

SwyxWare ist eine Komplettlösung, mit der die gesamte interne und externe Kommunikation über das Daten Netzwerk abgewickelt werden kann. SwyxWare ist eine softwarebasierte IP-Telefonanlage, die nicht nur alle Aufgaben einer klassischen Telefonanlage erfüllt, sondern zusätzlich viele neue Leistungsmerkmale bietet.

SwyxWare besteht aus den folgenden Komponenten: Server-Produkte, Client-Produkte, Optionspakete und eine Zweigstellenlösung, die den Kunden maximale Flexibilität bietet.

## Serverbasierte Produkte

**SwyxWare Essential und SwyxWare Compact** sind die Server-Produkte für die Microsoft Windows Plattform. Beide Produkte besitzen nicht nur alle Funktionen einer klassischen Telefonanlage, sondern bieten darüber hinaus zusätzliche lei-

stungsfähige Telefonfunktionen. Zu den Telefonanlagenfunktionen von SwyxWare gehören Verbindungsanforderungen, Rufberechtigung und die Verwaltung von Gruppenrufen für alle Teilnehmer.

**1. SwyxWare Essential** – für mittlere, große Unternehmen und kleinere ambitionierte Unternehmen mit Erweiterungsplänen. SwyxWare Essential bietet eine vollständig skalierbare Telefonanlage für den Einstieg mit flexiblen Erweiterungsoptionen, sodass Unternehmen gleich vom ersten Tag an mit umfangreichen Funktionen starten oder - an ihr Wachstum angepasst - allmählich weitere Funktionen hinzukaufen können.

**2. SwyxWare Compact** – die umfassende IP-Telefonanlage für kleine Unternehmen mit maximal 10 Mitarbeitern, sowie als Zweigstellen-/Filiallösung. Zur Funktionalität gehören Konferenzen mit drei Gesprächsteilnehmern, Voicemail, Fax, CTI, flexibles Call Routing und das Mitschneiden von Telefongesprächen.

## Zweigstellenlösung SwyxConnect

Für Umgebungen mit mehreren Standorten, die den SwyxWare-Funktionsumfang der Zentrale auf eine Zweigstelle ausweiten möchten, bietet SwyxConnect eine kostengünstige Lösung, die auch in Verbindung mit einem vorhandenen Telefonssystem eingesetzt werden kann und somit die vom Unternehmen getätigten Investitionen schützt. SwyxCon-

nect kann auch als erweitertes Gateway für Ihr Zweigstellennetz fungieren und bietet professionelle Routingfunktionen, Sicherheit/Firewall, VPN und Lifeline-Unterstützung. So erhalten Sie eine umfassende Lösung, die Ihr Unternehmen nicht nur bei der Kommunikation unterstützt sondern und schützt.



**1. SwyxIt! (Client-Software)** – SwyxIt! verwandelt den PC in ein komfortables und bedienerfreundliches Telefon. SwyxIt! in Verbindung mit einem Audiogerät wie z.B. einem USB-Handset, bietet eine Vielzahl von Leistungsmerkmalen, die das Telefon perfekt in die PC-Umgebung integrieren.

**2. SwyxIt! USB-Handset** – Mit der Hook on/off-Funktion integriert sich das SwyxIt! USB-Handset voll in die gewohnte Telefonieumgebung. So können Sie auch am PC wie gewohnt einen Anruf starten, indem Sie den Hörer abnehmen und das Telefonat beenden, indem Sie den Hörer wieder auflegen.

**3. SwyxIt! USB-Headsets** – SwyxIt! USB-Headsets - Mit den SwyxIt!-Headsets (Kopfhörer und Mikrofon) können Benutzer während eines Telefonats gleichzeitig den Computer bedienen.

**4. SwyxPhones (IP-Telefone)** – Swyx IP-Telefone werden durch einen Ethernet-Anschluss mit dem lokalen Netzwerk verbunden.

**5. SwyxIt! Now<sup>1</sup>** – Basiert auf der führenden SwyxWare-Telefonieplattform. SwyxIt! Now nutzt SIP-Technologie und bietet Benutzern einen mit zahlreichen Funktionen ausgestatteten, eigenständigen SIP-Client mit Telefonieoptionen, die normalerweise High-End Telefonanlagen vorbehalten sind. Vollständige Details der mit SwyxIt! Now verfügbaren Funktionen stehen im entsprechenden Datenblatt zur Verfügung.

**Hinweis: Der Vertrieb von SwyxIt! Now erfolgt über OEM-Partner.**

<sup>1</sup> Nicht alle in diesem Datenblatt erwähnten Funktionen sind mit SwyxIt! Now verfügbar.

## Option Packs für SwyxWare Essential

**1. SwyxConference** – Teilnehmer-initiierte Konferenzen oder virtuelle Konferenzräume mit eigener Durchwahl für mehr als 3 Teilnehmer lassen sich einfach einrichten und stehen internen und externen Anrufern zur Verfügung.

**2. SwyxCTI** – Verbindet das SwyxIt! Softphone mit einem Swyx IP-Tischtelefon. Dadurch haben Benutzer die Wahl zwischen der bedienerfreundlichen PC-Telefonie (einschließlich Wahl aus Microsoft® Outlook® oder Lotus Notes), der vertrauten Funktionalität eines Tischtelefons oder einer kombinierten Lösung, wenn sie wählen, Anrufe halten und weiterleiten, Konferenzen durchführen oder auf Voice-mail zugreifen möchten.

**3. SwyxECR (Extended Call Routing)** – ein grafisches Tool, mit dem Sie spielend leicht komplexe Behandlungssequenzen für eingehende Anrufe festlegen können, sodass die Zufriedenheit Ihrer Anrufer gewährleistet ist.

**4. SwyxFax** – bietet Benutzern die Möglichkeit, Faxnachrichten direkt am Arbeitsplatz und im E-Mail-Posteingang zu empfangen und vom PC/Laptop aus zu versenden.

**5. SwyxRecord** – Alle Benutzer haben die Möglichkeit, Gespräche direkt mit dem SwyxIt! Softphone mitzuschneiden. Ein Mausklick genügt.



**6. SwyxVoicemail** – eine mit zahlreichen Funktionen ausgestattete Voicemail-Umgebung, die von den einzelnen Benutzern im Büro oder von außerhalb angepasst werden kann. Benutzer können über Telefon oder über SwyxIt! Softphone auf ihre Voicemails zugreifen. Voicemails können per E-Mail mit WAV-Anhang verschickt werden.

**7. SwyxStandby** – Diese Option wurde für Kunden entwickelt, die den unterbrechungsfreien Betrieb der Server-Hardware in Verbindung mit SwyxWare auf ein Höchstmaß steigern möchten.

**8. SwyxMonitor** – Um Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zu schützen und zu unterstützen, kann die Mitschneidefunktion im ganzen System implementiert werden und

Abteilungsleiter können sich lautlos auf die Gespräche ihrer Mitarbeiter/Agenten aufschalten.

**9. SwyxProfessional** – Das Paket mit den oben genannten Optionen 1 bis 6 bietet eine kostengünstige Alternative für Unternehmen, die nicht auf Leistungsmerkmale verzichten möchten, und die Produktivität und Erreichbarkeit der Mitarbeiter deutlich steigern wollen.

**10. ambiLOG** – Dieses Tool für die Kostenkontrolle ist flexibel und benutzerfreundlich und wird in Verbindung mit Swyx-Ware Compact und SwyxWare Essential eingesetzt, um die Analyse der Call Detail Records (CDR) zu ermöglichen.

## Telefoniefunktionen

Konfigurationshilfe
Automatische Wahlwiederholung
Gesprächsübergabe ohne Rückfrage
Anrufweiterleitung (Rufweiterleitung vor Abnehmen des Hörers)
Umleitung (sofortige Weiterleitung)
Anruf halten
Anruf annehmen
Makeln
Gesprächsübergabe
Anklopffunktion
Rückruf bei Besetzt (interne Anrufe)
Rückruf bei verzögerter Rufannahme (interne Anrufe)
Anruferliste mit Datum und Uhrzeit
Beratungsanruf
Wählen über Block
Wählen über Overlap Sending
Wählen aus allen Windows-Anwendungen heraus (spezieller Support für Microsoft Internet Explorer)
Wählen von Vanity-Nummern
Verschiedene PSTN-Zugriffscodes, z. B. zur Unterscheidung von Geschäftsanrufen/privaten Anrufen

Sperren von Leitungen
DTMF-Generierung
Globales Telefonbuch
Rückfrage
Manager-Sekretariats-Funktion
Mikrofonstummschaltung
Namen aus dem Telefonbuch mit automatischer Vervollständigung wählen
Namensauflösung der Rufnummern
Persönliches Telefonbuch
Telefonverzeichnis mit Benutzerstatus
Mitschnittsassistent
Wahlwiederholungsliste mit Datum und Uhrzeit
Roaming-Benutzerprofile
Auswahl der Anrufernummer für abgehende Anrufe
Verknüpfungstasten
Signalisierung der Verfügbarkeit im Telefonbuch/Namenstasten
Namenstasten
Überwachte Gesprächsübergabe
Unterdrückung der eigenen Anrufernummer für abgehende Anrufe

## Komfortfunktionen und erweiterte Funktionen

Ansage vor der Verbindung mit dem angerufenen Teilnehmer

Anwendungsfreigabe

Automatischer Wechsel der S2m-Schnittstelle in Fehlersituationen (neue SX2 Dual PRI-Karte)

Gesprächsmitschnitt über SwyxIt! (manuell und automatisch) in allen Verbindungen (außer SIP Gateway-Verbindungen)

Call Routing Manager (intelligentes Anrufmanagement)

Rufsignalisierung für interne und externe Anrufe

Rufsignalisierung über Bildschirmanzeige

Komprimierte Ansagetexte mit MP3-Dateien

Konferenzmanager

Konferenzraum

Konferenzen – spontan (Initiierung durch Benutzer)

Konferenzen – einwählen (über Durchwahl)

Konfiguration der Funktionstasten des SwyxPhones

Kontextabhängige Online-Hilfe

CTI/TAPI für SwyxPhone

Direktwahl von SIP-Adressen (URIs)

Anzeige des Datums und der Uhrzeit

Drag & Drop (z. B. von Telefonnummern)

Erweiterte Wiederholungsfunktionen

Fax- und DTMF-Unterstützung

Faxintegration

Gruppenrufe

Gruppenfunktionen

Gruppensignalisierung

Hook on/off Support für das Handset

Hotkeys

Hunt Groups (parallel, sequentiell, rotierend und zufällig)

Individuelle grafische Benutzeroberflächen (Skins)

Interactive Voice Response (IVR) über DTMF

Intercom

Interne Nummern, die bestimmten öffentlichen PSTN-Telefonnummern zugeordnet werden können

HiFi-Klingeltöne für den SwyxIt!-Client

Teilnehmer in Konferenzräumen, die nur hören

Modulare Verpackung

Parallele Anrufe

Programmierbare Namenstasten

Remotezugriff auf E-Mails mittels Text-To-Speech (TTS)

Remotezugriff auf Voicemail

Skripting mit VisualBasic-Erweiterungen

Skripting – hierarchischer Skriptablauf

Signalisierung eines Zweitansrufs, konfigurierbar

SIP-Anrufe (SIP = Session Initiation Protocol) können aus SwyxWare heraus erfolgen

Auswahl des Benutzernamens beim Programmstart

Stilles „Klingeln“

Skin-Editor

Sound-Assistent

Unterstützung von SIP-Telefonen

TAPI 2.2 (TSP)

Tipp des Tages (beim Programmstart)

Voicemail – benutzerdefinierte Kompression

Voicemail – Ansageaufzeichnung auch über Fernabfrage

Voicemail – Übertragung über SMTP

## Integration in Microsoft® Outlook®

Rufumleitung abhängig von den Planungseinträgen im Outlook-Kalender

Wählen über die Kontakte in Outlook

Protokollieren der Anrufe im Journal

Namensauflösung der Kontakte im Display des SwyxIt!-Clients

Namensauflösung der Kontakte mit Bildschirmanzeige des Kontakts

Erstellung von Einträgen im Outlook-Journal

WAV-Player im Outlook-Vorschaubildschirm und im Mail-Formular

## Call Routing

Standardbehandlung eines Anrufs, der nicht vermittelt werden kann

„Ruhe vor dem Telefon“

„FollowMe“.

Individuelle Umleitung mittels Call Routing Manager

Verzögerte Umleitung

Feste Umleitung

Umleitung bei Abwesenheit

Fernkonfiguration der Umleitung

## Anrufmanagement

Gebühreninformation (Advise of Charge (AOC))

Einzelverbindungsinformationen

Verbindungseinschränkungen für Teilnehmer nach Berechtigungsprofilen (einzeln konfigurierbar für interne Anrufe, lokale Anrufe, Ferngespräche, internationale Anrufe oder beliebige definierte Nummern und Nummernbereich)

Konfigurierbares Least-Cost-Routing

Projektnummernzuordnung zu abgehenden Anrufen

Rufnummern-Ersetzungstabelle für abgehende Anrufe

Statusanzeige für alle Verbindungen

## Installation und Verwaltung

ISDN-Karten mit 4 BRI oder einer oder zwei PRI verfügbar

Automatischer Fallback an den Backup-Server

Automatische Servererkennung

Automatischer Neustart des Dienstes bei Fehler (Watchdog)

Konfiguration über die Microsoft Management Console

Protokollieren und Anzeigen von Verbindungen

ENUM-Support (Telefonnummernzuordnung)

Fax-over-IP (T.38)

Interne ISDN PRI/BRI zur Datenübertragung

Standortübergreifende Kopplung

Unterstützung mehrerer Gateways

Administration auf mehreren Ebenen mit verschiedenen Administrationsrechten

Wartemusik mittels wählbarer WAV- oder MP3-Datei

Lautloses Call Intrusion (Auf Ruf aufschalten)

SNMP – Statistikbereitstellung und Traps

Standby-SwyxWare-Server

SMTP-Authentifizierung für E-Mail-Konten

Statusanzeige über die Microsoft Management Console

STUN-Support (Simple Traversal of UDP through NAT firewalls) (einfache Passage durch den UDP durch NAT-Firewalls)

Unterstützt DECT-Handsets

Unterstützt H.323-Telefone (Version 2)

Unterstützt IP-Telefone mit selbstbeschriftbaren Tasten

Unterstützt SIP-Verbindungen (SIP = Session Initiation Protocol)

Bis zu 76 ISDN-B-Kanäle pro SwyxGate-PC

## Quality of Service (QoS)/Sprachqualität

Leitungsechounterdrückung (G.165)

Microsoft Windows-Benutzerauthentifizierung

Unterstützung von QoS Ebene 2 (802.1pQ) und Ebene 3 (DiffServ)

Sprachkompression (einschließlich G.729A)

Sprachverschlüsselung – G.711 (64kbits/s)