



Entdecken Sie die Vorteile: **Swyx & More**

Inhalt



Moderne Bürokommunikation: **Voice over IP**

Erfahren Sie, warum sich der Wechsel für Sie lohnt

Einführung

Seite 4

Produktübersicht

Seite 5 - 6

Funktionsübersicht

Seite 7 - 8

Swyxt! Telefonie-Software für PC und Handy

Seite 9 - 10

IP Telefone, Headsets und Handsets

Seite 11 - 12

SwyxWare Server-Varianten

Seite 13 - 14

VoipDesign - Call-Management-Lösung

Seite 17 - 18

VoipDesign - Mobile Gateways

Seite 19 - 20

VoipDesign - MyCallCenter-Lösung

Seite 21 - 22



Entdecken Sie die Vielseitigkeit von **Swyx & VoipDesign**

Als Pionier im Bereich IP-Telefonie und Unified Communications verfügt die Frings Informativ Systems über langjährige Erfahrungen und umfassendes Know-how. Kaum jemand weiss besser, was den Mittelstand in Sachen Unternehmenskommunikation bewegt.

Unser Ziel ist es gemeinsam mit unseren Kunden stets "die (für Sie) beste Telefonanlage der Welt" zusammenzustellen. Bei uns werden standardisierte IP-Lösungen "veredelt", indem wir sie um die von Ihnen benötigten High-Tech-Komponenten ergänzen, die maßgeblich für eine zufriedenstellende Integration der Voice over IP-Technik in die Infrastruktur Ihres Unternehmens sind. Flexibilität und Individualität unserer VoIP-Lösung sind die Grundvoraussetzungen für die Realisierung der Anforderungen unserer Kunden, also Lösungen und Systeme, die sich dem Kunden individuell anpassen können.

Die Basis hierfür bildet die SwyxWare. Sie ist eine integrierte, softwarebasierte IP-Kommunikationslösung, die speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen zugeschnitten ist. Die Software verbindet auf intelligente Weise alle Formen der Unternehmenskommunikation zu einer konvergenten Plattform mit einheitlicher Benutzeroberfläche. Ihre Mitarbeiter können so ohne störende Medienabbrüche und unproduktive Wartezeiten kommunizieren – jederzeit und von nahezu jedem Ort.

Im Grundumfang von SwyxWare steht Ihnen bereits eine der leistungsfähigsten IP-Telefonanlagen am Markt zur Verfügung. Mit unseren zahlreichen zusätzliche Komponenten und Software-Lösungen können Sie SwyxWare flexibel zu einem kompletten Unified Communications System erwei-

tern. Ganz gleich, wie Sie mit SwyxWare starten: Sie legen heute den Grundstein für eine zukunftsichere Kommunikationsplattform, die mittels Funktionserweiterungen und Upgrades stets auf dem neuesten Stand bleibt.

Mit unserer Voice over IP-Komplettlösung wird Ihre Unternehmenskommunikation auf einfache Weise mit Ihren Geschäftsprozessen verknüpft. Daraus ergeben sich nicht nur verbesserte, innerbetriebliche Arbeitsabläufe, sondern auch vollkommen neue Formen der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Kunden.

Unified Communications Funktionen im Überblick:

- Komplette Telefonanlagen-Funktionalität
- Voicemail für jeden Benutzer
- Präsenzinformationen
- Integration in Microsoft® Outlook und IBM® Lotus Notes
- Konferenzfunktion
- Instant Messaging
- Intelligentes Anrufmanagement (ACD, Automatic Call Distribution)
- Sprachdialogsysteme (IVR, Interactive Voice Response)
- Contact Center Funktionen
- Fax an jedem Arbeitsplatz
- Application Sharing
- Integration von Mobiltelefonen (FMC, Fixed Mobile Convergence)
- Unterstützung offener Standards, wie beispielsweise SIP (Session Initiation Protocol)
- Call Accounting
- u.v.m.



Unified Communications

Welche Vorteile bringt Ihnen die neue Technik wirklich?

Kommunikationszentrale SwyxServer

Die SwyxWare Server-Software bildet den Kern des Unified Communications Systems und kann auf jedem Server mit Microsoft® Windows Betriebssystem installiert werden. Der SwyxServer stellt dabei nicht nur alle Funktionen einer IP-Telefonanlage zur Verfügung, sondern ermöglicht auch alle weiteren, umfangreichen Unified Communications Leistungsmerkmale zu nutzen.

Anwender stehen im Mittelpunkt

Die Funktionalität von SwyxWare können Sie mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Endgeräten, ganz nach den Ansprüchen Ihres Unternehmens, nutzen. Verwenden Sie zum Beispiel ein preisgünstiges USB-Handset oder Headset in Kombination mit der Telefoniesoftware SwyxIt!. Nutzen Sie das komfortable Tischtelefon SwyxPhone mit großem Farbdisplay oder bleiben Sie einfach mobil mit DECT-, WLAN- oder Mobiltelefonen. So erlaubt die SwyxWare die optimale Anpassung an die jeweiligen Erfordernisse in Ihrem Unternehmen und den einzelnen Mitarbeitern.

Die Telefonie-Software SwyxIt! vereinigt alle Kommunikationsformen in einer Oberfläche und hält eine Vielzahl von Funktionen bereit, wie Komforttelefoniefunktionen, Voice-mail, Präsenzinformationen, Instant Messaging, intelligentes Anrufmanagement oder Application Sharing. Darüber hinaus lässt sich SwyxIt! schnell und einfach mit anderen täglich benötigten Anwendungen wie Microsoft® Outlook und Lotus Notes verknüpfen. Sie benötigen lediglich einen PC oder ein Laptop mit Microsoft® Windows Betriebssystem. Das SwyxIt! ist ebenfalls für die wichtigsten mobilen Platt-

formen verfügbar: Symbian®, Windows Mobile®, Black Berry® und Apple iPhone®. Sie ermöglicht Mitarbeitern die komfortable Nutzung von allen wichtigen Funktionen auf ihrem Handy, wie Makeln, Konferenzen, Gesprächsmitschnitte, Präsenzinformationen oder das Einstellen von Umleitungen.

Einfache, zentralisierte Administration

Durch die Integration der SwyxWare-Administration in die Microsoft® Management Konsole, dem zentralen Werkzeug für das Management der Microsoft®-Umgebung, können Einstellungen und Änderungen einfach und schnell durch firmeninterne Mitarbeiter selbstständig vorgenommen werden. So werden auch Software-Upgrades oder Lizenzweiterungen innerhalb kürzester Zeit intern ohne großen Aufwand durchgeführt. Darüber hinaus steht dem Administrator eine umfangreiche web-basierte Benutzeroberfläche zur Verfügung, so dass Konfigurationsänderungen auch mobil von an jedem anderem Computer aus vorgenommen werden können. Endgeräte, wie zum Beispiel IP-Tischtelefone, werden einfach an Ihr lokales Netzwerk (LAN) angeschlossen und vom SwyxServer erkannt. Die notwendigen Konfigurationen werden automatisch vorgenommen, so sind die Endgeräte anschließend sofort einsatzbereit. Durch die Integration in Microsoft® Active Directory lassen sich dabei auch größere SwyxWare-Installationen komfortabel und sicher administrieren.

Mit SwyxWare als Komplettlösung profitieren Sie von allen Vorteilen einer Server-Konsolidierung, niedrigeren Hardware- und Energiekosten, Platzersparnis und einer höheren Verfügbarkeit.

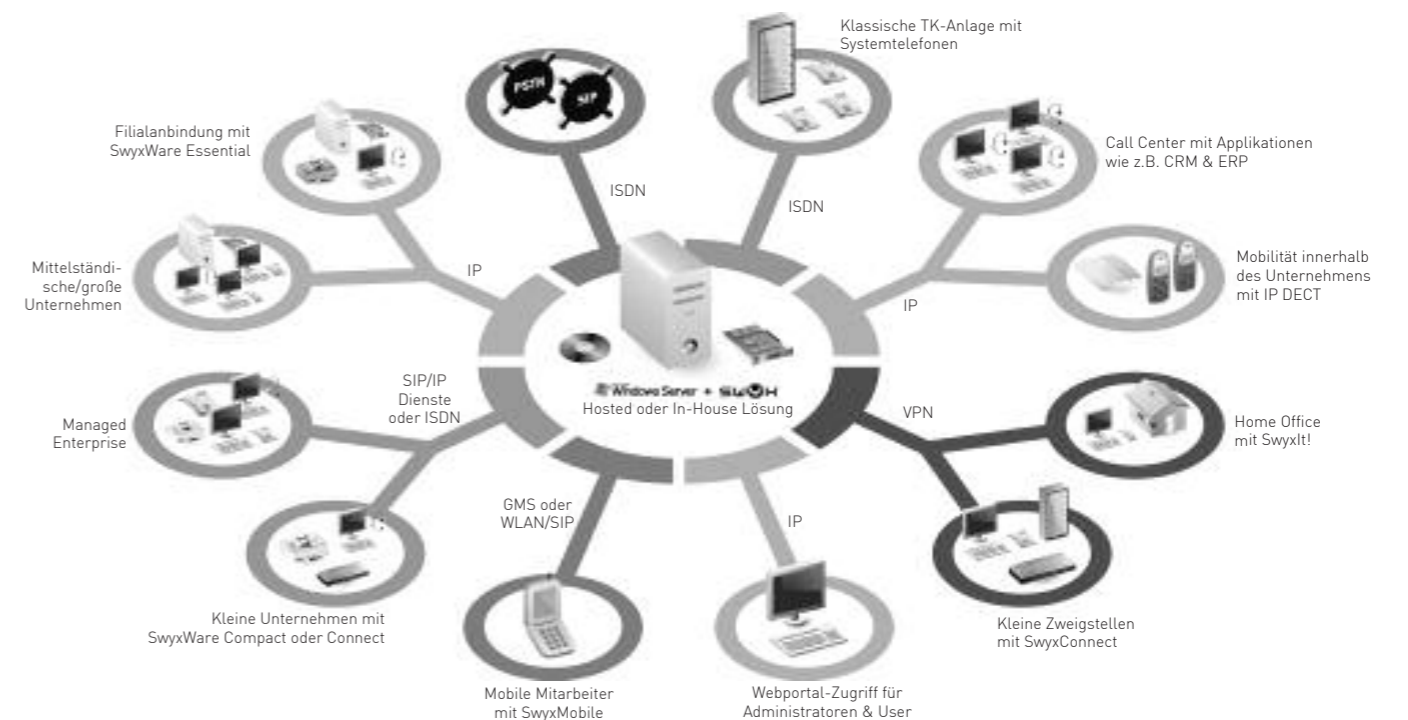
Einsparungen mit einem Netz für Sprache und Daten

SwyxWare führt sämtlichen Sprach- und Datenverkehr über Ihr vorhandenes IP-Netzwerk. Dadurch wird nicht nur die Gesamtkomplexität Ihrer Infrastruktur erheblich reduziert, sondern es entstehen gleichzeitig entscheidend weniger Kosten für Anschaffung, Inbetriebnahme, Wartung sowie etwaige Erweiterungen.

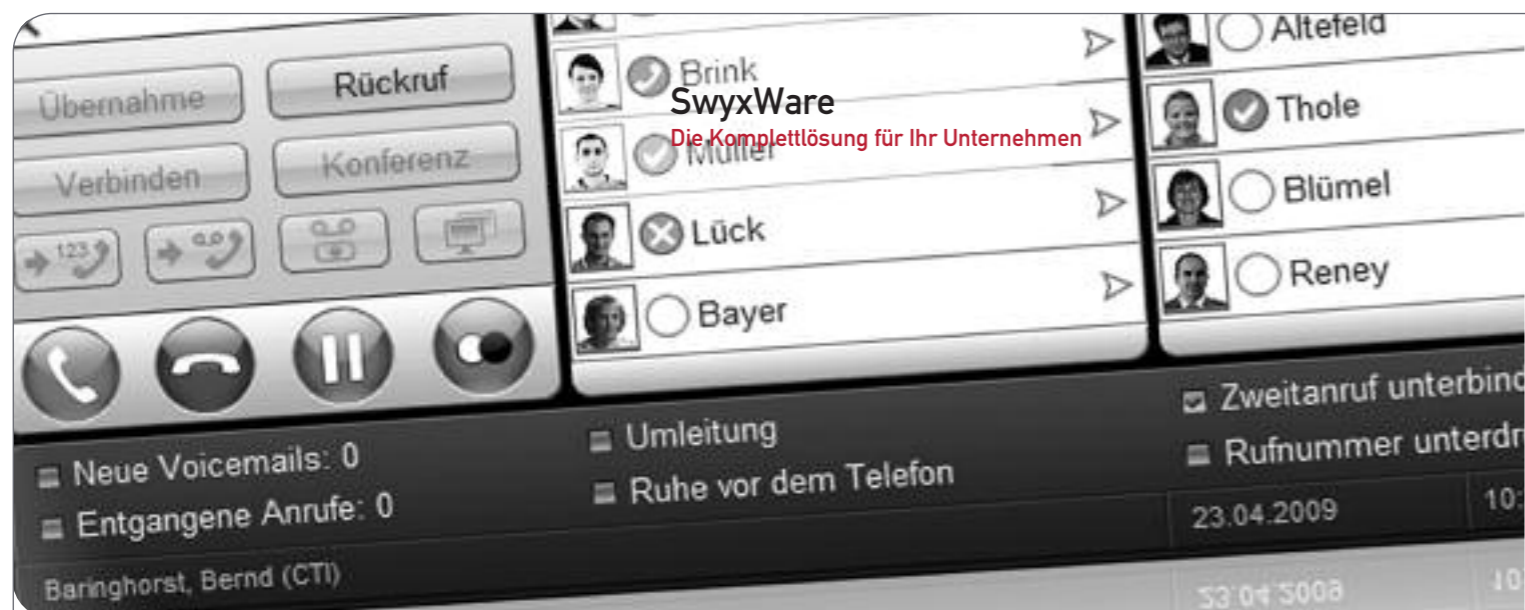
möchten, bietet SwyxWare die flexible Lösung: Zentrales Management, globale Telefonbücher oder das Nutzen von vorhandenen Datenverbindungen für kostenlose Telefongespräche. Durch den Einsatz von VPN-Verbindungen wird ein Höchstmaß an Sicherheit bei der Kommunikation über mehrere Standorte hinaus geboten.

Flexible Einbindung von Standorten

Für Unternehmen mit mehreren Standorten, die die Telefonanlagenfunktionalität der Zentrale auf Filialen ausdehnen



Funktionsübersicht



Eine leistungsfähige IP-Telefonanlage

Die Sprache ist nach wie vor die wichtigste Kommunikationsform. Umfassende und sehr flexible Telefoniefunktionen bilden daher die Basis von SwyxWare. Auf diese Weise sind Sie nicht nur in der Lage, die Kommunikation in Ihrem Team zu optimieren sondern Sie können auch eine Vielzahl von gleichzeitig eingehenden Anrufen komfortabel managen und stets an die richtigen Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen weiterleiten.

Die Telefonanlagenfunktionalität im Überblick:

- Gruppenruf/Rufübernahme
- Einspielen von Wartemusik oder beliebigen Audio-Informationen
- Voicemail
- Follow-Me/Find-Me-Funktion
- Konferenzfunktion
- Namenstasten mit Präsenzanzeige
- Anruflisten
- Gesprächsmitschnitte
- Telefonsteuerung mittels PC (CTI)
- Intelligentes Anrufmanagement (ACD)
- Interactive Voice Response (IVR)
- Contact Center Funktionalitäten
- Über 500 weitere Telefoniefunktionen

Individuelle Voicemail für jeden Benutzer

Jedem Benutzer steht eine eigene Voicemail-Box mit zahlreichen Funktionen zur Verfügung.

SwyxWare-Voicemails können:

- per Remotezugriff mit einem Telefon oder mit der SwyxIt! Telefoniesoftware abgerufen werden.
- vom Server als WAV-Dateianhang an eine E-Mail-Adresse gesendet und vom Empfänger abgehört werden.

- nach Eingang im E-Mail-Posteingang weitergeleitet, beantwortet, gespeichert oder gelöscht werden.

Jeder Benutzer kann die persönliche Voicemail mit seinem SwyxIt! konfigurieren und unterschiedliche Ansagen für spezielle Rufbehandlungsszenarien auswählen und aufnehmen.

Professionelles Konferenz-Management

SwyxWare 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. Zur Kontrolle des Zugangs zu Konferenzschaltungen dienen Call Routing Regeln: Konferenzräume können beispielsweise mit einem PIN geschützt oder die Einwahl auf Teilnehmer mit einer bestimmten Rufnummer beschränkt werden.

Intelligentes Anrufmanagement per Mausclick

In SwyxWare 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 (Interactive Voice Response, IVR) definieren, 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.

Präsenzbasierte Kommunikation

Präsenzinformationen in SwyxWare ermöglichen es, den Status der eigenen Erreichbarkeit anderen Mitarbeitern anzuzeigen. Diese Statusinformationen können auch zwi-

schon Benutzern ausgetauscht werden, die an unterschiedlichen SwyxServern angemeldet sind. Teammitglieder erkennen so serverübergreifend, wer angemeldet ist und erreichen auf Anhieb den verfügbaren Teilnehmer. Auf diese Weise sparen Sie Zeit und vermeiden erfolglose Kommunikationsversuche.

Integration in Microsoft® Outlook und Lotus® Notes

SwyxWare integriert die marktführenden Groupware-Programme Microsoft® Outlook und Lotus® Notes. Neben Produktivitätssteigerungen ergibt sich aus der Nutzung eingeführter und bekannter Anwendungen auch eine höhere Akzeptanz der Benutzer für neue Leistungsmerkmale.

Vorteile im Überblick:

- Gemeinsames Posteingangsfach für E-Mails, Voicemails, Telefonanrufe und Faxe
- Möglichkeit zur Rufumleitung in Abhängigkeit von Kalender-Einträgen
- Telefonieren per Mausclick aus den Kontakten in Microsoft® Outlook und IBM® Lotus Notes
- Bei der Verwendung von mobilen Push-Mail-Diensten können Voicemails direkt im E-Mail Eingang des Mobiltelefons abgehört werden.
- Nutzung existierender persönlicher und firmenweiter Adressbücher und Kontakte
- Ein- & Ausgehende Rufe werden im Journal protokolliert

Instant Messaging für den geschäftlichen Einsatz

Der integrierte SwyxIt! 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 mit Hilfe von SwyxIt! Messenger schneller und effizienter gestalten. Beispielsweise kann ein Vertriebsmitarbeiter während eines Kundengesprächs mittels Instant Messaging schnell, unkompliziert und unbemerkt für den Anrufer Rückfrage bei einem Kollegen aus der Technik oder der Buchhaltung einholen.

Kopplung von PC und Tischtelefon (CTI)

SwyxWare ermöglicht die Kopplung der SwyxIt! Telefoniesoftware mit einem SwyxPhone. Mit SwyxIt! können Sie somit alle Anrufe von Ihrem PC verwalten und dabei auch Ihr Tischtelefon einbeziehen. Dabei ermöglicht SwyxIt! Ihnen den Zugriff auf wichtige Telefoniefunktionen, wie z.B. Wählen, Wahlwiederholung, Verbinden, Rückruf oder Konferenz. Mittels CTI-Kopplung steht Ihnen die volle SwyxWare Funktionalität auch auf Thin-Clients und in Terminalserver-Umgebungen zur Verfügung.

Fax an jedem Arbeitsplatz

Mit SwyxWare werden herkömmliche Faxgeräte überflüssig. SwyxWare ermöglicht den Versand von Faxen aus allen Anwendungen mit Druckoption. Durch die Integration in

Microsoft® Outlook können Sie Faxdokumente auch mit Hilfe Ihrer Kontaktliste versenden. Eingehende Faxnachrichten werden in eine Grafikdatei (PDF, TIFF) konvertiert und dem Posteingang des Empfängers zugestellt.

Individuelles & systemweites Mitschneiden von Gesprächen

SwyxWare verfügt über eine Mitschneidefunktion, die jedem Benutzer die Möglichkeit gibt, mit SwyxIt! und einem USB-Endgerät Gespräche mitzuschneiden und zu speichern. Ferner kann das Mitschneiden von Gesprächen auch system- und unternehmensweit realisiert werden. Dies ermöglicht permanente Rufaufzeichnungen aller ein- oder ausgehenden Gespräche. Ebenfalls möglich ist das stille Aufschalten auf ein Gespräch (Silent Call Intrusion), zum Beispiel zu Schulungszwecken.

Application Sharing

Mit Application Sharing steht eine weitere komfortable Funktion für die effiziente Teamarbeit zur Verfügung. Sie ermöglicht es, während eines Telefonats mit SwyxIt! plus USB-Endgerät mit nur einem Mausclick den eigenen Desktop für einen internen Gesprächspartner freizugeben. Es ist somit das ideale Hilfsmittel, um etwa gemeinsam über Dokumente zu diskutieren.

Fixed Mobile Convergence (FMC)

SwyxWare ermöglicht, Mobiltelefone auf einfache Weise in die Unternehmenskommunikation zu integrieren. Dadurch können Mitarbeiter alle wichtigen Komfortfunktionen, wie z.B. Halten, Konferenz, Mitschneiden oder Rufumleitungen auch mit ihrem Mobiltelefon nutzen.

Höchste Ausfallsicherheit

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

Swyx Update Service (SUS)

Der Swyx Update Service (SUS) hält Ihre SwyxWare-Installation auf einfache Weise stets auf dem aktuellen Stand. So können Sie sicher sein, dass Sie neue Technologien, Standards oder Leistungsmerkmale, die einen wichtigen Einfluss auf Unternehmenseffizienz, Mitarbeiterproduktivität und Kundenservice haben, automatisch nutzen können.

Zahlreiche Produkte für jeden Einsatzzweck

Durch das Swyx Technologie Partnerprogramm (TPP) wird das Lösungsspektrum rund um SwyxWare kontinuierlich erweitert. Das TPP bietet ein Rahmenwerk, das Drittherstellern die Möglichkeit zum Testen und zur Zertifizierung von Software-Applikationen, Hardware-Produkten und SIP Provider Services bietet.



Ihre ganz individuelle Benutzeroberfläche
Wieso unsere Kommunikationslösung zu jedem Arbeitsplatz passt.

Swyxt! ist eine innovative Software und macht aus Ihrem PC nicht nur ein komfortables Telefon, sondern ein universelles Kommunikationsportal für alle Medien. Swyxt! integriert Sprache, E-Mail, Voicemail, Fax, Instant Messaging, Präsenzinformation, Application Sharing und Ihre unternehmensrelevante Prozesssoftware in einer Benutzeroberfläche.

Mit Swyxt! können Sie Ihre eigenen Namenstasten (Kurzahltasten) für interne und externe Rufe definieren, so dass Sie ganz einfach auf häufig gewählte Rufnummern schnell zugreifen können. Die internen Namenstasten zeigen darüber hinaus den aktuellen Präsenzstatus an, z.B. ob der gewünschte Gesprächspartner momentan für einen Anruf verfügbar ist, gerade spricht oder abgemeldet, also nicht verfügbar ist. Falls drei oder mehr Gesprächsteilnehmer eine Diskussion in Form einer Telefonkonferenz fortführen möchten, können sie dies per Mausklick sofort initiieren.

Die Anruflisten geben darüber hinaus jederzeit einen Überblick über alle eingegangenen, verpassten Rufe, Wahlwiederholungen oder über die eigenen Rückrufwünsche. Ferner stehen sowohl ein unternehmensweites als auch ein persönliches Telefonbuch für jeden zur Verfügung. Im unternehmensweiten Telefonbuch werden ebenfalls die Präsenzinformationen der gewünschten Kommunikationspartner angezeigt. Der Benutzer kann innerhalb der Telefonbücher oder auch direkt im Swyxt! Display komfortabel nach Einträgen suchen. Mit Hilfe der praktischen Hot-Key Funktionalität können Sie Telefonnummern in jeder beliebigen Windows-

Anwendung mit einem Mausklick markieren und wählen. Das einzigartige Skinkonzept von Swyxt! erlaubt das schnelle unkomplizierte Wechseln der Swyxt! Benutzeroberfläche. Swyxt! Benutzer können so aus einer Vielzahl von mitgelieferten Skins entsprechend den jeweiligen Anforderungen ihres Arbeitsplatzes auswählen. Für den zentralen Vermittlungsplatz oder „Power User“ wählen Sie einfach eine Oberfläche mit einer großen Anzahl an Namens- und Leitungstasten, während Benutzer mit normalen Anforderungen sich eher für eine kompaktere Oberfläche entscheiden.

Die Swyxt! Web Extensions geben Ihnen völlig neue Möglichkeiten um schnell und einfach serverbasierte Integrationen in unternehmensrelevante Prozessanwendungen beliebiger Drittanbieter zu realisieren. So können rufbezogene Ereignisse definiert werden, bei dem der web-basierte Dienst geladen wird. Es ist beispielsweise möglich, die Rufnummer eines eingehenden Rufes an eine CRM- oder ERP-Anwendung zu übergeben und die Ergebnisse der Adressauflösung in Swyxt! anzuzeigen. Swyxt! steht so im Mittelpunkt Ihrer Kommunikation.

Der integrierte Call Routing Manager ermöglicht Ihnen, Anrufe automatisch zu einer gewünschten Rufnummer, wie z.B. Mobilfunknummer oder Rufnummer eines anderen Mitarbeiters, umzuleiten, wenn Sie den Ruf selbst nicht annehmen können. Intelligente Rufumleitungen auf Basis von Microsoft® Outlook Kalender Informationen oder Ihres Status machen das manuelle Aktivieren oder Deaktivieren von

Umleitungen unnötig: SwyxServer weiß, ob ein Benutzer gerade erreichbar ist oder nicht.

Der Swyxt! Mobile Client verwandelt Ihr Mobiltelefon in ein Bürotelefon, mit dem Sie komfortable SwyxWare-Telefoniefunktionen wie Makeln, Konferenz, Rufaufzeichnung oder Rufumleitungen mobil nutzen können. Zudem haben Sie als Mitarbeiter die Möglichkeit, nur noch eine einzige Telefonnummer zu kommunizieren, unter der Sie zu erreichen sind

– unabhängig vom verwendeten Endgerät („One Number Concept“). Mit dem Mobiltelefon getätigte Rufe werden dem Gesprächspartner als Büro-Telefonnummer angezeigt, nicht als Mobilfunknummer. Sämtliche entgangene Rufe werden an die individuelle SwyxWare-Voicemail weitergeleitet. Präsenzinformationen sowie das persönliche und globale Telefonbuch sind ebenfalls mit dem Mobiltelefon unterwegs verfügbar.



Swyxt! Mobile unterstützt mit Symbian®, Windows Mobile® und BlackBerry® die wichtigsten Smartphone-Betriebssysteme. Mit dem Swyx Contact Center können Sie selbst Ihr Apple® iPhone in die Bürokommunikation einbinden. Dank Dual-Mode Unterstützung können Nutzer mit bestimmten WLAN-fähigen Endgeräten doppelt profitieren: Bei vorhandener WLAN-Infrastruktur wird kostenneutral via SIP/WLAN telefoniert, ist kein WLAN verfügbar, werden ein- und ausgehende Rufe automatisch über das GSM-Mobilfunknetz geroutet.

Ihr ganz individuelles Telefon

Wieso unsere Kommunikationslösung stets Ihren Ansprüchen gerecht werden wird

Mit SwyxWare haben Sie die größtmögliche Freiheit bei der Endgeräte-Auswahl: Durch die Unterstützung offener, herstellerübergreifender IP- und SIP-Standards können Sie eine Vielzahl von Telefonen unterschiedlicher Hersteller mit SwyxWare betreiben.

Darüber hinaus bietet Ihnen Swyx eine Auswahl an Endgeräten, die speziell auf den jeweiligen Einsatzzweck zugeschnitten sind. Swyx-Telefone sind im besonderen Maße für das Zusammenspiel mit SwyxWare optimiert und verfügen über eine Reihe von zusätzlichen Komfortfunktionen, z.B. CTI-Funktionalität, Gruppenrufe oder Namenstasten mit Anzeige von Präsenzinformationen.

SwyxPhone L-Serie

SwyxPhone Telefone der L-Serie sind komfortable IP-Tischtelefone, die durch einen Ethernet-Anschluss mit dem lokalen Netzwerk verbunden werden. Dank der Plug-and-Play-Technologie werden Telefone auf dem Server nicht manuell konfiguriert, sondern einfach mit einem LAN-Anschluss verbunden — die Konfiguration wird automatisch vom Swyx Server übernommen. SwyxPhones der L-Serie bieten Ihnen von allen Endgeräten den höchstmöglichen Grad der Integration in SwyxWare: Anruflisten, Telefonbücher und Namenstasten sind identisch mit denen im Swyx! Client, da stets ein Abgleich mit dem SwyxServer erfolgt.

Die SwyxPhone-Tischtelefone der L-Serie bieten Ihnen unter anderem folgende Telefoniefunktionen:

- Globales und persönliches Telefonbuch
- Anruf- und Wahlwiederholungslisten
- Navigationstasten

- Voicemail-Funktion
- Namenstasten mit Anzeige des Gesprächsstatus
- Steuerung des Telefons über den PC-Client Swyx!t!
- Automatische Firmware-Updates
- Power-over-Ethernet

USB Handset P250

Die volle Leistungsfähigkeit von Swyx!t! kann auf komfortable und gleichzeitig kostengünstige Art und Weise in Verbindung mit USB-Telefonen genutzt werden. Das Swyx!t! Handset P250 wird an den USB-Anschluss eines PCs oder Laptops angeschlossen und bietet volle Hook-On/Off-Unterstützung. Die Eingabe von Rufnummern erfolgt über die PC-Tastatur. Alle Telefoniefunktionen, wie Halten, Weiterleiten oder Konferenzen können mühelos auf der Swyx!t! Benutzeroberfläche ausgewählt werden.

SwyxPhone S-Serie

Das SwyxPhone S315 ist die kostengünstige Einstiegsvariante, um alle Vorteile der SIP-Telefonie zu nutzen. Das SwyxPhone S315 verbindet klassisches Design und modernste Technik mit einem ausgezeichneten Preis-/Leistungsverhältnis. Über den Swyx!t! Telefonie-Client wird die bequeme Steuerung eines SwyxPhone S315 möglich, z.B. das Wählen aus Telefonbüchern, Anruflisten, aus Microsoft® Outlook oder anderen Anwendungen. Die Inbetriebnahme und Wartung des SwyxPhone S315 gestaltet sich einfach: Ein Installationsassistent ermöglicht eine schnelle Inbetriebnahme des Telefons. Weitergehende Konfigurationen lassen sich bequem über das Web-Interface vornehmen.

Wireless DECT

Mit der schnurlosen DECT-over-IP Lösung von SwyxWare

sind Mitarbeiter im gesamten Firmengelände erreichbar. Benutzer eines IP-DECT Telefons von Swyx sind voll integriert in die SwyxWare einschließlich Signalisierung ihres Status an andere Nutzer. Die DECT-over-IP Lösungen sind somit ideal für Mitarbeiter, die sich in weitläufigen Lager- oder Produktionshallen aufhalten.

Headsets

Das Headset ist die optimale Lösung für Empfangsmitarbeiter oder Vieltelefonierer. Mit den USB-Headsets (Kopfhörer und Mikrofon) können Benutzer während eines Telefonats gleichzeitig den Computer bedienen. Die Headsets sind USB-kompatibel und können überall im Büro eingesetzt werden. Geringe Abmessungen und ein minimales Gewicht machen sie zu einer idealen Lösung für mobile Mitarbeiter, die oft unterwegs sind, aber in regelmäßigen Abständen auf das Unternehmensnetzwerk zugreifen müssen. Mit den schnurlosen Headsets können sich Benutzer von ihrem Schreibtisch entfernen und bleiben dennoch innerhalb ihrer Arbeitsumgebung erreichbar — eine wirklich mobile Lösung.

Konferenztelefone

Die SoundStation IP 6000 SIP ist die Lösung für Unternehmen, die auf die Vorteile und vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten eines SIP-fähigen Audiokonferenzsystems nicht verzichten möchten. Mit der SoundStation IP 6000 SIP können Sie direkt auf das SIP-basierte Verbindungsmanagement-System zugreifen. Die patentierte Acoustic Clarity-Technologie sorgt für fließende und natürliche Gespräche, in denen jeder Teilnehmer frei sprechen kann. Die neueste Generation der Konferenztelefone für IP-Netze arbeiten mit verschiedenen Protokollen, u.a. auch SIP. Somit ist die SoundStation IP 6000 SIP die perfekte Ergänzung für jeden IP-Konferenzraum und jedes Büro.



SwyxPhone L640



SwyxPhone S315



SoundStation IP7000



DECT Phone D300



Swyx!t! USB Handset P250



Swyx!t! Headset H390



Ihr ganz individuelle Server-Variante

Wieso unsere Kommunikationslösung stets Ihren Ansprüchen gerecht werden wird.

SwyxWare ist in zwei serverbasierten Varianten erhältlich: SwyxWare Essential und SwyxWare Compact

SwyxWare Essential

SwyxWare Essential bietet Ihnen ein Höchstmaß an Flexibilität und Erweiterbarkeit. Mit der Basisversion erhalten Sie bereits eine Lösung mit großem Funktionsumfang: Neben umfangreichen Funktionen, wie der leistungsfähigen Swyx! Telefoniesoftware und einer Integration in Microsoft® Outlook und IBM® Lotus Notes sind auch Präsenzinformationen und Instant Messaging enthalten. Darüber hinaus können Sie zwischen einer großen Anzahl von Erweiterungen wählen, die Sie abhängig von Ihren individuellen Anforderungen Schritt für Schritt hinzufügen können, wenn Sie diese benötigen. Die Softwarelizenzen werden lediglich für angemeldete Benutzer benötigt, das macht die Kosten überschaubar.

Die folgenden Erweiterungen können entweder individuell zusammengestellt oder gesamt als kostengünstiges Swyx-Professional Option Pack in einem einzigen Erweiterungspaket erworben werden.

Das SwyxProfessional Option Pack beinhaltet:

- **SwyxConference**
Ad-Hoc-Konferenzen und Dial-In Konferenzen mit beliebig vielen internen und externen Teilnehmern einrichten und durchführen.
- **SwyxVoicemail**
Serverbasierte Voicemail-Funktion für jeden Arbeitsplatz mit zahlreichen Leistungsmerkmalen. Anzahl und Größe der Voicemail-Boxen ist unbegrenzt. Benutzer können Voicemails auch per E-Mail versenden oder mobil abfragen und bearbeiten.

- **SwyxECR**
Mit Hilfe des Grafischen Script Editors (GSE) können Aktionen und Regeln visuell dargestellt und einfach bearbeitet werden. Das Erstellen von sprachdialogsystem (IVR) wird so zum Kinderspiel.
- **SwyxCTI**
Kopplung von PC-Client Swyx! und Telefonen der L-Serie. Anrufe können sowohl über das Tischtelefon als auch über den PC bequem gesteuert und verwaltet werden.
- **SwyxMobile**
Integration von Mobiltelefonen mit „One-Number“ und „One-Voicemail“-Konzept. Mobile Nutzung von Komfortfunktionen, z.B. Makeln, Konferenz, Mitschneiden, Rufumleitungen, Voicemail abrufen
- **SwyxFax**
Nutzung zentraler, serverbasierter Faxdienste mit jedem PC. Jeder Benutzer kann Faxnachrichten empfangen und aus jeder Anwendung mit Druckfunktion versenden.
- **SwyxRecord**
Individuelles Mitschneiden von Gesprächen mit jedem Swyx! oder am Telefon.

Zusätzlich stehen drei separat erhältliche Optionen für SwyxWare Essential zur Verfügung:

- **SwyxMonitor**
Permanente Rufaufzeichnungen ein- oder ausgehender Gespräche auf Trunk-Verbindungen, stilles Aufschalten auf Gespräche (Silent Call Intrusion).

- **SwyxStandby**
Sekundenschnelle Verfügbarkeit eines alternativen, sekundären Servers in einer Ausfall- oder Wartungssituation. Regelmäßige Synchronisierung zwischen Primär- und Sekundär-Server, um alle Konfigurationsdaten und Informationen aktuell zu halten.
- **SwyxOptionspaket für Lotus Notes**
Integration in IBM® Lotus® Notes, Kaldenderbasierte Rufumleitungen, Wählen aus beliebigen Kontaktdatenbanken, Rufnummernidentifizierung.

SwyxWare Compact

SwyxWare Compact ist speziell für die Erfordernisse kleiner Unternehmen mit bis zu 10 Mitarbeitern entwickelt worden. SwyxWare Compact ist eine All-in-One Komplettlösung mit einem ausgezeichneten Preis-/Leistungsverhältnis. Alles, was Sie für ein umfassendes IP-Kommunikationssystem benötigen, ist darin für jeden einzelnen Mitarbeiter enthalten:

- SwyxFax
- SwyxRecord
- SwyxECR
- SwyxVoicemail
- SwyxMobile
- SwyxCTI

Im Gegensatz zu SwyxWare Essential, für das ein Microsoft® Windows Server Betriebssystem erforderlich ist, kann SwyxWare Compact auf Microsoft® Windows XP Professional installiert werden.



SwyxServer



Ihre ganz individuelle **Voice over IP**-Lösung

Wieso unsere Kommunikationslösung jeden Sonderwunsch zulässt.

VoipDesign - Call-Management-Lösung

VoipDesign Enterprise ist die fortschrittlichste Lösung zur Analyse und Kontrolle des Telefonverkehrs in Unternehmen. Die Lösung unterstützt Sie mit einer äußerst benutzerfreundlichen und sofort einsatzfähigen Webschnittstelle.

[Seite 17 - 18](#)

VoipDesign - Mobile Gateways

VoipDesign 300 und 400 IP/GSM-Gateway bietet sofortigen Return-on-Invest für Ihren IP-Telefonie-Einsatz und erlaubt Kosteneinsparungen bis zu 90% für GSM-Verbindungen. Das Gateway verbindet ein VoIP-Netzwerk direkt mit dem öffentlichen GSM-Netzwerk.

[Seite 19 - 20](#)

VoipDesign - MyCallCenter-Lösung

VoipDesign - MyCallCenter (MCC) bildet im Zusammenspiel mit der bewährten SwyxWare ein leistungsfähiges und vollwertiges Call Center ab. Es entsteht ein System, das sehr hohe Ansprüche an Effektivität und Arbeitskomfort erfüllt.

[Seite 21 - 22](#)



Ideal für mittelgroße und große Unternehmen

Die Lösung zur Kontrolle und Management Ihres Kommunikationsnetzwerkes

Die fortschrittlichste, integrierte und webbasierte Call-Management-Lösung für mittelgroße und große Unternehmen.

Die ideale Lösung für Ihr Unternehmen

VoipDesign Enterprise 4 ist die fortschrittlichste Lösung zur Analyse und Kontrolle des Telefonverkehrs in mittelgroßen und großen Unternehmen. Die Call-Management-Lösung unterstützt Sie mit einer äußerst benutzerfreundlichen und sofort einsatzfähigen Webschnittstelle, sowie einzigartigen Instrumenten zur Integration in Applikationen und Datenbanken des Unternehmens, um auf völlig neue Weise, kostensparender und effizienter zu arbeiten.

Leistungsstark und flexibel

VoipDesign Enterprise 4 – multi-carrier-, multi-site, multi-vendor PBX, multi-country, multi-Währung und multi-Zeitverschiebung - passt sich allen Anforderungen an und arbeitet auch in Netzwerken unterschiedlicher Telefonsysteme, was eine zentrale Steuerung ermöglicht. VoipDesign Enterprise 4 eignet sich sowohl für Monosite-Unternehmen als auch für Unternehmen mit diversen Standorten: ab zehn bis unendlich viele Nebenstellen und Niederlassungen werden unterstützt.

Mit Internet und Email alles unter Kontrolle

Mit Hilfe vorkonfigurierter und sofort einsatzfähiger, benutzerdefinierbarer Reportings und Instrumentenbretter mit Filtern und Bündelungen analysiert VoipDesign Enterprise 4 alle Arten ausgehender, eingehender und interner Anrufe (wenn vom System entsprechend dokumentiert). Mit VoipDesign Enterprise 4 werden Installationen und Konfigurationen überflüssig. Ein einfacher Browser reicht, damit alle Mitarbeiter im Rahmen ihrer Funktionen über die neue Webschnittstelle problemlos auf eigene Anrufe oder die des Unternehmens zugreifen können. VoipDesign Enterprise 4



macht Ihnen das Leben leichter: Ohne Ihr Zutun erhalten Sie jederzeit und ohne Einschränkungen per E-Mail Statistiken im PDF- oder MS Excel-Format.

Integration in Ihre Applikationen

VoipDesign Enterprise 4 lässt sich in jede beliebige Applikation des Unternehmens integrieren. Anhand der Webservices, die die Daten im XML-Format abrufen, greifen Sie direkt vom Webportal, dem Intranet, Ihrem CRM oder sonstigen einer Tag für Tag verwendeten Applikation auf Kennzahlen oder Statistiken des Telefonverkehrs zu.

Alarmmeldungen in Echtzeit

VoipDesign Enterprise 4 übernimmt die Überwachung für Sie, während Sie in Ruhe arbeiten. Mit der Planung der

Alarmmeldungen werden im Fall eines unerwünschten Ereignisses automatisch Alarmmeldungen an Ihre Email-Adresse gesandt. Sie werden zum Beispiel in Echtzeit darüber informiert, ob außerhalb der Arbeitszeit Anrufe erfolgten, ein bestimmtes Budget überschritten wurden, Anrufe unbeantwortet geblieben sind bzw. Telefonate an kostenpflichtige Nummern erfolgten.

Integration mit Rubriken oder Datenbanken

Mit VoipDesign Enterprise 4 erweitern Sie die Dokumentation Ihres Telefonverkehrs durch den zum Namen des Anrufers/Angerufenen gehörenden Nummer, so wie in den Rubriken oder Datenbanken Ihres Unternehmens. Ihre Reports lassen sich auf einfache Weise konsultieren und auch die Detailangaben der einzelnen Anrufe sind von grossem Nutzen.

Kostenberechnung einer beliebigen Telefongesellschaft

Mit VoipDesign Enterprise 4 können Sie die Kosten der Telefonate bei gleichzeitiger Verwendung mehrerer Carriers exakt berechnen. Sie verwalten und personalisieren problemlos alle nach Zeitdauer oder Gebühreneinheiten aufgebauten Preislisten und berechnen die Kosten Ihres LCR auf der Grundlage komplexen Routings je nach Zeitdauer/Leitung/Nummer/Betreibercode.

Schnell und zuverlässig

Die Verwaltung des Telefonverkehrs erfolgt bei Enterprise 4 mit der Datenplattform Microsoft SQL Server und garantiert selbst bei Archiven mit Millionen von Anrufen absolute Sicherheit und optimale Leistung. Sie unterstützt alle Versionen des Microsoft SQL Server 2005-2008; ist keine kommerzielle Lizenz vorhanden, ist VoipDesign Enterprise 4 in der Lage, automatisch die kostenlose Version Microsoft SQL Server 2005 Express zu installieren und zu konfigurieren.



Kontrollieren, integrieren, gemeinsam nutzen.
So hilft Ihnen VoipDesign Enterprise 4 kostensparender und effizienter zu arbeiten.

- Statistiken und Monitor in Echtzeit im Web
- Analyse eingehender, ausgehender und interner Telefonate
- Integration in alle Firmenanwendungen
- Multi-carrier, multi-site und multi-vendor PBX-Umgebung
- Multi-country, multi-Zeitverschiebung, multi-Währung
- Verbindung zu allen Telefonanlagen und IP PBX
- Verwendung der Datenplattform Microsoft SQL Server

Einfache Verwaltung

Mit der neuen Webschnittstelle VoipDesign Enterprise 4 verwalten Sie mit den wichtigsten Instrumenten die Applikationen für die am häufigsten anfallenden Tätigkeiten, wie die Verwaltung von Reports, Benutzerprofilen, Derivaten, Servicesteuerung und Applikationsstatus. Dank einer speziellen Serverapplikation verfügen Sie über fortschrittlichste Instrumente zur Konfiguration Ihres Netzwerks, der Verbindung zu Firmendatenbanken, der Synchronisation von Derivaten, dem Benutzerimport usw.

Systemvoraussetzungen für VoipDesign Enterprise 4

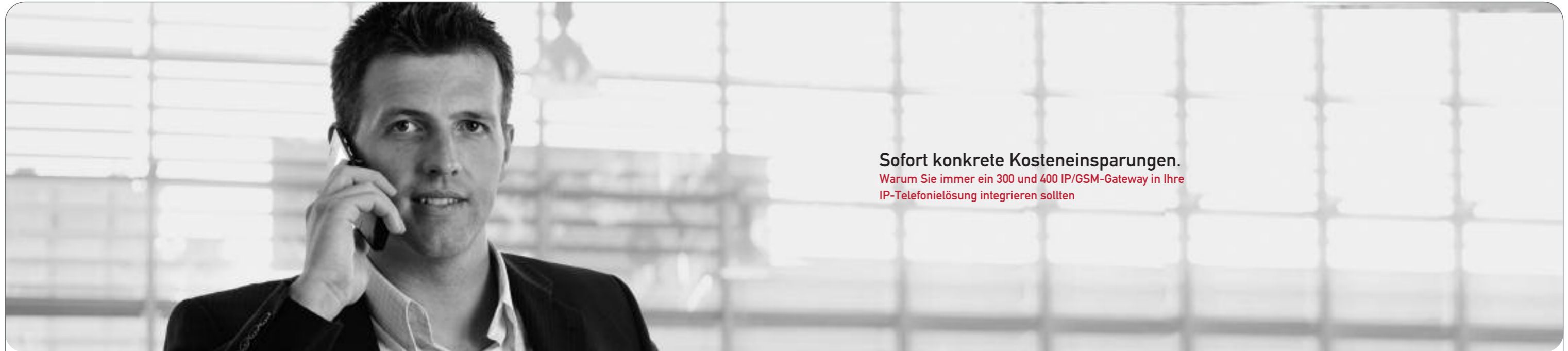
Serverapplikation

1,6 Ghz-Prozessor, 2 GB Ram, 500 MB Platz auf dem Festspeicher, Microsoft Windows 2000 (sp4), XP Professional, 2003 Srv, Vista Bus-Ultimate, VMWare, Microsoft TE 5 oder auch höher.

Datenplattform SQL Server

1,6 Ghz-Prozessor, 2 GB Ram, 5 GB Platz auf dem Festspeicher, Microsoft Windows 2000, XP Professional, 2003-2008 Server, Microsoft SQL Server 2005, 2008 (auch kostenlose Express-Version).

VoipDesign Enterprise 4 gibt es in folgenden 5 Sprachen: ITA, ENG, FRA, DEU, ESP.



Sofort konkrete Kosteneinsparungen.
 Warum Sie immer ein 300 und 400 IP/GSM-Gateway in Ihre IP-Telefonielösung integrieren sollten

Die VoipDesign 300 und 400 IP/GSM-Gateways bieten sofortigen Return-on-Invest für Ihren IP-Telefonie-Einsatz und erlauben Kosteneinsparungen bis zu 90% für GSM-Verbindungen. Die Gateways verbinden ein VoIP-Netzwerk direkt mit dem öffentlichen GSM-Netzwerk und vermeiden damit, Anrufe an Mobiltelefone über das Standardfestnetz routen zu müssen. Als Einzelgerät kann das 300 oder 400 IP/GSM-Gateway ohne Ausfallzeiten in eine vorhandene Sprachlösung integriert werden sowie ein Teil der Migrationsstrategie in Richtung IP-Telefonie sein.

Anrufe vom Festnetz zum Mobiltelefon sind typischerweise doppelt so teuer als von Mobiltelefon zu Mobiltelefon. Dies ist deshalb so, weil die Festnetzbetreiber den Telefonbenutzern zusätzliche Verbindungsgebühren berechnen, wenn sie eine Mobiltelefonnummer anrufen.

Die VoipDesign 300 und 400 IP/GSM reagieren auf diese Situation, indem es eine direkte Verbindung zum Mobiltelefon-Netzwerk herstellt und damit die Verbindungsgebühren eliminiert.

Auf diese Weise ermöglicht ein IP/GSM-Gateway dem Kunden, die IP-Migrationskosten durch sofortige Einsparungen bei der monatlichen Rechnung aufzuwiegen. Typischerweise sind diese Einsparungen hoch genug, um die Investitionskosten für alle IP-Telefone innerhalb kurzer Zeit bezahlen zu können.

Das heißt also: Alle IP-Telefone sind umsonst.

Leistungsfähiges und flexibles Management

Das VoipDesign 300 und 400 IP/GSM hat eine Administra-

tionskonsole die über die Microsoft® Management-Konsole zugänglich ist. Sie wird dazu verwendet GSM-Parameter zu steuern und darzustellen, darunter sind die Anzahl erfolgreicher Gespräche, die Anzahl gescheiterter Gespräche, der Status der Ports, die für jedes GSM-Modul eingesetzt werden, den Mobilfunksignal-Empfangspegel.

Hardware-Ausrüstung

Das VoipDesign 300 und 400 IP/GSM-Gateway ist ein vollständig ausgestattetes Gerät. Als kompaktes Einzelgerät ist es nicht abhängig von einem Betriebssystemtyp oder Applikationsversionen. Seine Kapazität lässt sich einfach über das Hinzufügen weiterer Geräte erweitern.

Skalierbarkeit

Das VoipDesign 300 und 400 IP/GSM ist in Konfigurationen von 2 bis 60 GSM-Kanälen pro Stack erhältlich. Jedes GSM-Modul ist als „Dual Band“ ausgelegt und unterstützt sowohl die GSM 900- als auch DCS 1800-Standards.



Interoperabilität

Das VoipDesign 300 und 400 IP/GSM unterstützt G.711-, G.723.1-, G.729 a- und GSM-Codecs, um alle möglichen Fälle abzudecken und ist mit G.729 kompatibel. Damit lassen sich Anrufe von einer lokalen oder entfernten Niederlassung abwickeln. Das Gateway ist vollkompatibel mit allen H.323- oder SIP-Systemen.

Überschreitung und Zuverlässigkeit

Wenn alle GSM-Module beschäftigt sind kann das 300 und 400 IP/ GSM-Gateway so konfiguriert werden, dass es kapazitätsüberschreitende Gespräche an das Festnetz liefert. Dieses umsichtige Anrufmanagement ermöglicht das Handeln einer eventuellen Sättigung des GSM-Netzwerks oder von Gateway-Ausfällen.

Vielfältige Antennenverbindungsoptionen

Eine 4-GSM-Kanal-Antenne (Länge 2,50 m)
 Option: 4:1-Antennenkoppler (1 Antenne für 16 GSM-Kanäle)
 Option: Kabelverlängerung bis zu 30 m.

Technische Spezifikationen

Abmessungen	Einschub für 19"-Gehäuse, 1 HE
Gewicht	Max. 8 kg
Versorgung	Automatische Bereichswahl der Spannungsversorgung von 100 bis 240 V AC - 150 VA pro Gateway

Entspricht folgenden

Standards FCC Class B Part 15, CE-Zeichen

Interoperabilität und Kompatibilität

CODECs	Unterstützt G.711, G.723.1, G.729a und GSM kompatibel mit G.729
GSM	Alle SIM-Versionen Beide europäischen Bänder GSM 900 und DCS 1800
VoIP	H.323, SIP, Diffserv'-Zeichen
Lokales Netz	10/100 Ethernet autosensing
Management	Serielle Konsole, Telnet, HTTP und Microsoft Management Konsole



Leistungsfähige Call Center Software
 Wie Sie kostengünstig und zeitsparend mit Ihrem Call Center arbeiten

Die professionelle Software VoipDesign - MyCallCenter (MCC) bildet im Zusammenspiel mit der bewährten Lösung von SwyxWare ein leistungsfähiges und vollwertiges Call Center ab. Es entsteht ein System, das sehr hohe Ansprüche an Effektivität und Arbeitskomfort erfüllt – bis hin zu topaktuellen Informationen für das Management.

MCC ist konsequent auf Zeit- und Kostenersparnis ausgelegt. Es überzeugt durch einfache Bedienbarkeit, effektive Rufzustellung und vielseitige Kampagnenunterstützung - bei hoher Funktionssicherheit und standortübergreifenden Einsatzmöglichkeiten. Zugriffregelnde Rechtesysteme erlauben differenzierte Einstellungen für Agenten, Administratoren oder Gruppenmanager.

Inbound
 Einfach mehr Wege gehen: MCC erweitert die automatische Anrufverteilung (ACD) um 12 praxisrelevante Zustellstrategien. Einzigartig dabei: Die Anrufe werden automatisch nach Wissens- und Sprachqualifikation (Skill Base Routing) dem am besten geeigneten Agenten zugewiesen. Darüber hinaus bietet MCC eine durchdachte Wartefeldsteuerung, die die Möglichkeiten bekannter Basislösungen deutlich übertrifft.

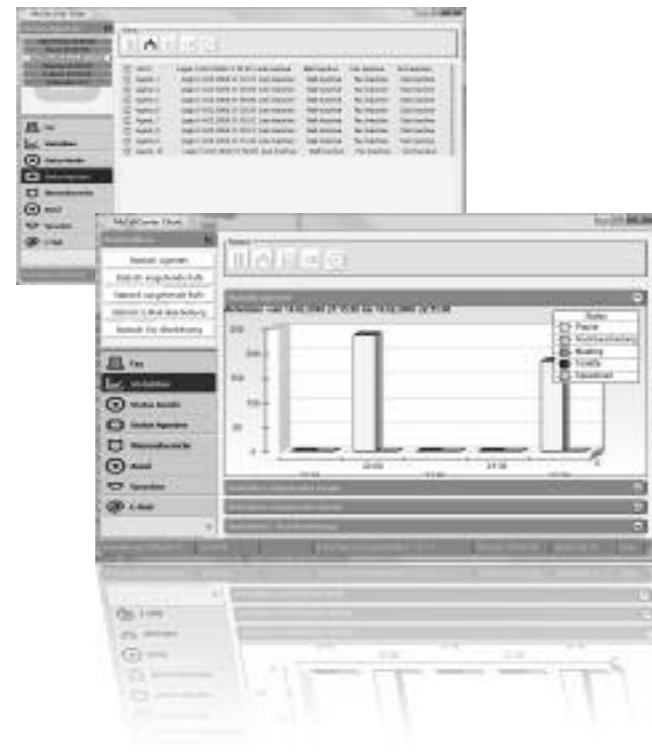
Outbound
 Dank der Option, Kampagnen ohne Agenteneingriff zu fahren, zeigt MCC deutliche Effizienzvorteile. Harte Faktoren wie die zentrale Steuerung und die optimale Auslastung sowie Kontrolle der Agenten werden dabei um weiche Faktoren wie hohe Akzeptanz bei den Kunden und Agenten ergänzt.

Problemlos in bestehende Umgebungen integrierbar, ist das System offen für Kontaktdaten aus unterschiedlichen Daten-

quellen. Und: MCC ist in der Lage, jeden Agenten flexibel anhand zuvor definierter Kriterien in unterschiedlichen Modi einzusetzen.

Wissen was läuft.
 Die Echtzeitüberwachung: MCC zeigt alle relevanten Vorgänge sekundenaktuell an - wie beispielsweise ein- oder ausgehende Rufe mit Status, Sprache, VIP-Klasse und vieles mehr.

Sehen was war.
 Das Berichtswesen: MCC-Reports erfassen die Aktivitäten eines jeden Agenten und jeden Anrufes detailliert und minutös im gewünschten Berichtszeitraum.



Die Leistungsmerkmale: VoipDesin - MCC Version 4.0

Base

- Nutzung der TCP/IP Netzwerk Technologie
- VoIP TK-System SwyxWare/NetPhone als Basis
- Nutzung aller Leistungsmerkmale von SwyxWare/NetPhone
- Basierend auf Microsoft Windows Server 2003 und Clients ab Windows XP
- SQL Express oder SQL Server 2005 als Datenbank
- Client und Administration mit multilingualem Frontend

Administration und Management

- Administration über Microsoft Management Konsole
- Administrierbar über Netzwerke, auch über VPN extern
- Management mit Rechteprofilen
- Rechteprofil anwendbar auf jedes Wissensgebiet jedes Managers
- Ausführliche Echtzeitüberwachung der Anrufe, Agenten, Wissensbereiche
- Detaillierte Berichte: Agenten, Anrufe, Wissensgebiet, etc.
- Detailinformation über Gesamtzahl Rufe im System und aktuelle Anrufraten für eingehende und ausgehende Rufe
- Berichtswesen basierend auf Crystal Reports
- Wallboards mit allen wichtigen Daten

Agentenplatz

- Mini-Client mit allen wichtigen Infos und vollwertiger Client
- Anrufraten, Kampagnendaten so wie Fax und E-Mail Informationen in Tooltip
- Alle Zusatzinformationen werden im Client übersichtlich dargestellt
- Hotkeys zur Steuerung der wichtigsten Elemente des Clients
- Zeitgesteuerte Berechtigungen für Pause, Nachbearbeitung
- Agentenprofile zur Steuerung der Datenansichten und Berechtigungen
- Automatische Pause/Abmeldung bei zu viel nicht bearbeiteten Anrufen
- Automatische Abmeldung wenn keine Aufgaben mehr möglich
- Übersicht über eigene Agentenstatistiken im Client
- Präsenzinformationen der Agenten mit selben Wissensgebieten und Sprachen
- Detailinformationen zu allen wartenden Rufen in eigenen Wissensgebieten und Sprachen
- Scripting Umgebung mit VP Script Host zur Steuerung von Drittanwendungen wie ERP oder CRM

Gemeinsame Eigenschaften aller Komponenten

- Schließung von Wissensfeldern über Feiertagssteuerung
- Schnelles manuelles Öffnen und Schließen
- Öffnungszeiten durch detaillierte Kalenderfunktion
- Eskalationsmechanismen basierend auf Wissens- und Sprach-Kenntnissen

MCC - Professionalität auf einen Blick

- einfache Bedienbarkeit
- hohe Funktionssicherheit
- hervorragendes Wartefeldmanagement
- Zustellmechanismen nach Qualifikation und Sprachkenntnissen
- hoher Arbeitskomfort
- Rechteprofile für Agenten und Administratoren
- leistungsfähiges Kampagnensystem
- unterstütztes Preview- und Power/Predictive-Dialing
- Echtzeitüberwachung aller Aktivitäten
- ausführliches Berichtssystem
- problemlos mit unterschiedlichsten Datenquellen kombinierbar
- Flexibilität im Einsatz und der Integration
- hohe Akzeptanz bei Kunden und Agenten

Automatische Rufverteilung

- Wissen- und Sprach- basiertes Call Routing
- Zustellstrategie
 - Längste Wartezeit
 - Gesamte Wartezeit
 - Gesamtzahl Anrufe
 - Gesamte Sprechzeit
- Priorisierung von Rufen durch VIP und Rufnummern-Klasse
- Priorisierung von Rufen über eigenen Datenbestand möglich, z.B. ERP oder CRM Systeme
- Rufannahme in Wartefeld begrenzt durch Öffnungszeiten, aktuelle Anrufrate, aktuell zu erwartende Wartezeit u.v.m.
- Rufzustellung zum letzten kontaktierten Agenten
- Quick Pick zur exklusiven Rufannahme eines wartenden Rufes durch Agent
- Beliebige Informationen können mit Anruf verknüpft werden



www.informatic-systems.de

Frings Informatic Systems GmbH: Ein Unternehmen der **Frings Datacom Gruppe**.
Weitere Informationen zur Unternehmensgruppe erhalten Sie im Internet unter: www.frings-datacom.de

Frings Informatic Systems GmbH, Hauptverwaltung Düsseldorf, Kleinhülsen 42, D-40721 Hilden,
Telefon +49 21 03/58 77-0, Telefax +49 21 03/58 77-300, www.informatic-systems.de

Düsseldorf – Hannover – Hamburg – Berlin – Stuttgart – München – Frankfurt