Mail
- Selbstverständlich können Sprachnachrichten komprimiert versenden werden, um Ressourcen zu sparen.

Jeder Benutzer kann seine Voicemail über SwyxIt! anpassen und unterschiedliche Nachrichten für spezielle Rufbehandlungszenarien auswählen und aufnehmen. So lassen sich beispielsweise Voicemail-Regeln abhängig von Tageszeit oder Anrufernummer einrichten.

Swyx IP-Telefone, Headsets und Handsets

Ein Vorteil der IP-Telefonie liegt in der großen Auswahl an einfach zu bedienenden Endgeräten. Bei Anschluss eines Headsets oder Handsets an einen PC oder Laptop wird ein Funktionsumfang erreicht, der dem von Systemtelefonen deutlich überlegen ist. Wenn Sie nicht auf ein klassisches Tischtelefon verzichten möchte, stehen Ihnen mit SwyxPhone leistungsfähige IP-Tischtelefone zur Verfügung. Vorteil: Bei Verwendung eines Swyx IP-Telefons sind Telefonanrufe auch bei ausgeschaltetem PC möglich. Außerdem besteht die Möglichkeit, das an das Netzwerk angeschlossene SwyxPhone mithilfe der CTI-Option komfortabel vom PC aus zu steuern.

Um die individuellen Anforderungen eines jeden Benutzers erfüllen zu können, stehen für jeden Audiogerätetyp mehrere Optionen zur Auswahl. So können sie auch zwischen mehreren Audiogerätetypen wählen. Sämtliche Audiogeräte sind auf SwyxWare abgestimmt und alle Telefonanrufe werden in optimaler Sprachqualität übertragen.

SwyxPhone IP-Telefone

SwyxPhone IP-Telefone sind komfortable Tischtelefone, die über einen Ethernet-Anschluss an das lokale Netzwerk angeschlossen werden. Dank der Plug-and-Play-Technologie von SwyxWare müssen Telefone auf dem Server nicht manuell konfiguriert werden. Einfach in einen LAN-Anschluss in der Nähe des Arbeitsplatzes einstecken und die automatische Konfiguration nutzen. Die Telefone können Anmeldungen von jedem beliebigen Systembenutzer entgegennehmen. Dies bedeutet, dass Benutzer ihre Telefonkonfiguration in allen Büros und an allen Arbeitsplätzen nutzen können, indem sie sich einfach an ein in der Nähe befindliches IP-Telefon anmelden. So können komplizierte und teure Umzüge sowie Konfigurations- und Standortänderungen bei den Telefonen vermieden werden.

SwyxWare DECT

Mit der DECT-Lösung von SwyxWare sind auch Mitarbeiter, die nicht ständig in ihrem Büro tätig sind, während der Arbeitszeit immer erreichbar. Mit der schnurlosen Voice-over-IP-Lösung IP 600 DECT können Mitarbeiter, die sich beispielsweise in weitläufigen Lager- oder Produktionshallen aufhalten, schnell und bequem in die persönliche IP-Telefonieumgebung eingebunden werden.

SwyxPhone



DECT



SwyxIt! Headsets

Das Headset ist die optimale Lösung für Vieltelefonierer oder zentrale Vermittlungsplätze. Mit einem Headset (Kopfhörer und Mikrofon) können Benutzer während eines Telefonats gleichzeitig den Computer bedienen. Die Headsets sind USB-kompatibel und können überall im Büro, auch in Verbindung mit einem SwyxPhone, eingesetzt werden. Geringe Abmessungen und ein niedriges Gewicht machen sie auch zu einer idealen Lösung für mobile Mitarbeiter, die oft unterwegs sind, aber dennoch auf das Unternehmensnetzwerk und SwyxWare zugreifen müssen. Mit den schnurlosen Headsets H350 und H360 können sich Benutzer von ihrem Arbeitsplatz entfernen und bleiben dennoch innerhalb ihrer Arbeitsumgebung erreichbar – eine wirklich mobile Lösung.



SwyxIt!
USB Headset

SwyxIt! Handsets

Das Telefonieren mit dem SwyxIt! Handset P250 ist einfach und bequem. Das Handset wird an den USB-Anschluss von PC oder Laptop angeschlossen und unterstützt das Abnehmen bzw. Auflegen des Hörers (Gabelfunktion). Die Eingabe von Rufnummern erfolgt mit der Computertastatur oder per Mausklick. Wichtige Telefoniefunktionen wie Verbinden, Halten, Weiterleiten oder Konferenzen können mühelos auf der Benutzeroberfläche von SwyxIt! ausgewählt werden, so dass die Umstellung von einem herkömmlichen Telefon auf ein USB-Handset denkbar einfach ist.



SwyxIt!
USB Handset



SwyxWare Option Packs

ambiLOG – das flexible Auswertungs- und Call-Accounting Tool

Telefonanlagen liefern ihren Benutzern eine Vielzahl wertvoller Daten, die jedoch häufig in umfangreichen Zahlenreihen verborgen sind. ambiLOG ist eine flexible und komfortable Software, die Ihnen die einfache Analyse von CDR-Dateien (Call Detail Records) innerhalb von SwyxWare ermöglicht.

Bei der Implementierung der ambiLOG-Funktionen kann die interne Gliederung Ihres Unternehmens in Abteilungen, Projektgruppen und Mitarbeiter berücksichtigt werden. Die Benutzerdaten können zudem von SwyxServer importiert und mit den in ambiLOG generierten Durchwahlen und Benutzerinformationen verknüpft werden. Nach Abschluss der Konfiguration arbeitet ambiLOG bei Bedarf vollautomatisch. Per Zeitplan können Sie festlegen, wann ambiLOG automatisch neue Daten von SwyxServer abrufen, oder wann es per E-Mail aktuelle Berichte verschickt.

SwyxWare Option Pack Extended Call Routing – Intelligentes Anrufmanagement

Das SwyxWare Option Pack „Extended Call Routing“ ist die grafische Erweiterung des in SwyxIt! integrierten Call Routing Managers. Mit Hilfe des Grafischen Skript-Editors (GSE) können Regeln und Aktionsfolgen für eingehende Anrufe visualisiert werden. Auch komplexe Rufbehandlungsszenarien können so auf übersichtliche Art und Weise in Form eines Flussdiagramms erstellt werden.

Als Ergänzung zum Call Routing Manager, der nur eine sequentielle Verarbeitung von Aktionen erlaubt, ist es mit dem GSE möglich, Aktionen logisch zu verknüpfen und Schleifen zu definieren. Die Möglichkeit, DTMF-Töne zu erkennen und auszuwerten, erlaubt eine interaktive, durch den Anrufer gesteuerte, intelligente Rufbehandlung (Interactive Voice Response). Eingehende Rufe können entsprechend den Wünschen und Eingaben des Anrufers an den verantwortlichen Mitarbeiter delegiert werden.

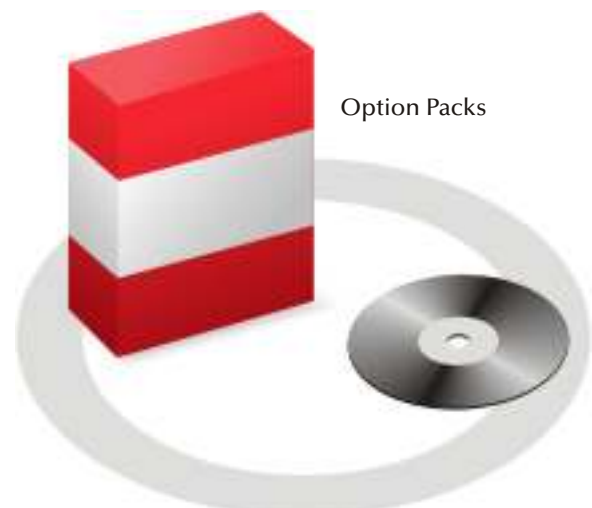
SwyxWare Option Pack CTI

Das Option Pack „CTI für SwyxPhone“ ermöglicht die Verwendung von SwyxPhone als Endgerät für die PC-Telefonie. Alle ein- und ausgehenden Rufe können sowohl mit dem PC als auch mit dem Tischtelefon gesteuert werden. Die Steuerung auf dem PC erfolgt mit SwyxIt! und bietet daher alle Vorteile einer komfortablen Bedienung und Konfiguration. Leistungsmerkmale, wie zum Beispiel das Telefonieren direkt aus Microsoft® Outlook® oder die Nutzung des Call Routing Managers, werden im CTI-Modus mit SwyxPhone direkt unterstützt. Auf der Anwenderseite ist keine Umstellung des Telefonieverhaltens notwendig, da für die Telefonie ein „klassisches“ Tischtelefon verwendet wird. So kann die Migration zu neuen Leistungsmerkmalen, die erst in Verbindung mit PC-Telefonie ermöglicht werden, langsam erfolgen und der Anwender schrittweise an die neuen Funktionen gewöhnt werden.

SwyxWare Option Pack SwyxFax

SwyxFax ist eine optionale Softwarekomponente, die auf SwyxServer installiert wird. Sie nutzt die vorhandene Verbindung zum herkömmlichen Telefonnetz und zum IP-Netzwerk, um ein- und ausgehende Faxnachrichten zu übertragen. Eingehende Dokumente werden von SwyxFax empfangen, in eine Grafikdatei (z. B. JPEG, TIFF) konvertiert und dann im E-Mail-Posteingang des Empfängers abgelegt oder auf einem Drucker ausgegeben.

Für ausgehende Faxe lässt sich die Software in jede Anwendung integrieren, die über eine Druckoption verfügt – es muss keine Zusatzsoftware erworben werden. Durch die Integration in Microsoft® Outlook® können Sie Faxdokumente auch mithilfe Ihrer Kontaktliste versenden.



Mit SwyxWare steht Ihnen eines der fortschrittlichsten IP-Telefoniesysteme zur Verfügung. SwyxWare lässt sich einfach in bestehende IP-Netzwerke integrieren und bietet neben allen Funktionen herkömmlicher Telefonanlagen wesentlich mehr, wie beispielsweise perfekte Telefonieintegration in Applikationen (CTI), intelligentes Anrufmanagement mit unbegrenzten Möglichkeiten sowie die nahtlose Integration von Voicemail, E-Mail und Fax. Über den Posteingang behalten Sie so Ihre gesamte Kommunikation im Blick. Mit SwyxWare erschließen Sie sich sämtliche Vorteile einer Voice-over-IP-Lösung, die den Anforderungen in jedem Unternehmen gerecht wird. Die Grundlage dafür bildet die Microsoft® Windows® Server Plattform, die sich auf gewohnt einfache Weise verwalten lässt. SwyxWare eröffnet Ihnen die Möglichkeit, per Fernzugriff über das Internet und über VPN-Verbindungen an jedem beliebigen Ort zu arbeiten und kostengünstig zu telefonieren.

Ganz gleich, in welcher Branche Sie tätig sind, und wie groß Ihr Unternehmen ist - setzen Sie auf Kommunikation mit Swyx. Mit SwyxWare paßt sich Ihre Kommunikation stets Ihren individuellen Bedürfnissen an, unabhängig davon, um wie viele Mitarbeiter, Filialen oder Standorte Ihr Unternehmen wächst, und wie die technologischen Herausforderungen der Zukunft sein werden.

