

# SwyxVoicemail Sprachnachrichten komfortabel verwalten

Stellen Sie sich vor, dass Sie für einige Minuten den Schreibtisch verlassen, zurückkehren und feststellen, dass Sie einen Anruf Ihres wichtigsten Kunden verpasst haben. Was geschieht, wenn Sie im Urlaub sind? Finden Sie auf Ihrem Schreibtisch einen Stapel mit handschriftlichen Nachrichten? Müssen Sie sich auf einen Kollegen verlassen, der Ihnen Ihre Nachrichten am Telefon vorliest, wenn Sie sich auf einer Geschäftsreise befinden, damit Ihre Kunden oder Interessenten nicht auf Ihren Rückruf warten müssen?

Um dauerhaften Erfolg für Unternehmen sicherzustellen, müssen Nachrichten von einem effizienten Voicemail-System verwaltet werden. Voicemail erleichtert die Informationsweitergabe vor allem zwischen Mitarbeitern und Arbeitsgruppen, die an verschiedenen Standorten arbeiten. Voicemail ist auch wesentlich für den Kundenservice - der Kunde oder zukünftige Kunde kann Nachrichten mit exakt dem Grad an Informationen hinterlassen, den er für angemessen hält, und er weiß, dass der gewählte Empfänger die Nachricht erhält. Außerdem kann er nach eigenem Ermessen zu jeder Tages- oder Nachtzeit Nachrichten hinterlassen.

## SwyxVoicemail bietet folgende Vorteile:

- Wichtige Nachrichten werden nie wieder verlegt, falsch geschrieben oder missverstanden
- Mobile Mitarbeiter und Mitarbeiter, die von zuhause aus arbeiten, können schneller reagieren, weil sie ihre Voicemails problemlos abrufen können
- Anrufer, die eine Voicemail hinterlassen, erhalten besseren Kundenservice, weil sie über die Voicemail-Ansage darüber informiert sind, wann sie mit einem Rückruf rechnen können
- Die Benutzer können ihre Reaktion auf Voicemails auf der Grundlage des Namens und/oder der Rufnummer des Anrufers problemlos nach Wichtigkeit einstufen und so wichtigen Kunden besseren Service anbieten
- Aktivierung für alle Benutzer möglich
- Remotezugriff per Telefon oder über den SwyxIt!-Client
- Wenn kein Telefon verfügbar ist, können Voicemails am PC mit einer Soundkarte abgehört werden
- Abhören von jedem Telefon möglich
- Der Zugriff auf Voicemails ist mittels individueller PIN-Codes geschützt
- Zugriff über alle E-Mail-Anwendungen möglich, z.B. Microsoft Outlook und Lotus Notes
- Weiterleitung so einfach wie bei E-Mails



## PC mit SwyxIt! Mehr als Voicemail

Das Optionspaket Voicemail bietet jedem Anwender Voicemail-Funktionalität, die mehr als nur einen persönlichen Anrufbeantworter bietet. Mitarbeiter im Büro können mit einem Blick auf das Telefon sehen, ob eine Nachricht eingegangen ist - diese kann einfach über eine Taste abgehört werden. Zusätzlich zum Abhören von Voicemails über das Telefon auf dem Schreibtisch kann ein Teilnehmer am PC auf der SwyxIt!-Oberfläche sehen, dass eine Voicemail eingegangen ist, und kann diese mit einem Mausklick abhören.

Mobile Mitarbeiter, die sehr häufig unterwegs sind, können ihre Voicemails von jedem Telefon aus einfach durch Einwählen in das Voicemail-System abrufen, die Voicemail-Ansage ändern, sodass ein Anrufer immer die aktuelle Ansage über die Erreichbarkeit hört. Jeder Mitarbeiter, der von außen mit dem SwyxIt!-Client arbeitet, kann mit einem Blick feststellen, ob eine Voicemail eingegangen ist. Diese

Remotebenutzer können die Voicemails über den SwyxIt!-Client auf Ihrem PC oder Laptop abhören.

Ein wichtiger Vorteil der SwyxWare Voicemail-Lösung ist, dass alle Mailserver unterstützt werden. Das bedeutet, dass die Benutzer von E-Mail-Anwendungen wie Microsoft Outlook oder Lotus Notes Voicemails im Posteingang erhalten. Dies ist möglich, da Voicemails als WAV-Dateien gespeichert und an eine E-Mail angefügt werden, wie jeder andere Dateianhang auch. Damit können Anwender die Reihenfolge bestimmen, in der Voicemails abgehört und beantwortet werden - und es können beispielsweise Nachrichten von einem wichtigen Kunden oder einem Kollegen mit wichtigen Informationen vorgezogen werden. Wenn ein Anwender aus einer Vielzahl von Voicemails die wichtigste zuerst bearbeiten kann, kann dies einen entscheidenden Einfluss auf die Unternehmensprozesse haben.

### Voicemails als E-Mails betrachten

Da Voicemails wie E-Mails gespeichert werden, können sie auch genau wie E-Mails an eine oder mehrere andere E-Mail-Adressen weitergeleitet werden. Empfänger können die gesamte Voicemail abhören, ohne die Gefahr, dass der Inhalt missverstanden werden kann. Ein Kunde hinterlässt beispielsweise eine komplizierte Nachricht für einen neuen Mitarbeiter, der den technischen Teil der Nachricht nicht versteht. Die Voicemail kann direkt an einen Fachmann vom technischen Support weitergeleitet werden, der die Anfrage versteht, und

so kann die Kundenanfrage schneller bearbeitet werden, ohne dass der Kunde gebeten werden muss, die Einzelheiten der Voicemail zu wiederholen.

Die Voicemail-Funktionalität geht weit über die Leistung eines Anrufbeantworters hinaus. Sie können beispielsweise anruferspezifische, zeitspezifische und datumsspezifische Ansagen verwenden, sodass die Anrufer relevante Informationen über Ihren Aufenthaltsort erhalten und wissen, wann Sie mit einem Rückruf Ihrerseits rechnen können.

### Systemanforderungen

- Server: SwyxServer-Installation
- Client: SwyxIt! Installation