

Mit SwyxIt! wird aus Ihrem PC eine Kommunikationszentrale

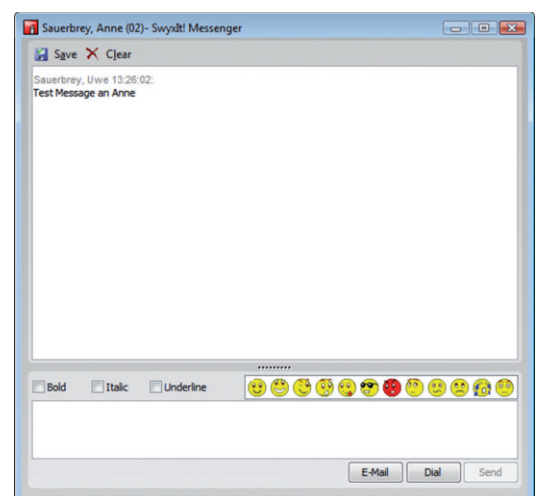
SwyxIt! ist eine innovative Software, die aus Ihrem PC nicht nur ein komfortables und einfach zu bedienendes Telefon, sondern auch ein universelles Kommunikationsgerät macht. In Kombination mit einem Swyx Endgerät, wie zum Beispiel einem USB-Handset, bietet SwyxIt! eine Vielzahl von Kommunikationsfunktionen und ermöglicht Ihnen, alle Vorteile von Unified Communications zu nutzen. Ganz gleich, ob es sich um einfache oder anspruchsvolle Kommunikationsaufgaben handelt: SwyxIt! bietet Ihnen stets die Leistungsfähigkeit, um alle Aufgaben bedeutend einfacher, schneller und genauer durchzuführen als mit herkömmlichen Telefonsystemen. Dazu beinhaltet SwyxIt! eine

grafische Benutzeroberfläche mit umfangreichen Telefoniefunktionen wie Wahlwiederholung, Halten, Makeln, Verbinden etwa das Einleiten von Telefonkonferenzen. Mit SwyxIt! können die Benutzer ihre eigenen Namenstasten für interne und externe Anrufe problemlos einrichten und so noch schneller Kontakt zu häufig angerufenen Kollegen, Interessenten, Kunden oder Lieferanten aufnehmen. Durch die integrierten Präsenzinformationen sind sie dabei stets darüber informiert, ob und wie der gewünschte Kommunikationspartner jeweils am besten zu erreichen ist. Auf diese Weise müssen Sie keine Zeit damit verbringen jemanden anzurufen,

der ohnehin nicht erreichbar ist. Diverse Anruflisten geben darüber hinaus jederzeit einen Überblick über alle eingegangenen Rufe, Wahlwiederholungen oder über die eigenen Rückrufwünsche. Ferner stehen sowohl ein globales (unternehmensweites) als auch ein persönliches Telefonbuch zur Verfügung. In beiden Telefonbüchern werden ebenfalls die Präsenzinformationen der gewünschten Kommunikationspartnern angezeigt. Ebenfalls sehr praktisch: Der Benutzer kann innerhalb der Telefonbücher oder auch direkt innerhalb des SwyxIt! Displays komfortabel nach Einträgen suchen.



Beispiel für eine der zahlreichen SwyxIt! Benutzeroberflächen



SwyxIt! Messenger – sicheres Instant Messaging für SwyxWare - Benutzer

Effizientere Zusammenarbeit im Team mit Instant Messaging und Application Sharing

Der in SwyxIt! enthaltene Messenger ist speziell für den Einsatz im Geschäftsumfeld konzipiert und ermöglicht es, Sofortnachrichten innerhalb eines Unternehmens in Echtzeit auszutauschen. Da der SwyxIt! Messenger nahtlos in das Unified Communications – Konzept von Swyx eingebunden ist, kann er aus jedem Kontext heraus gestartet werden, z. B. über das Kontextmenü einer Namenstaste, den Telefonbüchern oder Anruflisten. Darüber hinaus ist es einfach möglich, dem Gesprächspartner direkt aus dem

SwyxIt! Messenger eine E-Mail zu senden oder ein Telefonanruf zu initiieren. Unternehmen profitieren mit dem SwyxIt! Messenger sowohl von Kosten- als auch Zeitersparnissen. Betriebliche Abläufe und Kommunikationsprozesse können schneller und effizienter gestaltet werden.

Mit Application Sharing steht eine weitere komfortable Funktion für die effiziente Arbeit im Team zur Verfügung. Application Sharing ermöglicht es, während eines Telefonats mit nur einem Mausklick

den eigenen Desktop mit einem internen Gesprächspartner zu teilen. Dabei lässt sich auswählen, ob der Desktop nur zur Ansicht freigegeben wird oder etwa durch den Gesprächsteilnehmer ferngesteuert werden soll. Application Sharing ist somit das ideale Hilfsmittel, um nicht nur gemeinsam über Dokumente oder Kalkulationen zu diskutieren, sondern beispielsweise auch Helpdesk-Funktionen durch den Administrator übernehmen zu lassen.

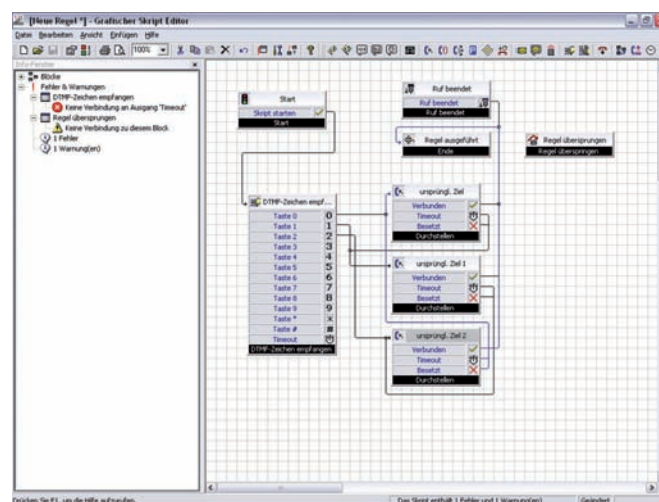
Intelligentes Anrufmanagement per Mausklick

Mit Hilfe des Call Routing Managers können sehr schnell Rufweiterleitungen realisiert werden. Das erhöht nicht nur die Erreichbarkeit der Mitarbeiter im Unternehmen, Anrufe können auch nicht mehr "verloren" gehen. Mit dem integrierten Regelassistenten können Rufweiterleitungen in Abhängigkeit von bestimmten Uhrzeiten, Wochen- und Feiertagen oder auch von Einträgen im Microsoft® Outlook® Kalender erstellt werden, nach denen eingehende Anrufe selbstständig an andere Anrufziele weitergeleitet werden. Dies kann z. B. eine Weiterleitung an einen Mitarbeiter,

eine Urlaubsvertretung, ein Handy oder zur Voicemail sein. Mit wenigen Mausklicks kann so jederzeit die telefonische Erreichbarkeit gesteuert werden.

Noch mehr Möglichkeiten bietet der integrierte Grafische Skript Editor (GSE). Er ermöglicht es Regeln und Aktionsfolgen für eingehende Anrufe zu visualisieren und schnell und unkompliziert mit wenigen Mausklicks anzupassen. Auch komplexe Rufbehandlungsszenarien können so auf übersichtliche Art und Weise in Form eines Flussdiagramms erstellt werden. Im Gegensatz zum Call

Routing Manager, der eine sequentielle Abarbeitung 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, IVR). Eingehende Rufe können entsprechend den Wünschen und Eingaben des Anrufers an den verantwortlichen Mitarbeiter delegiert werden.



Call Routing Management mit dem Grafischen Skript Editor

Flexible Anpassungsmöglichkeiten an individuellen Arbeitsanforderungen

Die Anforderungen an die Kommunikation sind so individuell wie die Aufgaben ihrer Benutzer. Daher kann durch die Verwendung der einzigartigen Skin-Technologie (engl. skin = Oberfläche) die SwyxIt! - Benutzeroberfläche leicht auf das jeweilige Telefonie-verhalten eines jeden Benutzers eingestellt werden. Die Skin-Technologie erlaubt es, dem Benutzer genau diejenigen Funktionen für das Telefon zusammenzustellen, die für die tägliche Arbeit benötigt werden. Mit wenigen Mausklicks können beispielsweise neue Kurzwahltasten hinzugefügt oder deren Belegung geändert werden. Für „Vieltelefonierer“ oder den zentralen

Vermittlungsplatz stehen Telefonieoberflächen mit einer großen Anzahl von Namenstasten zur Verfügung. Benutzer, die eher selten telefonieren, können sich für eine kompakte Vorlage/Skin entscheiden. Schließlich ist es mit Hilfe der Skin-Technologie möglich, SwyxIt! an das Corporate Design Ihres Unternehmens anzupassen. Vorlagen / Skins sind standardmäßig im Lieferumfang enthalten, so dass keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Die erweiterte Ruf-tonkonfiguration in SwyxIt! erlaubt außerdem, jeder Rufnummer eine spezielle Ruf-signalisierung zuzuordnen. So kann beispielsweise der Name eines

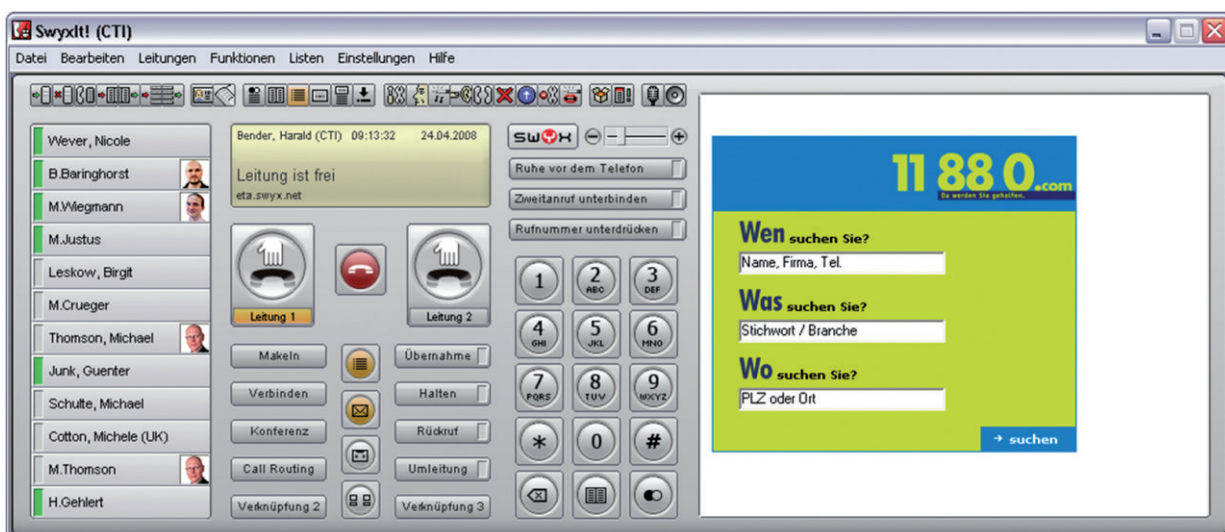
Teilnehmers aufgesprochen werden, um dann bei einem eingehenden Ruf statt eines gewöhnlichen Klingeltons abgespielt zu werden. Mit der rufnummernabhängigen Signalisierung ist man also sofort informiert, auch wenn man sich nicht direkt an seinem Arbeitsplatz befindet. Die gleiche Flexibilität besitzt SwyxIt! beim Abspielen von Ansagen. Auch hier besteht die Möglichkeit, die Voicemailansage für bestimmte Anrufergruppen individuell zu gestalten. So können neben einer allgemeinen Ansage auch besondere Ansagen, beispielsweise für gute Kunden, für den Vorgesetzten oder für interne Anrufe, vergeben werden.

Integration von Web-Diensten

Mit Hilfe der SwyxIt! Web Extensions können Skins erstellt werden, die beliebige Web-Dienste einbinden. Dabei können verschiedene Optionen konfiguriert werden, wie etwa die Position und Größe des gewünschten Web-Dienstes oder das Ereignis, bei dem der Dienst geladen wird - z. B. bei eingehenden oder

ausgehenden (internen oder externen) Rufen, bei Nutzung einer bestimmten Leitungstaste oder bei Zweitankufen. Neben den Ereignissen können auch rufbezogene Variablen genutzt werden, um spezifische Web-Anwendungen zu erstellen, auf die dann per URL zugegriffen werden kann. Damit ist es beispielsweise

möglich, über die Rufnummer eines eingehenden Rufes eine Adressauflösung in einem Telefonverzeichnis oder CRM-System durchzuführen. Diese Informationen können dann direkt auf der SwyxIt! Skin angezeigt werden.



Beispiel: SwyxIt! „Skin“ mit Anzeige einer Web Extension¹ (hier Telefonauskunft)

SwyxIt! – Hauptvorteile

- Umfangreiche Telefoniefunktionen
- Anrufe werden stets professionell beantwortet, auch wenn der Benutzer nicht in der Lage ist den Ruf sofort persönlich anzunehmen
- Direkter, sicherer Zugriff auf Instant Messaging
- Große Auswahl an USB Handsets- und Headsets
- Flexible und individuell anpassbare Benutzeroberfläche (Skins)
- Eine Auswahl von sofort einsatzbereiten Skins für viele Einsatzszenarien (z.B. für Mitarbeiter in der Telefonzentrale) werden kostenlos mitgeliefert
- Direktes Wählen aus jeder Anwendung möglich
- Konfigurierbare SwyxIt! Web Extensions zur Integration beliebiger Web-Inhalte
- Standardmäßig in SwyxWare enthalten (ohne Aufpreis)

SwyxIt! – Funktionalität

- Individuelle grafische Benutzeroberflächen (Skins)
- Präsenzinformationen
- Viele Telefoniefunktionen wie Wahlwiederholung, Anruf halten, Gesprächsübergabe, Einleiten von Telefonkonferenzen etc.
- Voicemail²
- Anrufliste, Wahlwiederholungsliste, Liste der eigenen Rückrufwünsche
- Unternehmensweites und persönliches Telefonbuch einschließlich Suchfunktion
- Instant Messaging
- Integration von beliebigen Web-Inhalten (mittels SwyxIt! Web Extensions)
- Application Sharing³
- Einfaches Einstellen von Rufumleitungen
- Intelligentes Anrufmanagement mit dem Grafischen Script Editor (GSE)
- Mitschneiden von Gesprächen und Konferenzen
- Integration mit Microsoft Outlook und IBM Lotus Notes
- Anruferabhängige Klingeltöne mit frei wählbaren WAV/MP3 - Dateien
- Plug & Play/Anschluss bei laufendem Betrieb von Swyx USB-Endgeräten
- Erweiterter Sound-Assistent für unbekannte Ausgabegeräte
- Schieberegler für die Lautstärke auf der Oberfläche
- Sprachkompression

¹ Das o.g. Beispiel für eine SwyxIt! Web Extension ist nicht Bestandteil von SwyxWare bzw. SwyxIt!. Zur Realisierung einer SwyxIt! Web Extension ist ein geeigneter Web-Server notwendig..

² In Verbindung mit Option Pack SwyxVoicemail (in SwyxWare Compact enthalten)

³ Nicht verfügbar mit SwyxCTI