

SwyxWare Version 6 – Neue Leistungsmerkmale

1. Übersicht

Mit jeder neuen Version bietet SwyxWare zusätzliche Leistungsmerkmale, mehr Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit, was SwyxWare zu einer der leistungsstärksten IP-Telefonanlagen auf dem Markt macht. Die reine IP-Architektur und die umfassende Funktionsvielfalt haben SwyxWare zum System der Wahl für mehr als 4500 Unternehmen in Europa gemacht. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass nicht alle

SwyxWare-Kunden von allen SwyxWare-Funktionen Gebrauch machen.

Daher wird mit SwyxWare Version 6 ein weitaus flexibleres Produktpaket mit verschiedenen Produktvarianten eingeführt - auf der Grundlage von SwyxWare, aber so konzipiert, dass die Bedürfnisse verschiedener Marktsegmente erfüllt werden.

SwyxWare Essential Version 6 – ist der Nachfolger von SwyxWare Version 5. Diese Lösung fokussiert sich weiterhin auf den Markt der kleinen bis mittleren Unternehmen (KMU), wobei der Zielmarkt aus Unternehmen mit 10 bis 1.000 Benutzern besteht. Aufgrund der Software-Lizenzierung von SwyxWare ist die Systemgröße nur auf die Hardware und die Skalierbarkeit des Netzwerks beschränkt (SwyxWare Essential kann auch große Unternehmen mit mehreren Tausend Benutzern unterstützen, sofern die Hardwareplattform hierfür ausgelegt ist). SwyxWare Essential bietet eine höhere Modularität und bietet insgesamt zehn verschiedene Optionspakete. Ein Paket besteht aus den sechs beliebtesten Optionen und wird als „Swyx Professional“ angeboten. Dieses neue, äußerst modulare Konzept, ermöglicht es Swyx-Fachhändlern nun, entweder eine Komplettlösung mit allen Funktionen zu wählen oder das System exakt an die Kundenanforderungen anzupassen.

Marktpreis. SwyxWare Compact benötigt nicht einmal ein Serverbetriebssystem - das kostengünstige Windows® XP Professional ist die empfohlene Plattform. Da es nicht möglich ist, weitere Benutzer hinzuzufügen, ist SwyxWare Compact die ideale Lösung für Unternehmen, die keine Erweiterung der Benutzeranzahl planen. (Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 5.)

SwyxWare Compact Version 6 – eine Lösung mit vollem Funktionsumfang, die speziell auf kleine Unternehmen und Zweigstellen mit bis zu 10 Teilnehmern abzielt. SwyxWare Compact ist ein umfassendes „All-in-One“-Paket, das nahezu alle Leistungsmerkmale umfasst, so dass Kunden in der Regel keine weiteren Optionspakete benötigen. Es handelt sich um eine „Rundum-sorglos“-Lösung - zu einem äußerst attraktiven

Marktpreis. SwyxWare Compact benötigt nicht einmal ein Serverbetriebssystem - das kostengünstige Windows® XP Professional ist die empfohlene Plattform. Da es nicht möglich ist, weitere Benutzer hinzuzufügen, ist SwyxWare Compact die ideale Lösung für Unternehmen, die keine Erweiterung der Benutzeranzahl planen. (Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 5.)



SwyxIt! Now – eine neue PC-basierte Telefonieanwendung, die gleichermaßen von Verbrauchern und Geschäftsanwendern genutzt werden kann, um Internettelefonie zu nutzen. Die Anwendung SwyxIt! Now, die auf der führenden SwyxWare-Tele-

fonieplattform basiert, nutzt SIP-Technologie und bietet Benutzern so einen mit zahlreichen Funktionen ausgestatteten, eigenständigen SIP-Client mit Telefonieoptionen, die bisher meist großen Unternehmen vorbehalten waren.

SwyxConnect – eine innovative und umfassende „Fullservice“-Zweigstellenlösung, dank derer sich SwyxWare in kleineren Zweigstellen oder Filialen einsetzen lässt. Dadurch kann die derzeitige Telefonieinfrastruktur der Zweigstelle durch eine SwyxWare-IP-Telefonanlagenlösung ersetzt werden. Oder die Zweigstelle verwendet weiterhin die bestehende Telefonanlage mit den Endgeräten gemeinsam mit SwyxWare, um von den Vorteilen einer

Swyx-IP-Telefonielösung zu profitieren. Darüber hinaus kann SwyxConnect auch als hochentwickeltes Netzwerk-Gateway zur Ihrem Zweigstellendatenetz dienen und damit speziell auf die Unternehmensanfordernisse abgestimmtes Routing, Sicherheit/Firewall, VPN und „Lifeline“-Unterstützung bieten. So erhalten Sie eine umfassende Lösung für die Zweigstellenkommunikation.

2. Neue Optionspakete

2.1 Das Basissystem SwyxWare Essential

SwyxWare Essential ist das Basispaket mit allen von SwyxWare 5.0 bekannten Funktionen. Folgende Funktionen wurden als separate Optionen ausgelagert:

- Voicemail
- Anrufmitschnitt
- Konferenzräume/Konferenzzugang und Konferenzen mit mehr als 3 Teilnehmern

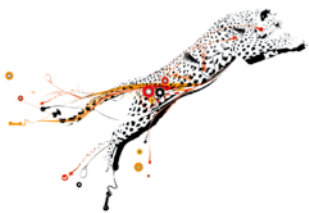
Wie in früheren Versionen ist auch SwyxWare Essential Version 6 Server ab 5 Benutzer verfügbar. Durch Benutzer-Upgrades können weitere Benutzer hinzugefügt werden. Funktions-Upgrades werden durch die zehn unten dargestellten Optionspakete erreicht.

2.2 Optionspakete für SwyxWare Essential

Die folgenden Optionspakete können zu SwyxWare Essential hinzugefügt werden; die ersten drei sind die direkten Nachfolger der bisher verfügbaren Optionspakete von Version 5.0:

1. Optionspaket SwyxECR – mehrere Funktionserweiterungen, die Anzahl Optionslizenzen muss der Anzahl SwyxServer-Benutzerlizenzen entsprechen.

2. Optionspaket SwyxCTI – Funktionen unverändert, die Anzahl Optionslizenzen ist frei wählbar und muss nicht der vollen Anzahl SwyxServer-Benutzerlizenzen entsprechen.



3. Optionspaket SwyxFax – mehrere Funktionserweiterungen (siehe unten), die Anzahl Optionslizenzen ist frei wählbar und muss nicht der vollen Anzahl SwyxServer-Benutzerlizenzen entsprechen.

4. ambiLOG – diese Anwendung ist auch als Option für SwyxWare Essential sowie für SwyxWare Compact verfügbar.

Die folgenden Optionspakete sind ebenfalls für SwyxWare Version 6 verfügbar und stellen die Neuerungen an Funktionen dar, die früher zum Basisprodukt gehörten:

5. Optionspaket SwyxVoicemail – bietet SwyxWare Essential mit der vollen Voicemail-Funktionalität kombiniert mit einem bestehenden E-Mail-Server (wie in der Version SwyxWare 5.0). Mit dieser Option können Voicemail-Nachrichten für einzelne Benutzer mitgeschnitten und per E-Mail verschickt werden. Die Anzahl Optionslizenzen muss der Anzahl SwyxServer-Benutzerlizenzen entsprechen.

7. Optionspaket SwyxConference – ermöglicht Kunden, N-Teilnehmerkonferenzen (mit $N > 3$) und virtuelle Konferenzräume (über den Konferenzzugangsdienst) einzurichten, zu denen Zugang über eine unternehmensinterne oder -externe Einwahl besteht. Die Anzahl Optionslizenzen muss der Anzahl Swyx-Server-Benutzerlizenzen entsprechen.

6. Optionspaket SwyxRecord – erweitert SwyxWare Essential um die Funktion, mit der ein aktives Gespräch bei Bedarf durch einen SwyxIt!-Benutzer einzeln mitgeschnitten werden kann (nicht im CTI-Modus). Benutzer von SwyxPhones, SIP-Telefonen, SwyxIt! im CTI-Modus, GSM-Telefonen oder anderer Geräte können aktive Gespräche mitschneiden, die das Gateway nutzen (siehe Definition zur Verbindung unten). Die Anzahl Optionslizenzen muss der Anzahl SwyxServer-Benutzerlizenzen entsprechen.

8. Optionspaket SwyxProfessional – bündelt sechs der oben genannten Optionspakete (SwyxVoicemail, SwyxRecord, SwyxConference, SwyxECR, SwyxCTI und SwyxFax) in einem einzigen Paket und bietet allen Benutzern alle Funktionen. Das bedeutet, dass die CTI- und Fax-Funktionen nicht auf eine ausgewählte (beschränkte) Anzahl Benutzer reduziert sind, sondern allen Serverbenutzern zur Verfügung stehen. Die Anzahl „SwyxProfessional“-Optionen muss der Anzahl Swyx-Server-Benutzerlizenzen entsprechen.

Die folgenden zwei Optionspakete sind neue Funktionen und waren in früheren Versionen von SwyxWare nicht verfügbar:

9. Optionspaket SwyxMonitor – unterstützt zwei zusätzliche Funktionen: SwyxMonitor ermöglicht dem Administrator, „permanenten Anrufmitschnitte“ für jede Verbindung (siehe unten) für alle oder ausgewählte interne Nummern zu aktivieren. Der Mitschnitt kann sowohl beide Gesprächsteilnehmer als auch nur einen enthalten. Diese Funktion wird häufig in Call-Center-

Szenarios benötigt oder in Fällen, in denen wichtige Transaktionen über das Telefon durchgeführt werden, die zur Verifizierung und Dokumentation mitgeschnitten werden müssen. Weiterhin ermöglicht das Optionspaket SwyxMonitor die „Silent Call Intrusion“ (stilles Mithören) für Call-Center-Szenarios - z.B. zum Überwachen der Agentengespräche (mittels SwyxIt!)

(nicht für SwyxPhones oder SwyxIt! im CTI-Modus). Call-Center-Leiter können bei Agentengesprächen „still“ mithören und ggfs. dem Agenten etwas „zuflüstern“ (z. B. für Schulungszwecke, ohne dass der Kunde den Leiter hört oder aktiv am Gespräch teilnimmt). Die Verwendung dieser zwei Funktionen des SwyxMonitor Optionspakets muss unter gründlicher Betrachtung der jeweiligen rechtlichen Vorschriften in Bezug auf das jeweilige Datenschutzgesetz erfolgen. Diese können von Land zu Land unterschiedlich sein, daher wird SwyxMonitor als separates Optionspaket angeboten.

Funktionen des primären SwyxServers übernimmt, wenn der primäre Server ausfällt. Der Standby-Server kann die SwyxWare-Lizenzschlüssel des primären Servers verwenden und benötigt keinen eigenen Lizenzschlüssel (abgesehen vom Lizenzschlüssel des Standby-Optionspakets). Der Standby-Server aktualisiert permanent die eigene Datenbank mithilfe der Datenbank des primären Servers. Bei Problemen mit dem primären Server übernimmt der Standby-Server automatisch innerhalb weniger Sekunden und verbessert so das SwyxWare-Verhalten in Ausfallsituationen wesentlich. Zusätzlich zum automatischen Ausfallszenario kann der Standby-Server auch manuell umgeschaltet werden, z.B. für Wartungszwecke am primären Server, wobei der SwyxWare-Dienst nur kurz unterbrochen wird.

10. Optionspaket SwyxStandby – ermöglicht das Hinzufügen eines „Standby-SwyxWare-Servers“ zu einem getrennten Windows-Server, der automatisch die

3. Neue Funktionen von SwyxServer

3.1 Neue Nummernpläne, Standorte, Verbindungen, Routing-Tabellen und Rechteprofile

SwyxWare Version 6 bietet eine völlig neue Struktur für die Handhabung von „Nummernplänen“ für die Installation an mehreren Standorten. Um Unternehmen, die SwyxWare an verschiedenen Standorten

einsetzen, volle Kontrolle zu geben, wurden mehrere neue Begriffe und Gruppen eingeführt. Die Schlüsselbegriffe für das leistungsstarke Funktionsset von SwyxWare Version 6 lauten wie folgt:

Standorte – SwyxWare Version 6 führt das Standortkonzept ein, dem bestimmte Benutzer einer SwyxWare-Installation zugewiesen sind und die bestimmte „lokale“ Funktionen und Eigenschaften wie Uhrzeit, Landes- oder Ortskennzahlen oder Gateways des öffentlichen Telefonnetzes teilen und die sie von Benutzern an anderen Standorten unterscheiden.

Verbindungen – sind als Einheiten innerhalb einer SwyxWare Version 6-Installation definiert, die einen SwyxWare-Standort mit anderen Standorten und der Außenwelt verbinden. SwyxWare unterstützt viele verschiedene Verbindungsarten. Verbindungen mit identischen Eigenschaften sind in Verbindungsgruppen zusammengefasst.

SwyxWare Version 6 unterscheidet die folgenden sechs Verbindungsarten:

- ISDN-Verbindungen - verwenden verschiedene Arten von ISDN-Schnittstellen zur Verbindung mit einer klassischen Telefonsystemen
- Analoge Verbindungen - bieten einen Analogzugang zu einem analogen öffentlichen Telefonnetz
- SIP-Verbindungen - verbinden einen SwyxServer über das SIP-Protokoll mit einem VoIP-Dienstanbieter
- ENUM-Verbindungen - bieten eine Umwandlung der Telefonnummer in eine IP-Adresse, um Telefonnummern über ein öffentliches IP-Netzwerk zu erreichen
- SwyxLink-Verbindungen - verbinden zwei SwyxServer-Installationen an verschiedenen Standorten über eine öffentliche oder private IP-Verbindung
- SIP-Gateway-Verbindungen - ermöglichen den Zugriff auf ein Remote-Gateway des öffentlichen Telefonnetzes über eine SIP-Verbindung

Interne „Follow-me“-Nummern - Benutzern von SwyxWare Version 6 werden eindeutige, interne „Follow-me“-Telefonnummern zugewiesen, die bestimmten Telefonnummern des öffentlichen Telefonnetzes unabhängig vom Standort zugeordnet werden. In den meisten Fällen ist diese interne Nummer die direkte Durchwahlnummer, aber dieses Schema kann auch dazu verwendet werden, Benutzer verschiedener Standorte (mit unterschiedlichen Landes- oder Ortskennzahlen und unterschiedlicher Teilnehmernummer) in

ein Nummernplan für mehrere Standorte zusammenzuführen. Auf diese Weise kann sich das System beispielsweise auf die Benutzer A und B mit den internen Nummern 105 und 110 beziehen, während Benutzer A eine geschäftliche Telefonnummer in München mit der Durchwahl 105 (z.B. +49 89-567-105) hat und Benutzer B sich in Großbritannien mit der Telefonnummer +44-1-7686 422 des öffentlichen Telefonnetzes befindet.

Nummernzuordnung - damit können alle internen Nummern (mit denen interne SwyxWare-Anrufe getätigt werden) einer oder mehreren öffentlichen Telefonnummern oder SIP-URIs zugeordnet werden (z.B. SIP: new.user@swyx.com). Eingehende Anrufe für eine bestimmte öffentliche Telefonnummer oder für ein URI können direkt an die zugeordnete interne Telefonnummer weitergeleitet werden.

Routing-Tabellen - innerhalb von SwyxWare Version 6 dienen die Routing-Tabellen zur Angabe, welche internen Nummern eine bestimmte Verbindung (oder Verbindungsgruppe) für welche Anrufe verwenden dürfen und welche Art von Anrufernummer dargestellt werden soll, wenn diese Verbindung verwendet wird. Zugeordnete Prioritäten ermöglichen die Angabe bevorzugter Verbindungen, wenn es Alternativen zum Erreichen einer bestimmten Telefonnummer gibt.

Rechteprofile - dienen dazu, bestimmte Anruferrechte verschiedenen Verbindungen zuzuordnen, beispielsweise um ein ISDN-Gateway in Dortmund für Anrufe im deutschen Netzwerk, ein ISDN-Gateway in London für Anrufe im britischen Netzwerk und um eine angegebene SIP-Verbindung für Anrufe im Rest der Welt zu verwenden.

Die Einführung dieser neuen SwyxWare-Konzepte ermöglicht eine Vielzahl von Konfigurationen, die in früheren Versionen nicht möglich waren. Eine davon ist die Fähigkeit, abgehende und eingehende Anrufe durch Gateways an unterschiedliche Standorte weiterzuleiten, während die korrekte Anrufernummer immer angezeigt wird

und sehr unterschiedliche Kundenanforderungen unterstützt werden. Außerdem wurde unterschiedliche Administration bei „ISDN-Gateways“ und „SIP-Verbindungen“ konsolidiert. Alle Verbindungsarten werden nun auf die gleiche Weise behandelt und bieten die gleichen Funktionen.



3.2 Gleiche Funktionssets für alle Verbindungen

Bei SwyxWare 5.0 boten die SIP-Verbindung und das Swyx-Gateway nicht die gleiche Funktionalität. Durch die Einführung des oben beschriebenen allgemeinen Verbindungskonzepts bestehen diese funktionalen Unterschiede nicht mehr. Nun ist beispielsweise der automatische Anrufmitschnitt für alle Verbindungsarten

möglich und beschränkt sich nicht mehr nur auf Swyx-Gateways. Auf ähnliche Weise können nun Benutzer, die nicht SwyxIt! einsetzen, mittels DTMF-Anfrage den Mitschnitt eines aktiven Gesprächs, das eine Gateway-Verbindung passiert, aktivieren oder beenden.

3.3 Anrufmitschnitt für alle Verbindungsarten

Mit SwyxWare Version 6 können Sie Gespräche mitschneiden, die jede Art von Verbindung passieren (ISDN-, SwyxLink-,

SIP- und ENUM-Verbindungen). Diese Funktion wird durch das Optionspaket SwyxMonitor aktiviert.

3.4 Unterstützung verschiedener Zugriffscodes, z.B. zur Unterscheidung zwischen geschäftlichen und privaten Gesprächen

Mit SwyxWare Version 6 können mehrere öffentliche Zugriffscodes für das öffentliche Telefonnetz festgelegt werden. Dadurch kann der Kunde verschiedene Zugriffscodes für abgehende Anrufe einrichten; beispielsweise öffentlicher Zugriffscodescode „6“ für ausgehende Gespräche, „7“ für interne Gespräche von einem

internen Standort zu einem anderen zur Unterstützung des Wählvorgangs mit Kurzwahl und Code „9“ für abgehende geschäftliche Gespräche. Aufgrund dieser Funktion können die verschiedenen Arten von abgehenden Anrufen in den Einzelverbindungsinformationen unterschieden werden.

3.5 Direktes Wählen von SIP-URIs

Als Teil des SIP-Supports kann SwyxWare Version 6 SIP-URIs wie öffentliche Telefonnummern handhaben. Ein SIP-URI wie beispielsweise new.user@swyx.com kann gewählt werden (z.B. innerhalb SwyxIt! oder

von einem passenden SIP-Telefon), und SwyxWare initiiert den entsprechenden Anruf gemäß Nummernzuordnung und den festgelegten Verbindungs-Routing-Informationen (Trunk Routing Records).

3.6 Erweiterter Wiederholungsmechanismus

Durch den erweiterten Wiederholungsmechanismus für abgehende Anrufe kann angegeben werden, wie häufig eine Verbindung verwendet werden soll, um einen Anruf zu tätigen, wenn der versuchte Anruf nicht erfolgreich ist, und bevor SwyxWare eine Alternative zur dieser Verbindung verwendet. Wenn die Anzahl der Wiederholungen überschritten ist,

wird der Anruf von der Verbindung mit der nächsthöheren Priorität getätigt, die in den Routing-Tabellen konfiguriert wurde. Durch diese Einstellung kann eine für den Benutzer verständliche Wiederholungsstrategie auf der Grundlage der Kundenprioritäten wie Kosten, Verfügbarkeit etc. angegeben werden.

3.7 Hunt Groups

In früheren SwyxWare-Versionen wurden eingehende Anrufe für eine Benutzergruppe immer allen Mitgliedern der Gruppe zugleich signalisiert. Das erste Gruppenmitglied, das den Anruf entgegen nimmt, führt das Gespräch. Diese Methode wird als „parallele Anrufzustellung“ (parallel call delivery) bezeichnet und die Gruppen werden als Parallel Groups oder Broadcast Groups bezeichnet. Mit SwyxWare Version 6 werden drei zusätzliche Arten von Hunt Groups unterstützt:

der erste Anruf an das erste Gruppenmitglied, der nächste Anruf an das zweite Gruppenmitglied etc.

Sequential Groups - ähnlich wie Rotary Groups, aber der Anruf wird immer an das erste Mitglied der Gruppe weitergeleitet. Falls der Anschluss dieses Mitglieds besetzt ist oder das Mitglied den Anruf nicht innerhalb einer festgelegten Zeitspanne entgegennimmt, wird der Anruf an das nächste Mitglied in der Gruppe weitergeleitet.

Rotary Groups - alle eingehenden Anrufe für diese Gruppe werden an das nächste Gruppenmitglied einer vordefinierten Anrufsequenz weitergeleitet: beispielsweise

Random Groups - alle eingehenden Anrufe für diese Gruppe werden an ein zufällig ausgewähltes Mitglied dieser Gruppe weitergeleitet.

3.8 Standby-Server-Support

Mit dem Erwerb des Optionspakets SwyxStandby bietet SwyxWare nun eine echte ausfallsichere Server-Lösung. Mit dieser Option kann ein zweiter Windows® 2003 Server nun als sekundärer SwyxWare-Server agieren. Dieser sekundäre Standby-Server übernimmt automatisch alle Funktionen des SwyxServers, und alle Telefon- oder SwyxIt!-Benutzer werden automatisch erneut im Standby-Server angemeldet, wenn der Ausfall des primären SwyxServers festgestellt wird.

Der Standby-Server benötigt keine eigenen Lizenzschlüssel sondern verwendet die Lizenzschlüssel des primären SwyxServers. Während der Standby-Server deaktiviert ist (d.h. im Standby-Modus), wird die Datenbank des Standby-Servers permanent mit Änderungen im primären Server aktualisiert. Ein Administrator kann außerdem die beiden Server manuell von Standby zu aktiv umschalten und umgekehrt - z.B. zu Wartungs- oder Update-Zwecken.

3.9 SMTP-Authentifizierung für Benutzer-E-Mail-Konten

Mit SwyxWare Version 6 kann SMTP-Authentifizierung zur Verbindung mit

E-Mail-Servern verwendet werden.

3.10 Konfigurierbares Least-Cost-Routing

Routing-Tabellen in SwyxWare Version 6 ermöglichen es dem Administrator, das eigene Least-Cost-Routing zusätzlich zum eingebauten SwyxWare-Least-Cost-Routing-Modul für Deutschland

zu konfigurieren (automatische Netzbetreiberauswahl auf der Grundlage eines integrierten und permanent gewarteten Tarifdiagramms für alle entsprechenden Netzbetreiber).



Dies kann geschehen, indem Sie ein Vorauswahlpräfix eines Call-By-Call Anbieters in den Routing-Tabellen für abgehende Anrufe angeben, das auf der Grundlage von zeitbasierten Bedingungen konfiguriert werden kann („Wochentag“ und „Uhrzeit“). Die Funktion ist äußerst

hilfreich in Ländern, in denen Swyx kein Least-Cost-Routing-Bestimmungsmodul auf der Grundlage der vollautomatischen Netzbetreiberauswahl des öffentlichen Telefonnetzes anbieten kann, weil keine Tariffinformationen erhältlich sind.

3.11 Handhabung der Anrufwarteschlange im GSE

Der Grafische Skript Editor (GSE) von SwyxWare Version 6 wurde um die Fähigkeit erweitert, Anrufwarteschlangen zu handhaben. Somit kann der Administrator Skripts mit Warteschlangen für Benutzer oder Gruppen erstellen. Mit dieser Funktion und

den vorher erwähnten neuen Hunt Groups können Kunden und Partner problemlos leistungsstärkere Anrufwarteschlangen implementieren (z.B. auf der Grundlage von Anrufstatistiken oder Auswahl des am wenigsten eingesetzten Agenten).

3.12 Erweiterter SIP-Support

SwyxWare Version 6 unterstützt nun die SIP-Meldungen „Statussignalisierung“ und „Nachricht eingegangen“. Durch die SIP-Meldung „Statussignalisierung“ kann der SwyxServer den entsprechenden Status des SIP-Telefons eines Benutzers im globalen Telefonbuch anzeigen (verfügbar oder abgemeldet). Durch die Unterstützung der SIP-Meldung „Nachricht eingegangen“ gibt der SwyxServer einen SIP-Indikator „Nachricht eingegangen“ (BENACHRICH-TIGEN) an alle SIP-Geräte dieses Benutzers aus, wenn der SwyxUser eine Voicemail erhalten hat. Daher wird der Benutzer über eine eingegangene Nachricht nicht nur

über die SwyxPhones und über SwyxIt! sondern auch über das SIP-Telefon benachrichtigt. Beide SIP-Meldungen müssen auch vom entsprechenden SIP-Gerät unterstützt werden, damit diese Funktion aktiv wird. Zusätzlich unterstützt SwyxServer Version 6 übergreifendes Wählen für SIP-Clients; dies wird benötigt, um eine Verbindung zu bestimmten SIP-Dienstanbietern aufzubauen. Mit dieser Funktion kann der Benutzer eine Nummer wählen, ohne die Taste „Anruf jetzt tätigen“ drücken zu müssen, wie es bei Mobiltelefonen der Fall ist: Der SwyxServer stellt automatisch fest, ob „genügend“ Wählinformationen bestehen.

3.13 Support von SwyxConnect - einem ADSL-Modem/Router mit VPN und Gateway-Funktionen für Installationen an kleinen Remote-Standorten

SwyxWare Version 6 unterstützt einen neuen Typ sehr kompakter Gateways (SwyxConnect) einschließlich SIP-Proxy, SIP-Gateway, ADSL-Modem und Nebenstellen-Router-Funktion mit Routing, VPN, Sicherheit, Firewall und Intrusion-Detection-Funktion. SwyxConnect kann dazu verwendet werden, kleine Zweigstellenstandorte effizient mit einer SwyxWare-Installation zu verbinden oder die Infrastruktur des aktuellen Standorts (Telefonanlage, ISDN- oder Analogte-

lefone) wieder zu verwenden, um eine Verbindung zu SwyxWare oder zu einem SIP-Netzwerkanbieter aufzubauen und Benutzer eines SwyxWare-Dienstes zu werden. In einem Zweigstellenszenario wird SwyxConnect direkt mit einer DSL- oder WAN-Verbindung verbunden und greift mittels eines IPSec-VPN-Tunnels auf den zentralen SwyxServer-Standort zu.

SwyxConnect kann außerdem die ISDN- oder Analog-Anschlüsse verwenden, um





auf das öffentliche Telefonnetz zuzugreifen, falls der IP-Link zum zentralen Standort ausfällt; zusätzlich kann Swyx-Connect eine VPN-„Lifeline“-Verbindung durch die ISDN-Verbindung aufbauen. Zudem ermöglicht SwyxConnect die lokale Verbindung mit ISDN- und SIP-Telefonen in der Zweigstelle genauso wie mit SwyxPhones oder SwyxIt! PC-Clients. In dieser Konfiguration werden die SIP- und ISDN-Telefone, die lokal mit dem SwyxConnect-Gerät verbunden sind, im SwyxServer am zentralen Standort als SIP-Clients registriert und können daher das gesamte Funktionsset von SwyxWare nutzen. Daher bietet SwyxConnect nicht nur Zugriffsmöglichkeiten für Zweigstellen, ohne dass ein lokales Serversystem benötigt wird, sondern bietet außerdem eine „Lifeline“ zum öffentlichen Telefonnetz, wenn die IP-Verbindung zum

Hauptstandort von SwyxWare ausfällt. Zusätzlich verfügt das Gerät über eine lokale Umschaltfunktion (Sprache), sodass lokale Anrufumschaltung und Least-Cost-Routing (LCR) für die lokale Version des Geräts eingerichtet werden kann. Dieses Szenario ist attraktiv bei gehosteten SwyxWare-Szenarios, in denen SwyxWare physisch von einem Hosting-Dienstleister über eine IP-VPN-Verbindung ohne Gateway zum öffentlichen Telefonnetz am Kundenstandort betrieben wird, wenn der Kunde die bestehende Telefonnummer oder eine Notleitung zum öffentlichen Telefonnetz behalten möchte. Es gibt zwei Varianten von SwyxConnect (SwyxConnect 1722 und 1723), die verschiedene Anschlusskonfigurationsoptionen für DSL-, Analog- und LAN-/WAN-Verbindungsfunktionen bieten.

3.14 Twin Calls (Parallele Anrufe)

Mit SwyxWare Version 6 können Twin Calls konfiguriert werden. Mithilfe dieser Funktion wird ein eingehender Anruf für einen Benutzer nun an einem oder mehreren externen Telefonen und parallel am internen SwyxPhone, SIP-Telefon oder SwyxIt! signalisiert. Bei dem externen

Telefon kann es sich um ein beliebiges anderes Telefon wie ein ISDN- oder Analogtelefon oder ein Mobiltelefon handeln. Das Gespräch wird mit dem Telefon geführt, das als erstes den Anruf entgegennimmt.

3.15 Verwaltung auf mehreren Ebenen (Multi-Level Administration)

SwyxWare Version 6 bietet verschiedene Verwaltungsebenen mithilfe von festgelegten Windows-Benutzergruppen. Zusätzlich zur Swyx-Administratorgruppe

(in SwyxWare V5.0 und früheren Versionen verfügbar) unterstützt SwyxWare 6.00 bestimmte vorkonfigurierte Verwaltungsgruppen mit verschiedenen Rechten.

3.16 Automatisches PRI-Schnittstellenumschalten in Ausfallsituationen

Mit der SX2 Dual PRI-Karte unterstützt SwyxWare Version 6 nun zwei Backup-Szenarien, die bislang kostspieligere

und komplexere Ausrüstungen von Drittanbietern erforderten.

SwyxWare-Installation zusammen mit einer klassischen Telefonanlage, die eine PRI-Verbindung zum ISDN-Netzwerk teilen:

Wenn eine PRI-Leitung in einer Dual-PRI-Gateway-Installation an die öffentliche ISDN-Leitung und die zweite PRI an eine klassische Telefonanlage angeschlossen werden, kann die folgende Situation entstehen: Wenn der Server, der die Dual-PRI-Karte hostet, ausfällt, hat die klassische Telefonanlage keinen Zugang mehr zum öffentlichen Telefonnetz. Statt der Verwendung eines Multiplexanschlusses zwischen den beiden Telefonanlagen und dem öffentlichen Telefonnetz ermöglicht SwyxWare Version 6 nun die automatische Umschaltung. Beim automatischen Umschalten erzeugt die Dual-PRI-Karte automatisch eine Querverbindung aller Kanäle der 2 PRI-Schnittstellen auch bei Stromausfall des Servers, der die Dual-PRI hostet, und sorgt so dafür, dass die klassische Telefonanlage direkt (physisch) mit der PRI-Schnittstelle des öffentlichen Telefonnetzes verbunden wird.

SwyxWare mit dem optionalen Swyx-Standby-Backup-Server:

Wenn SwyxWare Version 6 gemeinsam mit einem SwyxStandby-Server (gemäß 3.8) installiert wird, übernimmt der Standby-Server alle Funktionen des SwyxServers, wenn der primäre SwyxServer nicht verfügbar ist. Der Standby-Server hat auch dann Zugang zum öffentlichen Telefonnetz, wenn der primäre SwyxServer eine Dual-PRI-Karte hostet, wobei eine PRI mit dem öffentlichen Telefonnetz und die zweite PRI mit einer anderen Single- oder Dual-PRI-Karte im Standby-Server verbunden ist. In diesem Fall erzeugt die PRI-Karte im primären Server bei Ausfall des primären Servers eine Kreuzverbindung aller PRI-Kanäle zur PRI-Karte im Standby-Server.

3.17 Verbesserte Rechteprofile für abgehende Anrufe

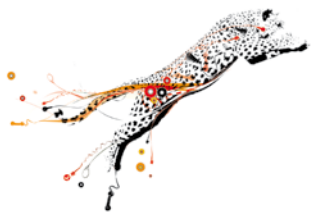
Zur Verbesserung der Konfigurationsoptionen der Anrufrchte einzelner Benutzer können detaillierte Rechteprofile angegeben werden. In diesen Profilen können verschiedene Einträge festgelegt werden, ob bestimmte angerufene Num-

mern oder Bereiche ausgeschlossen oder erlaubt sind. Die Festlegung genehmigter oder abgelehnter angerufener Nummern ermöglicht eine weit reichende Feinabstimmung.

3.18 Teilnehmer mit Mithörrechten in Konferenzräumen

SwyxWare Version 6 ermöglicht Ihnen, Skripts festzulegen, damit Anrufer, die an einer Konferenzschaltung teilnehmen, nur über einen Mithör-Modus verfügen. So kann beispielsweise ein PIN-Code dafür

verwendet werden, nur einen „Mithör“-Zugang zu nutzen, während ein anderer PIN-Code die aktive Teilnahme an der Konferenzschaltung bietet.





3.19 Anzeige von Telefonbucheinträgen unterdrücken

Einträge im globalen Telefonbuch können versteckt werden, indem die entsprechenden Eigenschaften gesetzt werden. Diese versteckten Einträge werden im globalen Telefonbuch nicht angezeigt und können nur durch einen Administrator gepflegt werden. Versteckte Einträge können

verwendet werden, wenn die automatische Namensauflösung für eingehende Anrufe den Anrufer erkennen soll, die dazugehörige Telefonnummer aber nicht angezeigt werden soll beim Betrachten des Telefonbuchs.

3.20 Aktivierung von Konfigurationsänderungen der SwyxLink-Verbindung ohne Neustart des entsprechenden Dienstes

Neue SwyxLink-Verbindungskonfigurationen werden aktiv, ohne dass der SwyxLinkManager erneut gestartet werden

muss, was eine Vereinfachung der Konfiguration und Wartung bedeutet.

3.21 Komprimierte Ansagen

SwyxWare Version 6 ermöglicht die Verwendung von MP3-Dateien als Ansagen. Der Administrator kann bestehende MP3-

Dateien auswählen, die dann automatisch in das unterstützte WAV-Format konvertiert werden.

3.22 SNMP – Bereitstellung von Statistiken und Traps

SwyxWare Version 6 bietet eine Palette von statistischen Werten, mit denen Administratoren die Verfügbarkeit von SwyxWare bewerten können. Diese Werte werden als SNMP-Lese-Befehle zur Verfügung gestellt. Außerdem wurden in früheren Versionen

wichtige Ereignisse im Windows-Ereignisprotokoll gespeichert, die nun von SwyxWare Version 6 als SNMP-Traps mithilfe der MS Windows-SNMP-Dienste erzeugt werden.

4. Neue Funktionen von SwyxIt!

4.1 Wechsel zur SIP-Anrufsteuerung (SIP Call Control)

Die Anrufsteuerung von SwyxIt! Version 6 wechselt vom Windows-DCOM-Protokoll zum SIP-Protokoll. Dies erhöht die Verlässlichkeit des Gesamtsystems und

minimiert den potenziellen Konfigurationsaufwand für lokale Firewalls, der im DCOM-Protokoll erforderlich war.

4.2 Neues Setup mit Windows Installer

SwyxIt! Version 6 erhält ein erneuertes Setup auf der Grundlage des Windows

Installers. Dadurch wird der Einsatz mit Active Directory erleichtert.



4.3 Erstellen oder Anzeigen von Outlook-Kontakten bei Bedarf

Mit SwyxIt! Version 6 kann der Benutzer für das aktive Gespräch direkt von der SwyxIt!-Oberfläche aus einen Outlook-Kontakt bei Bedarf erstellen oder öffnen, indem er auf eine einzige Schaltfläche klickt oder einen systemweiten Hotkey

verwendet. Bevor der neue Kontakt erstellt wird, prüft SwyxIt!, ob bereits ein Kontakt mit der passenden Telefonnummer besteht. In diesem Fall öffnet SwyxIt! den bestehenden Kontakt. Andernfalls wird ein neuer Kontakt erstellt.

4.4 Erstellen oder Anzeigen von Outlook-Kontakten aus SwyxIt!-Listen

Zusätzlich zur Möglichkeit, Outlook-Kontakte auf Anfrage von SwyxIt! aus zu erstellen oder zu öffnen, bieten alle SwyxIt!-Listen wie die Wahlwiederholungsliste, die Anruferliste, die Rückrufwunschlisse, die Liste mit mitgeschnittenen Gesprächen und das Telefonbuch eine Schaltfläche,

mit der Outlook-Kontakte erstellt oder geöffnet werden können. Wenn die Schaltfläche aktiviert wird, öffnet SwyxIt! das Outlook-Add-in, mit dem ein bestehender Outlook-Kontakt geöffnet oder ein neuer mithilfe der Telefonnummer und des Namens erstellt wird.

4.5 Erzeugen von Outlook-Journal-Einträgen zum Gesprächsanfang

Mit SwyxIt! Version 6 wird der Outlook-Journal-Eintrag direkt bei Eingang des Anrufs von SwyxIt! erstellt.

Dadurch kann sich der Benutzer während des Gesprächs in Outlook Notizen machen.

4.6 Anzeigen von Outlook-Kontakten nach Gesprächsübergabe

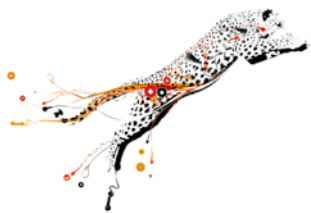
Wenn ein Benutzer einen eingehenden externen Anruf an einen anderen SwyxWare-Benutzer übergibt, werden die entsprechenden Outlook-Kontaktinfor-

mationen für den externen Anrufer in der gleichen Weise angezeigt wie für normale, extern eingehende Anrufe.

4.7 WAV-Player im Outlook-Vorschauenfenster und im E-Mail-Formular

Zur Verbesserung des Abspielens von eingegangenen Voicemails wird automatisch ein neues Fenster mit Player-Steuerung angezeigt, wenn im Outlook-Vorschauenfenster

eine Voicemail gewählt wird. Das gleiche Fenster wird angezeigt, wenn eine Voicemail im E-Mail-Formular geöffnet wird.



5. SwyxWare Compact 6 (spezifische Konfigurationsdetails)

SwyxWare Compact wurde speziell für kleine Unternehmen und selbstständige Zweigstellen mit bis zu 10 Benutzern entwickelt. Optimal auf diese Unternehmensgröße abgestimmt, läuft SwyxWare

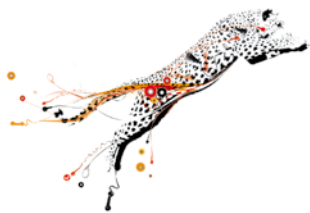
Compact auch unter Windows® XP Professional und wird als „All-Inclusive“-Paket mit den folgenden SwyxWare-Lizenzen ausgeliefert:

- SwyxServer einschließlich 10 Benutzer, es können jedoch keine weiteren Benutzer hinzugefügt werden. Jeder Benutzer ist damit ein fester Benutzer (d. h. kein gleichzeitiger Benutzer), und somit können, abgesehen von standardmäßigen Fax- und Konferenzbenutzern, die für Fax und 3-Teilnehmer-Konferenzen benötigt werden, nur 10 Benutzer das System physisch verwenden.
- Funktionalität der folgenden Optionspakete für SwyxWare Version 6 (weitere Einzelheiten zu den Optionspaketen finden Sie oben):
 - Voicemail für 10 Benutzer; es können keine weiteren Benutzer hinzugefügt werden
 - ECR für 10 Benutzer; es können keine weiteren Benutzer hinzugefügt werden
 - CTI für 10 Benutzer; es können keine weiteren Benutzer hinzugefügt werden
 - Fax für 10 Benutzer; es können keine weiteren Benutzer hinzugefügt werden

und zusätzlich

 - 3-Teilnehmer-Konferenzen (es können nur drei Parteien an einer Konferenzschaltung teilnehmen)
 - SwyxIt! aktivierter Anrufmitschnitt (der Anrufmitschnitt ist nur möglich, wenn ein SwyxIt!-Benutzer den Mitschnitt aktiviert; ein allgemeiner Verbindungsmittschnitt ist nicht möglich)
- 2 Sprachkanäle (Upgrade zu maximal 10 Sprachkanälen möglich)
- 1 Faxkanal
- SwyxWare Compact Benutzer werden als konfigurierte Benutzer und nicht als gleichzeitige Benutzer wie bei SwyxWare Essential und früheren Versionen von SwyxWare gezählt.
- Es gibt keine Möglichkeit für Benutzer-Upgrades in SwyxCompact, weder in Bezug auf Funktionalität noch auf Optionspakete oder zu SwyxWare Essential - dies ist eine festgelegte Konfiguration.
 - SwyxMonitor Option ist nicht für SwyxWare Compact verfügbar
 - SwyxStandby Option ist nicht für SwyxWare Compact verfügbar
 - Alle anderen Funktionen von SwyxWare Version 6 sind verfügbar, wie oben aufgeführt
 - Es besteht keine Upgrade-Möglichkeit von SwyxWare Compact zu SwyxWare Essential

Einige Funktionen von SwyxWare Version 6 sind in SwyxWare Compact generell verfügbar, sind aber u.U. nicht sinnvoll einzusetzen. Beispielsweise kann SwyxWare Compact eine ISDN-Verbindung mit einer PRI-Verbindung unterstützen; aufgrund der Beschränkung auf 10 Sprachkanäle (maximal) können nur maximal 10 B-Kanäle der PRI-Leitung verwendet werden. SwyxWare Compact ist daher eine Version, die speziell auf Unternehmen zugeschnitten ist, die für die Zukunft keine Erweiterungen benötigen!



SwyxIt! Now 2006

SwyxIt! Now - eine neue PC-basierte Telefonieanwendung, die gleichermaßen von Verbrauchern und Geschäftsanwendern für die Internettelefonie genutzt werden kann. Die Anwendung SwyxIt! Now, die auf der führenden SwyxWare-Telefonieplattform basiert, nutzt SIP-Technologie und bietet Benutzern so einen mit zahlreichen Funktionen ausgestatteten, eigenständigen SIP-Client mit anspruchsvollen Telefonieoptionen, die bisher meist großen Unternehmen vorbehalten waren. Der Zielmarkt für die Lösung sind Verbraucher- oder kleine Unternehmen. SwyxIt!

Now benötigt keine SwyxServer-Installation sondern läuft eigenständig oder im Peer-to-Peer-Modus. Das Programm tritt in den Wettbewerb mit Peer-to-Peer-Telefonieanlagen, die von klassischen Telefonanlagenanbietern auf einer Hardwaregrundlage angeboten werden; es handelt sich aber auch um eine attraktive Option für kleine Telefonie- oder Diensteanbietermärkte, vor allen, wenn es gemeinsam mit den SwyxConnect-Produkten zur Anwendung in einem öffentlichen SIP-Telefoniedienst angeboten wird.

Hauptfunktionen

- Auf Ihrem PC gespeichertes persönliches Adressbuch
- Namenstasten
- Mehrere Leitungen
- Anruflistenerkennung
- Verbindung halten, Makeln, Weiterleiten
- Unterstützung der Wahlwiederholungsliste
- Automatische Wahlwiederholung
- Rufumleitung (sofort, bei Besetzt, verzögert)
- Rufnummer bei abgehenden Rufen unterdrücken
- Verschiedene „Skin“-Benutzeroberflächen wählbar – Skin-Editor verwendbar
- Unterschiedliche Klingeltöne je nach Anrufernummer – ordnen Sie Klingeltöne Anrufern oder Rufnummern zu
- Click-to-Dial: Wählen Sie eine Telefonnummer aus einer beliebigen Windows-Anwendung
- Anrufmitschnitt bei ein- und abgehenden Rufen von oder zu Ihrem PC
- Microsoft® Outlook®-Add-in und Unterstützung von Lotus Notes®
 - Wählen aus den Kontakten
 - Pop-up-Anzeige für Kontakte
 - Verwendung von Outlook-Journal
- Echo-Unterdrückung/Unterdrückung für klarere Telefonanrufe
- Mehrfachregistrierung an SIP-Proxy
- Profile von SIP-Diensteanbietern
- Unterstützung des Peer-to-Peer-Modus (SIP-Proxy nicht erforderlich)
- Unterstützung von Microsoft® TAPI
- STUN-Support (Simple Traversal of UDP through NAT firewalls) (einfache Passage durch den UDP durch NAT-Firewalls)
- ENUM-Support (Telefonnummernzuordnung)
- Programmierschnittstelle – SDK
- DTMF-Generierung (SIP INFO, RFC 2833)
 - Sound Wizard – Unterstützung aller Windows-Audiogeräte
 - Automatische Unterstützung von Swyx-Handsets (P250) und Swyx-Headsets

