

Swyx as a Service.

**Die Zukunft spricht Swyx.
Starten Sie jetzt.**

FRINGS



Durch die Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration von Präsenzfunktionen wird die Erreichbarkeit der Kommunikationspartner in verteilten Arbeitsumgebungen optimiert und Geschäftsprozesse beschleunigt.

Willkommen bei Frings IT Solutions. Ihrem zuverlässigen Digitalisierungspartner.

Kommunikation verändert sich beinahe täglich: Neue Wege, neue Technologien sowie neue Endgeräte stellen immer wieder neue Hausforderungen an Unternehmen und Mitarbeiter. Digitalisierung prägt die Art und Weise, wie wir mit Kunden und Kollegen kommunizieren und zusammenarbeiten – über unterschiedliche Kanäle und Endgeräte hinweg. Digitalisierung bedeutet Wandel – Optimierung, Virtualisierung und Vereinfachung in allen Unternehmensbereichen.

Swyx as a Service.

Swyx as a Service macht Kommunikation noch einfacher – Für jeden. Swyx as a Service verbindet alle Mitarbeiter über alle Kanäle hinweg und sorgt für einen schnellen, reibungslosen Informationsaustausch.

Swyx as a Service ermöglicht schlankere Arbeitsabläufe und bildet die Schnittstelle für Kommunikation mit Ihren Kunden und Partnern.

Individuell gestalten.

Swyx as a Service ist flexibel und kann von Ihnen individuell, je nach Anforderung des Unternehmens, gestaltet werden. Da die Cloud-Telefonie-Lösung eine Telefonanlage in Ihrem Unternehmen erübrigt, beziehen Sie alle Funktionen und Leistungsmerkmale als Service aus der Cloud, genannt Software-as-a-Service. Sie erhalten von uns Ihre individuell angepasste Kommunikationslösung.

Frings IT.

Unsere Erfahrungen aus der Vielzahl von erfolgreich realisierten Swyx Projekten, Betriebsverantwortung für viele Swyx-Installationen sowie die europaweite Erfahrung des Herstellers Enreach fließen in die reibungslose Bereitstellung von Swyx as a Service ein. Vertrauen Sie auf unsere langjährige Erfahrung, denn wir bedienen die meisten Projekte, pflegen die längsten Partnerschaften und bieten herausragenden Service. Nicht umsonst sind wir mehrfach als Enreach „Excellent-Reseller“ für Swyx ausgezeichnet worden! Das Wissen um Herausforderungen, Erwartungen und Bedürfnisse des Mittelstands wird auch in Zukunft unser Angebot bestimmen.

Individuelle Gestaltung Ihrer Telefonielösung.

Swyx as a Service Leistungsumfang.

Kommunikation heute.

Heute gibt es viele Möglichkeiten Kontakt aufzunehmen: Festnetz- und Mobiltelefonie, Messaging, Videotelefonate oder E-Mail – jedes Medium bietet zusätzliche Nutzungsmöglichkeiten. Neben der Herausforderung, Ihnen die entsprechende Infrastruktur im Unternehmen zur Verfügung zu stellen, fordern die Vielzahl an Kontaktkanälen eine höhere Aufmerksamkeit.

Kommunikation morgen.

Sie verfügen mit Swyx as a Service über eine zukunftssichere Kommunikationslösung, die alle Kanäle in einer einheitlichen, nutzerfreundlichen Lösung bündelt. Die Applikation passt sich dem Unternehmen an - nicht umgekehrt.

Kommunikation aus der Cloud.

Swyx as a Service ist speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen zugeschnitten. Die Software verbindet auf intelligente Weise alle Formen der Unternehmenskommunikation zu einer Plattform mit einheitlicher Benutzeroberfläche. Ihre Mitarbeiter können ohne störende Medienbrüche und unproduktive Wartezeiten kommunizieren – jederzeit und an jedem Ort.

Kommunikation leistungsstark.

Mit Swyx as a Service steht Ihnen nicht nur eine der leistungsfähigsten IP-Telefonanlagen zur Verfügung. Zahlreiche Leistungsmerkmale und Erweiterungsmöglichkeiten decken nahezu jede Anforderung ab und ermöglichen eine serviceorientierte Kommunikation.

Der Softwarekern/Software-Kern von Swyx as a Service legt heute schon den Grundstein für eine zukunftssichere Kommunikationsplattform von morgen, welche mittels Funktionserweiterungen und Upgrades stets auf dem neuesten Stand bleibt.

Bei Installation und Inbetriebnahme der Swyx-Software haben Sie alle Freiheiten zwischen verschiedenen Betriebsmodellen zu wählen.

Individuell im Unternehmen.


Wir installieren die Software auf einem virtualisierten Microsoft-Windows-Server in unserem Rechenzentrum und Sie haben alle Möglichkeiten zur Integration und Anpassung der Lösung.

Flexibel aus unserem Rechenzentrum.

Sie beziehen die Lösung als Service aus unserem TÜV-zertifizierten Rechenzentrum in Hilden und machen sich über Systemupdates oder Hardwarebeschränkungen zukünftig keine Gedanken mehr.

Hybrid & im Unternehmen.

Als Systemhaus bieten wir Ihnen auf Ihre IT-Strategie abgestimmt, die Möglichkeit, Swyx als Service aus unserem Rechenzentrum zu beziehen oder im eigenen Unternehmen zu betreiben. Ganz gleich, für welche Betriebsart Sie sich entscheiden, ob Inhouse oder as a Service: Sie haben die Wahl - ohne Einschränkungen bei Komfort und Funktionalität.



Innovativer geht die Umstellung auf eine neue, digitale IP-Telefonielösung nicht: Einfach und schnell sind alle Telefoniefunktionen eingerichtet, individuell für jeden Nutzer.

Die wichtigsten Funktionen. IP-Telefonielösungen im Überblick.

Funktionalität.

Die Funktionalität von Swyx as a Service können Sie mit unterschiedlichen Endgeräten nutzen. Verwenden Sie zur Telefonie beispielsweise ein praktisches Headset in Kombination mit der Kommunikationssoftware SwyxIt! auf Ihrem Desktop oder Laptop.

Persönlich.

Das einzigartige Skin-Konzept von Swyx-It! erlaubt das schnelle, unkomplizierte Anpassen der Benutzeroberfläche auf die persönlichen Bedürfnisse. SwyxIt! Benutzer können aus einer Vielzahl Skins auswählen - entsprechend den jeweiligen Anforderungen ihres Arbeitsplatzes. Der zentrale Vermittlungsplatz oder „Power User“ wählt eine Oberfläche mit einer großen Anzahl an Namens- und Leitungstasten; Benutzer mit normalen Anforderungen nutzen eine kompakte Oberfläche.

Endgeräte.

Nutzen Sie das Tischtelefon mit großem Farbdisplay oder bleiben Sie mobil innerhalb des Unternehmens mit schnurlosen Headsets und DECT-Telefonen. Unterwegs verwenden Mitarbeiter ihr Smartphone als

Nahtlos integrieren. Optimal in die Unternehmensarbeitsabläufe eingebunden.

Nebenstelle und können so auf alle wichtigen Komfortfunktionen zugreifen.

Besonderheit.

An Kunden muss nur noch eine Rufnummer kommuniziert werden, da Anrufe intelligent, abhängig von der aktuellen Erreichbarkeit des einzelnen Mitarbeiters, an die richtige Stelle im Unternehmen weitergeleitet werden. Swyx as a Service passt sich flexibel an die jeweiligen Erfordernisse aller Mitarbeiter an.

Swyx as a Service integriert u.a. führende Groupware-Programme wie: Microsoft Outlook, IBM Notes sowie Business Anwendungen wie: Microsoft Dynamics CRM, SAP Hybris Cloud for Customer, SAP Business By Design, Zendesk HubSpot und viele mehr.

Kinderleicht telefonieren.

Telefonieren wird zum Kinderspiel: Starten Sie Anrufe einfach und schnell per Mausklick direkt aus jedem Kontakt heraus. Ein- und ausgehende Telefonate werden im Journal protokolliert. Ihre Sprach- und Faxnachrichten landen ganz unkompliziert und digital im eigenen Postfach.

Microsoft Outlook.

Die Swyx-Integration in Microsoft Outlook macht noch mehr möglich. Sie sehen sofort die Verfügbarkeit des Mitarbeiters in einer Nachricht oder einem Termin. Abhängig vom angezeigten Präsenzstatus fällt die Entscheidung über die weitere Kontaktaufnahme leicht – das spart jede Menge Zeit. Der Präsenzstatus des jeweiligen Kollegen steht Ihnen zusätzlich in allen Microsoft Office Produkten zur Verfügung.

Individuelle Voicemail.

Jedem Nutzer steht sein eigenes Voicemail-System mit umfangreichen Optionen zur Verfügung. Voicemails können komfortabel per Telefon abgerufen oder als Dateianhang per E-Mail verschickt werden. Jeder Benutzer hat die Möglichkeit seine persönliche Voicemail zu konfigurieren und unterschiedliche Ansagen für spezielle Anrufbehandlungsszenarien auszuwählen/aufzunehmen. So können Sie besondere/wichtige Kunden mit einer individuellen Ansage begrüßen.



Clever mit Kollegen kooperieren.

Die Features von Swyx machen es möglich.

Sehen und gesehen werden.

Präsenzinformationen in Swyx as a Service ermöglichen es, den Status der eigenen Erreichbarkeit anderen Mitarbeitern und/oder Kollegen anzuzeigen. Teammitglieder erkennen so, wer angemeldet bzw. verfügbar ist und erreichen auf Anhieb den gewünschten Teilnehmer. Auf diese Weise sparen Sie Zeit und vermeiden erfolglose Kommunikationsversuche.

Mit Smartphone flexibel sein.

Swyx as a Service integriert Ihr Smartphone nahtlos in die Unternehmenskommunikation. Laden Sie die Swyx-Mobile-App auf Ihr iPhone oder Android-Endgerät und schon wird Ihr Mobiltelefon zur vollwertigen Nebenstelle. Ein entscheidender Vorteil von Swyx Mobile ist die Erreichbarkeit unter einer einzigen Telefonnummer. Wenn Sie

wünschen, können Sie ausschließlich Ihre geschäftliche Rufnummer kommunizieren. Die Swyx-Mobile-App ermöglicht nicht nur Zugriff auf alle Unternehmenskontakte, sondern zeigt Ihnen auch den Präsenzstatus, um auch hier vergebliche Verbindungsversuche zu vermeiden.

Wenn es schnell gehen muss.

Der integrierte Messenger ist speziell für den Einsatz im Geschäftsumfeld konzipiert und ermöglicht den Austausch von 1zu1 und Gruppenchats innerhalb eines Unternehmens in Echtzeit. Betriebliche Abläufe und Prozesse lassen sich schneller und effizienter gestalten. Beispielsweise kann ein Vertriebsmitarbeiter während eines Kundengesprächs mittels Messaging schnell, unkompliziert und unbemerkt für den Anrufer Informationen bei einem

Kollegen aus der Technik oder der Buchhaltung einholen.

Kein Anruf geht verloren.

Der integrierte Call-Routing-Manager ermöglicht Anrufe automatisch zu einer gewünschten Rufnummer umzuleiten. Intelligente Rufumleitungen auf Basis von Kalenderinformationen oder Ihres Status machen das manuelle Aktivieren oder Deaktivieren unnötig: Swyx aaS weiß, ob Nutzer erreichbar sind. Mit dem integrierten Reglassistenten können Rufweiterleitungen zudem in Abhängigkeit von bestimmten Uhrzeiten, Wochen- oder Feiertagen realisiert werden. Swyx as a Service stellt Ihnen mit dem Grafischen-Skript-Editor (GSE) ein leistungsstarkes Werkzeug zur Verfügung, mit dem Sie spielend komplexe Entscheidungs-, Aktions- und

Behandlungssequenzen für eingehende Anrufe festlegen können. Gestalten Sie z.B. Sprachdialogsysteme (IVR), die Anrufe an mehrere Rufnummern oder an bestimmte Abteilungen weiterleiten. So geht kein Anruf verloren!

Für bessere Zusammenarbeit.

Swyx as a Service verfügt über eine integrierte Konferenzfunktion, mit der Sie interne und externe Konferenzschaltungen mit beliebig vielen Teilnehmern durchführen können. Ad-hoc Konferenzen können von jedem Benutzer eingeleitet werden. Anrufer haben zudem die Möglichkeit, sich direkt in einen virtuellen Konferenzraum mit der eigenen Durchwahl einzuwählen.

Vier Augen sehen mehr als zwei.

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



Option Pack für Ihre Swyx. **Eine kreative Kommunikationslösung.**

Mobility.

Integration von Mobiltelefonen mit „One Number“-Konzept. Nutzung von Komfortfunktionen und Telefonie über Datenverbindungen.

Extended-Call-Routing.

Mit Hilfe des Grafischen-Skript-Editors (GSE) können Aktionen und Regeln visuell dargestellt und einfach bearbeitet werden.

CTI+.

Egal ob Sie ein DECT, SIP oder analoges Telefon nutzen, mit SwyxCTI+ können Sie jedes Telefon zu Ihrer Nebenstelle machen.

Fax.

Nutzung zentraler, serverbasierter Faxdienste mit jedem PC. Jeder Benutzer kann

Faxnachrichten empfangen und aus jeder Anwendung mit Druckfunktion heraus versenden.

Swyx Meeting.

Schnelle und einfache Konferenzen innerhalb und außerhalb Ihrer Organisation. Ob Videokonferenz, Chat, Screensharing oder Dokumentenfreigabe, alles ist Möglich.

Visual-Contacts.

Komfortable Integration von Kontaktinformationen, die in verschiedenen Applikationen im Unternehmen gespeichert sind, wie z.B. Warenwirtschaft, CRM- oder ERP-Systemen.

Visual-Groups.

Effizientes Warteschlangen-Management.

Eingehende Telefonate können zuverlässig angenommen und in ausgewählten Gruppen von Mitarbeitern bearbeitet werden, so dass Wartezeiten für Kunden minimiert werden.

Record.

Funktion, die es jedem Benutzer ermöglicht, Telefonate mit dem Windows-Client und einem USB Endgerät (Headset) mitzuschneiden.

Analytics.

Die Option liefert auf Basis der erzeugten Gesprächsdaten mit Swyx umfangreiche Auswertungen zur telefonischen Erreichbarkeit des Unternehmens.

SIP-Trunks.

Portierung und Bereitstellung nationaler &

internationaler Rufnummern sowie SIP-Kanäle.

Connector DATEV.


Mit der speziell für die DATEV-Anwendung optimierten Benutzeroberfläche sehen Sie sofort bei eingehenden Anrufen, welcher Mandant der Rufnummer zugeordnet ist.

Connector NOTES.

Ermöglichen kalenderbasierte Rufumleitungen, das Wählen aus beliebigen Kontaktdatenbanken und Rufnummernidentifizierung.

Connector Microsoft Teams.

Verknüpfen Sie ganz einfach Microsoft Teams und Swyx zu einer zeitgemäßen Telefonanlagen.

A photograph of a man with dark hair and glasses, smiling broadly. He is wearing a light-colored shirt. In the background, other people are visible, suggesting a meeting or office environment. The image is partially obscured by a white diagonal shape on the left side of the page.

Meine persönliche IP-Telefonielösung:
Swyx – Dank der zahlreichen Option
Packs und Add-Ons kann ich meine
Kommunikationslösung ganz nach meinen
Bedürfnissen gestalten. Swyx –
Communication as creative as myself!

„Eine Unified Communications Lösung ist die zukunftssichere Investition für ein Unternehmen. Investieren Sie heute für Ihr Unternehmen von morgen.“



Swyx Mobility.

Smartphone-Integration in die Unternehmenskommunikation.

Laden Sie einfach die Swyx-Mobile-App auf Ihr Smartphone wie z.B. iPhone oder Android - und schon wird Ihr Mobiltelefon zur vollwertigen Nebenstelle.

Telefongespräche werden IP-basiert in HD-Audioqualität über WLAN oder das mobile Datennetz geführt. Das Beste daran: Mit dem One-Number-Concept sind Sie sowohl auf dem Smartphone als auch auf dem Festnetz unter derselben Rufnummer erreichbar. Für ausgehende Rufe nutzen Sie die Swyx-App und der Gesprächspartner bekommt die Büronummer angezeigt.

Für eingehende Rufe können Sie flexibel Regeln zur Weiterleitung definieren und damit Ihre Erreichbarkeit gezielt steuern. Mit der Swyx-Mobile-App haben Sie nicht nur Zugriff auf alle Unternehmenskontakte,

sondern können auch deren Präsenzstatus sehen, um so vergebliche Verbindungsversuche zu vermeiden.

Leistungsmerkmale:

- „One Number“-Konzept für ein- und ausgehende Rufe
- Sprachkommunikation in HD Audio-Qualität
- Messaging: Einzel- und Gruppenchat, Versand von Bildern & Dokumenten
- Navigieren in Kontakten, Favoriten, Rufjournal
- Anrufe starten per Direkteingabe, aus dem Telefonbuch, Anrufliste, Favoriten
- Rufmanagement (Verbinden, Umleiten, Stummschalten, Halten und Makeln)
- Anlegen von Favoriten für Kontakte
- iPad-optimiert
- Rufnummernunterdrückung bei Amts-

gesprächen, Namensauflösung für Nummern

- Unterstützung für Voicemail mit Message Waiting Indicator (MWI)
- Kontakt-Management und Telefonbuch mit Suchfunktion
- Anrufprotokolle (eingehende, abgehende, verpasste Anrufe)
- HD-Konferenzen, User initiierte ad-hoc 3er-Konferenzen
- Umleitung bei besetzt/verzögert/somit/abgemeldetem Teilnehmer
- Präsenz- und Profil-Management: Setzen von manuellem Präsenzstatus und Statusnachricht
- Unterstützung von Push-Benachrichtigungen

Extended-Call-Routing. Grafische Erweiterung des Call-Routing.

Die „Extended-Call-Routing“ Option ist eine grafische Erweiterung des Call-Routing-Managers. Sie ermöglicht die Nutzung des Grafischen-Skript-Editors (GSE) mit dem Sie alle Anrufbehandlungsszenarien mit Hilfe eines Ablaufdiagrammes übersichtlich visualisieren, sodass komplexe Rufumleitungen oder Sprachdialogsysteme innerhalb weniger Minuten eingerichtet werden können.

Definieren Sie Anrufziele oder Rufumleitungen für eine bestimmte Abteilung etc. Weiterleitungen lassen sich abhängig von z.B. Telefonnummer oder Durchwahl des Anrufenden sowie Datum und Uhrzeit festlegen. Interne Weiterleitungsmechanismen können so eingerichtet werden, dass z.B. Krankmeldungen oder Urlaubsmeldungen im Status berücksichtigt werden. Mit dem GSE

besteht die Möglichkeit, auch komplexere Aktionen logisch zu verknüpfen und Regeln festzulegen.

Leistungsmerkmale:

- Grafischer Skript Editor (GSE)
- Funktion Sprachausgabe von Nummer/ Datum/Zeit
- Schleife, Anrufweiterleitung, Nachricht, Mitschneiden, E-Mail erstellen, Voicemail, DTMF-Signale empfangen, Fernabfrage, Zugang zum IMAP -Mailserver
- Variablen: Anrufdauer, Name, Datum, Uhrzeit, Wochentag, Identifikationsnr
- Entscheidungsabhängige Aktionen
- Durch den Benutzer festlegbare Erweiterungen durch COM-Objekte oder -Verfahren in Visual-Basic-Script (IVR) über DTMF

CTI+ – das Plus für Ihre Computer. Gesteuerte Kommunikation.

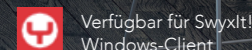
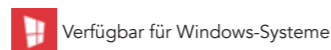
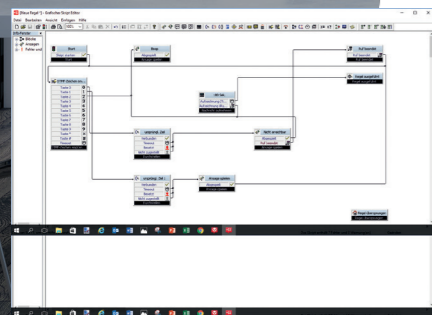
CTI (Computer-Telephony-Integration) ist die intelligente Verknüpfung von Telefonie- und PC - dank CTI können Sie Ihr Telefon direkt über den PC steuern. Mit Swyx-Option CTI+ sind Sie völlig frei in der Wahl Ihres Endgerätes und nicht mehr an bestimmte Systemtelefone eines Herstellers gebunden. Entscheiden Sie selbst die Art Ihres Endgerätes wie DECT, SIP, analog oder ISDN.

Für Aussendienstmitarbeiter die häufig unterwegs sind und nicht auf ihre gewohnte Telefonieumgebung verzichten wollen, steht die CTI+ Applikation/Funktion zur Einbindung von beliebigen Endgeräten zur Verfügung. Durch CTI+ wird das private Telefon zu Hause oder das Hotel-Telefon zur eigenen Büro-Nebenstelle. Sie haben Zugriff auf Ihre Telefonbücher, Anruflisten oder Rufumleitungen. CTI+ bietet Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit einer sanf-

ten Migration, d.h. vorhandene Telefonie-Endgeräte können weiter genutzt werden ohne auf die Vorteile von Swyx verzichten zu müssen. Sie koppeln mit Hilfe von CTI+ einfach Ihr vorhandenes Telefon mit dem Swyx-Windows-Client.

Leistungsmerkmale.

- Steuerung jedes beliebigen Telefons mit Swyx-Windows-Client
- DECT, SIP, Telefon als Nebenstelle
- Perfekte Kombination: Telefon & PC
- Alle Funktionen des Swyx-Windows-Client, u.a. wählen aus Kontakten, etc.
- Aus Outlook oder anderen Anwendungen wählen, auch über die Anruf- bzw. Wahlwiederholungsliste oder Telefonbücher
- Makeln, Verbinden, Konferenzen einleiten, Rückruf, Rückruf bei Besetzt
- Zweitanruf starten oder annehmen



Zusatzmodul: Unser Contact-Center. **Die optimale Contact-Center-Lösung für Swyx.**

Frings ContactCenter ist die ideale Ergänzung für Ihre Swyx! Es schafft optimale Voraussetzungen für das Zusammenspiel von Mensch und Technik.

Unser Contact-Center ist eine skalierbare und flexible Lösung, die auf Microsoft Technologien aufbaut. Sie ist in bestehenden Systemumgebungen wie CRM oder ERP einsetzbar. Zur Nutzung wird nur eine IP-Telefonanlage oder UC-Lösung benötigt.

Kostenoptimierend und zeitsparend.

Das ContactCenter ist konsequent auf Zeit- und Kostenoptimierung ausgelegt und überzeugt durch einfache Bedienbarkeit, geringe Ausfallzeiten, Funktionssicherheit sowie standortübergreifende Nutzung. Es stellt umfassende Leistungen wie intelligente

Anrufverteilung, Statistiken und Verwaltung zur Verfügung.

Hände frei. Kopf frei. Anschluss frei.

Es ist in der Lage jeden Agenten anhand zuvor definierter Kriterien in unterschiedliche Modi einzusetzen. Entgegennahme oder Absetzen von Anrufen, Email oder Faxbearbeitung – welche Aufgabe zugeteilt wird kann über Uhrzeit oder Auslastung im Wartefeld über Kampagne oder im Email- oder Fax-System gesteuert werden. Unabhängig vom aktuell genutzten Medium liegen dem Agenten jederzeit detaillierte Informationen zur Kundenansprache vor.

Hosting - schnell und einfach.

Das Hosting der Lösung eröffnet Ihnen die Möglichkeit, ohne Anfangsinvestition


in Lizenzen schnell und kostengünstig ein professionelles und komfortables Contact Center aufzubauen. Es muss keine zusätzliche Hardware betrieben werden und außerdem können auf einfachem Weg verschiedene Standorte zu einem zentralen Contact Center zusammengeführt werden.

Frings ContactCenter steht für:

- Hervorragendes Wartefeldmanagement
- Zustellmechanismen nach Qualifikation und Sprachkenntnissen
- Rechteprofile für Agenten und Administratoren
- Leistungsfähiges Kampagnensystem
- Preview- und Power-/Predictive-Dialing
- Ausführliches Berichtssystem
- Echtzeitüberwachung aller Aktivitäten



Ein Contact-/Service-Center ist das Aushängeschild für Ihre Kunden. Sorgen Sie mit der richtigen Contact-Center-Applikation für hohe Kundenzufriedenheit.



Durch die Zusammenführung aller Kommunikationsdienste und die Integration von Präsenzfunktionen wird die Erreichbarkeit der Kommunikationspartner in verteilten Arbeitsumgebungen optimiert und Geschäftsprozesse werden beschleunigt.

Swyx Meeting.

Perfektes Teamwork, Webkonferenzen einfach starten.

Mit Swyx Meeting starten Sie Online-Meetings direkt aus dem Browser heraus, ohne zusätzliche Software herunterzuladen. Dabei stehen alle relevanten Funktionen für eine reibungslose Zusammenarbeit mit internen und externen Teilnehmern zur Verfügung.

Ob Videokonferenz, Chat, Screensharing oder Dokumentenfreigabe – mit Swyx Meeting stehen Ihnen alle Türen offen. Die einzelnen Funktionen sind benutzerfreundlich und selbsterklärend gestaltet, sodass Sie schnell und einfach loslegen können. Bis zu 25 interne oder externe Teilnehmer einschließlich Moderator können an einem Meeting teilnehmen. Der Moderator ist immer der Organisator eines Meetings und

hat spezielle, erweiterte Berechtigungen wie bspw. Meeting starten, Gastteilnehmer einladen, Bildschirme freigeben.

Durch die nahtlose Integration in den Swyx-It! Windows-Client können Sie während eines Telefongesprächs direkt Swyx Meeting aufrufen und blitzschnell eine Webkonferenz mit weiteren Funktionen einleiten.

Alles auf einen Blick:

- Schnelle und einfache Konferenzen inner- und außerhalb der Organisation
- Web-RTC-basiert ohne aufwändige Softwareinstallation
- Teilnahme von Gästen
- Dial-In, Einwahl per Telefon
- Aufzeichnen von Meetings

- Einladung und Login per Link und Meeting-ID
- Warteraum-Funktion mit aktiver Zutrittskontrolle für den Moderator
- Gruppen Chat und privater Chat für alle Teilnehmer
- Einfaches Teilen von Bildschirmhalten und Dokumenten
- Nutzung auch mit mobilen Endgeräten im Browser
- Broadcast-Funktion für Videos
- Sticker-Funktion für mehr Interaktion
- DSGVO-konformer Cloud-Dienst aus europäischem Rechenzentrum
- Verfügbar für bis zu 25 Teilnehmer
- Systemvoraussetzung: Web-Browser Chrome, Firefox, Safari, Microsoft Edge (Chromium)

VisualContacts. Modernes Kontaktmanagement.

Mit der VisualContacts-Option führen Sie verteilte Kontaktinformationen im Unternehmen zusammen und stellen diese komfortabel in der gewohnten Telefonieumgebung zur Verfügung. Alle Mitarbeiter erhalten dadurch einen schnellen Zugriff auf Telefonnummern und weitere relevante Kontaktdaten aus den verschiedensten Unternehmensapplikationen.

Die intelligente Kontaktaufbereitung ermöglicht darüber hinaus die direkte Suche innerhalb des Swyx-Desktop-Client und die schnelle Identifizierung bei eingehenden Telefonanrufen.

Da der Inhalt aller Datenbanken im zentralen Server gesammelt und verteilt wird, steht jede Änderung des Datenbestandes nach der Replikation allen Nutzern ohne Zeitverzögerung zur Verfügung.

Alles auf einen Blick:

- Flexible Integration von verteilten Kontaktinformationen
- Kein Integrationsaufwand in die jeweilige App durch effektive Datenreplikation
- Einfache Installation und Anpassung an individuelle Anforderungen
- Nahtlose Integration in die Swyx!t! Bedienoberfläche
- Produktivitätssteigerung durch direkten Zugriff auf Unternehmenskontakte

Anwendungen & Schnittstellen:

MS Dynamics CRM, Navision, AX / MS Dynamics CRM Online / Dynamics365 | MS Exchange / Office365 | Google Apps for Work / G Suite | SAP CRM, R3, Business One | Salesforce CRM | Sugar CRM | Cobra CRM PRO/PLUS, adress PLUS | Sage ACT! | ODBC | LDAP (OpenLDAP, NDS, Public Directories) | Text / CSV File

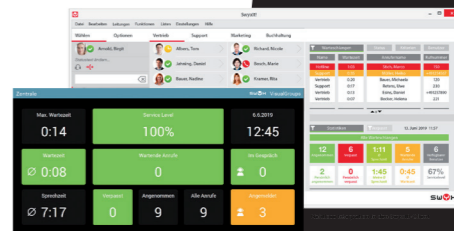
VisualGroups. Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten.

Mit der Option VisualGroups erhalten Sie ein effizientes Warteschlangen-Management. Eingehende Telefonate können zuverlässig angenommen und in ausgewählten Gruppen von Mitarbeitern bearbeitet werden, so dass Wartezeiten für Ihre Kunden minimiert werden.

Bei der Bearbeitung des täglichen Telefonverkehrs ist es natürlich wünschenswert, dass jeder eingehende Anruf entweder direkt angenommen wird oder von einem Mitarbeiter sofort an eine andere Person weitergeleitet wird. In Spitzenzeiten oder bei personellen Engpässen ist jedoch häufig eine direkte Annahme oder Bearbeitung des Anrufs nicht immer möglich. Hier unterstützt Sie VisualGroups, indem Anrufe immer zuverlässig angenommen werden.

Alles auf einen Blick:

- Warteschlangen-Management: Intelligente Rufverteilung aller Anrufe nach individuellen Kriterien
- Optimal integriert in Swyx Lösung
- Nahtlose Integration und Visualisierung in Swyx!t!
- Wallboard zeigt Servicequalität detailliert in Echtzeit an
- Direkt sehen, wer anruft: Integration von LDAPKontaktserver zur Rufnummernauflösung
- Individuelle Warteschlangenmusik/-ansagen
- Einfacher Installationsprozess



Verfügbar für Swyx!t!
Windows-Clients



Fax-Mitteilungen.

Direkt aus der Applikation des Computers.

Fax-Mitteilungen spielen bei der Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern immer noch eine wichtige Rolle. Mit der Option „Fax“ können eingehende Fax-Nachrichten komfortabel in eine Grafikdatei konvertiert und dem Empfänger per E-Mail zugestellt werden.

Für den Versand von Fax-Nachrichten steht eine Applikation zur Verfügung, die das Versenden aus jeder Windows-basierten Anwendung mit Druckoption ermöglicht. Außerdem arbeitet die Software mit MS Outlook zusammen, sodass Sie Faxe über Ihre Kontaktliste verschicken können.

Leistungsmerkmale:

- Automatischer Ausdruck über lokale oder Netzwerkdrucker
- Zentraler Faxzugriff für Nachrichten
- Weiterleitung eingehender Faxe an

andere SwyxFax-Benutzer oder Fa

- Schnelle Vorschau der empfangenen
- Versenden empfangener Faxdokumente an E-Mail-Adressen über SMTP
- Speichern eingehender Faxe im BMP-, DCX-, JPG-, PCX- oder TIFF-Format
- Konfigurierbare Wahlwiederholung
- Ein Fax an mehrere Empfänger senden
- Kurzmitteilungen mit Deckblatt senden
- Serienfaxe über Microsoft Word
- Verwendung von Kontakten in Outlook
- Globale Adresslisten zur Auswahl von Empfängern
- Faxarchiv, Journale für Empfang, Senden, Warteschleife und Fehler
- Faxgeschwindigkeit: TX 14400/RX 14400
- Internes Senden von Faxen ohne Verwendung von ISDN-B-Kanälen
- Unterstützung von 16 B-Kanälen
- Unterstützung von Leitungsgruppen (PBX)

Swyx Analytics by Aurenz.

Anrufstatistiken einfach integriert.

Swyx Analytics by aurenz liefert auf Basis der erzeugten Gesprächsdaten mit Swyx umfangreiche Auswertungen zur telefonischen Erreichbarkeit Ihres Unternehmens.

Anhand individueller Dashboards haben Sie einen Überblick über alle angenommenen und verlorenen Anrufe. Sie kennen die durchschnittliche Auslastung und wissen genau, wann mit Engpässen oder Überkapazitäten zu rechnen ist. Nutzen Sie dies zur Optimierung Ihrer Sammel-/Abwurfgruppen und verbessern Sie die Personalplanung. Leiten Sie Anrufe beispielsweise gezielt mit Hilfe des Call-Routings weiter.

Mit Swyx Analytics haben Sie einen genaueren Blick darauf, wann Ihre Kunden am besten erreichbar sind. Rufen Sie die Kunden an, wann es für sie am besten passt – für

einen höheren Vertriebs Erfolg und eine verbesserte Servicequalität.

Die integrierten Dashboards sind einfach und benutzerfreundlich gestaltet und bieten stundengenaue Analysen einzelner Abteilungen oder Teilnehmer. Auf Wunsch können Reports zum automatischen Versandt generiert werden.

Auch ein umfangreiches Call Accounting ist bereits inkludiert und ermöglicht, die Kosten verursachergerecht zu verrechnen. Nicht nur Gesprächskosten, sondern auch Kosten wie Arbeitszeit oder Serviceleistungen.

Swyx Analytics by aurenz ist die perfekte Ergänzung zu Ihrer Swyx IP-Lösung!

Connector DATEV.

Mehr Zeit für das Wesentliche: Ihre Mandanten.

Der DATEV-Connector erweitert Ihr bestehendes DATEV-System um komfortable Telefoniefunktionen, die Ihnen wertvolle Zeit für das Wesentliche verschaffen – Ihre Mandanten.

Die DATEV-Option ermöglicht Ihnen und Ihren Mitarbeitern das Telefonieren direkt aus den DATEV pro-Anwendungen. Alle Vorgänge beim Telefonieren werden in die Arbeitsabläufe integriert. Bei jedem Telefongespräch können Sie entscheiden, ob es für die Arbeit mit DATEV pro relevant ist. Ist dies der Fall, werden der DATEV-Arbeitsplatz sowie Funktionen automatisch

aktiviert und Sie müssen nicht die bei Telefongesprächen notwendigen Eingaben, Mausklicks und Entscheidungen selbst vornehmen.

Leistungsmerkmale:

- Direktes Wählen per Mausklick aus DATEV pro
- Automatisches Anzeigen der in DATEV gespeicherten Kontaktdaten bei eingehenden Rufen
- Weitergabe der aktuellen Gesprächsdaten an den DATEV-Arbeitsplatz
- Direkte Suche innerhalb der DATEV-Kontakte und Anzeige der Suchergeb-

nisse innerhalb der Swyxt!-Telefoniesoftware

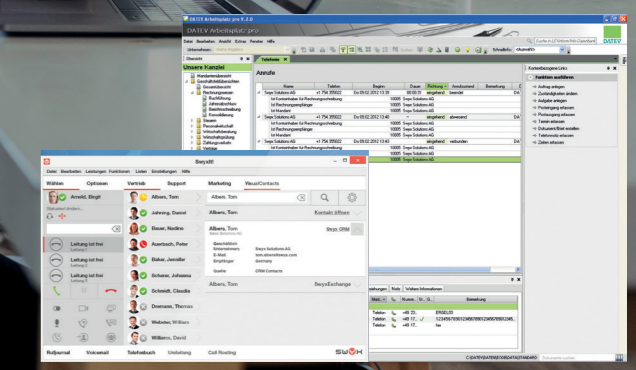
- Einstellung des DATEV-Arbeitsplatzes auf den zugeordneten Mandanten bzw. der Akte während eines Telefongesprächs
- Registrierung von Telefongesprächen auf einer Registerkarte im DATEV-Arbeitsplatz
- Übernahme der Gesprächsdaten in die DATEV pro-Komponenten, Speicherung in der Zeiterfassung und in den Dokumentmanagementsystemen



Verfügbar für Swyxt!
Windows-Clients



„Zukunft spricht Swyx und ist eine sichere und vorausschauende Investition in Ihre digitale Transformation.“



Microsoft Teams Integration. Optimal Zusammenarbeit.

Als Bestandteil von Microsoft 365 wird Microsoft Teams in Unternehmen immer häufiger für Messaging und weitere Teamfunktionen genutzt. Nicht nur bei den Collaboration-Funktionen sondern auch bei den enthaltenen Telefoniefunktionen gibt es einige funktionale Überschneidungen.

Mit ihren umfangreichen Telefonanlagenfunktionalitäten liegt der Schwerpunkt von Swyx klar im Bereich der Kommunikation. Die starken Call-Routing-Möglichkeiten, die flexible Endgeräteunterstützung, aber auch die umfangreichen Anschlussoptionen an das öffentliche Telefonnetz sichern die Erreichbarkeit im Unternehmen und ermöglichen so einen perfekten Kundenservice.

Mit Swyx sind Unternehmen in der Lage, alle geschäftskritischen Kommunikationsanwendungen, die heute in Unternehmen gefragt

sind, effektiv umzusetzen, um so die Erreichbarkeit für Kunden zu sichern.

Teams und Swyx parallel nutzen

Die einfachste Möglichkeit, Microsoft Teams und Swyx zu nutzen, ist der parallele Betrieb beider Lösungen und die Verwendung der Funktionen, die den Stärken der jeweiligen Lösungen entsprechen. Also beispielsweise für das Messaging und den Dateiaustausch Teams und für alle Telefoniefunktionen die Swyx-Lösung.

Swyx Integration in Microsoft Teams

Mit dem Swyx Connector für Microsoft Teams integrieren Sie nahtlos die wichtigsten Telefoniefunktionen in Microsoft Teams. Dies bietet die maximale Benutzerfreundlichkeit, da so die spezialisierten Telefoniefunktionen von Swyx einfach aus Teams heraus genutzt werden können. Für die Konfiguration und

Swyx + MS Teams Profitieren Sie vom Besten aus beiden.

Bedienung steht ein kompakter Swyx-Client zur Verfügung, der im Hintergrund alle Komfortfunktionen bereitstellt.

Swyx Integration in Microsoft Teams plus Direct Routing

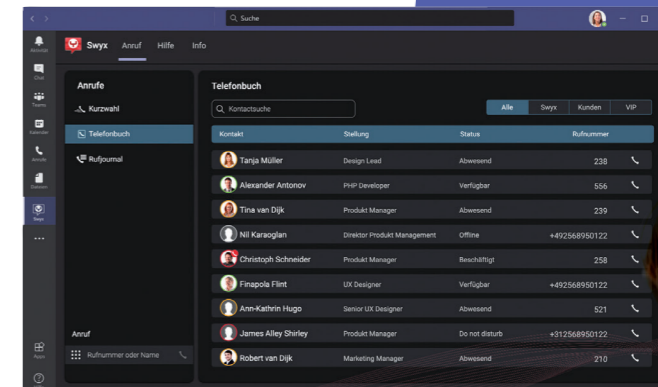
Das sogenannte „Direct Routing“ ist eine Microsoft Funktion, die die Kopplung des öffentlichen Telefonsystems über einen Session-Border-Controller mit dem Microsoft-Telefonsystem ermöglicht. Dies erlaubt die Anbindung einer Telefonanlage, wie zB. Swyx, so dass auch die Telefonie zu externen Teilnehmern in Microsoft Teams möglich ist.

Weitere Vorteile der Nutzung des „Direct Routings“ in Verbindung mit Swyx sind außerdem:

- Unterstützung von Telefongesprächen zwischen Swyx und Microsoft Teams
- Swyx User können hierzu alle verfügbaren

Endgeräte inklusive Clients nutzen, Microsoft User den Teams Client

- Microsoft Teams User erhalten die Möglichkeit, Anrufe mit dem Swyx Extended Call Routing intelligent zu verteilen
- Die vorhandene Verbindung zum öffentlichen Telefonnetz (bspw. SIP-Trunk) kann weiterhin genutzt werden, Rufnummern oder Anschlüsse müssen nicht zu Microsoft portiert werden. Beliebige Datenbanken einbinden und eingehende Anrufe schnell identifizieren





Voice CTI – SAP & Microsoft Cloud, „On-Premises“ & Office 365

„Voice CTI“ realisiert als Einzelplatzlösung wichtige Funktionen für das durch den Computer unterstützte Telefonieren - z.B. für Anwendungen die aus der Cloud bereitgestellt werden, wie SAP Cloud for Customer, SAP Business By Design, oder „On-Premises“ installiert sind wie SAP ERP, SAP CRM oder Microsoft Dynamics CRM.

Die eingehende Rufnummer wird mit verfügbaren Kontaktdaten aus allen Anwendungen gebündelt angezeigt. Der Mitarbeiter hat alle Informationen und führt an der richtigen Stelle den zugehörigen Workflow weiter.

FIS Voice CTI ist ein Mehrwert für Mitarbeiter die, basierend auf einem Telefonat, einen Workflow bearbeiten müssen. Mit Voice CTI sinken, dank der Zeitersparnis, die Bearbeitungskosten je Vorgang.

Unterstützte Anwendungen - Auszug:

- SAP Hybris Cloud for Customer
- SAP Business By Design
- SAP ERP, CRM
- Microsoft Dynamics
- Microsoft Office 365
- Zendesk, HubSpot, Salesforce

Leistungsmerkmale:

- Automatische Anmeldung
- Wählen direkt aus der Anwendung
- Eingehende Anrufe werden mit Business-kontakt-Informationen angezeigt
- Weiterleiten eines Telefonats
- Wahlwiederholung
- „Dial Pad“ um DTMF Töne zu erzeugen
- Anlegen von Telefonnotizen
- Absprung zu Terminen, Leads oder Angeboten des erkannten Ansprechpartners

SIP-Trunks und Rufnummern. SIP – Der Telefonanschluss der Zukunft.

Swyx as a Service stellt für jeden Ihrer nationalen und internationalen Standorte geografische Rufnummern in entsprechender Anzahl bereit oder unterstützt die Mitnahme Ihrer vorhandenen Rufnummern.

Auch für TK-Anlagen an Standorten die noch nicht ersetzt werden können, lassen sich per SIP Kosten- und Prozessvorteile erzeugen, da Sie für alle das IP-Protokoll nutzen.

Leistungsmerkmale:

- CLIP no screening
- Begrenzung der gleichzeitig möglichen Calls
- Rufnummernübermittlung (CLIP)
- Übermittlung des tatsächlich angerufenen Anschlusses zum Anrufer (COLP)
- Fallweise oder ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung

(CLIR-On-Request / CLIR)

- Fallweise oder ständige Unterdrückung der Übermittlung des angerufenen Anschlusses (COLR - On Request)
- identifizieren/Fangen (MCID)
- Ständige Anrufweitschaltung (S-)CFU
- Automatische Anrufweiterleitung (N-)CFNR
- Manuelle Anrufweitschaltung CD
- Anrufweitschaltung nebenstellenindividuell CD (PR)
- Rückfrage bzw. Makeln CH / HOLD
- Durchwahl-Fähigkeit
- Faxübertragung (G 3) T.38* mit Rückfallmöglichkeit nach G.7113⁽¹⁾ nur SIP-TK-Anlagenschluss

Folgende Sprachcodecs unterstützt:

- G. 711a
- DTMF-Signale: Inband G.711, RTP-Event nach RFC 2833





André Krislak
Senior Business Consultant



Christian Gaul
Leitung Vertrieb



Sarah Fuchs
Projektverwaltung



Michael Henkel
Projektmanagement



Andreas Sieber
Senior IT-Consultant



Oliver Wendling
Senior IT-Consultant

Vordenker Digitaler Bausteine. **Office-Lösungen aus der Cloud – Einfach. Fair. Preiswert.**

Sichere, zuverlässige Plattform.

Kunden bewerten die Cloud-Plattform in unserem Rechenzentrum als stabil und sicher. Die garantierte Verfügbarkeit liegt bei 99,75%.

Schutz vor Missbrauch.

Wir haben spezielle Sicherheitskonzepte für Infrastruktur, die Software und unsere Gebäude entwickelt und organisiert, welche Ihre Daten und uns maximal vor Missbrauch schützen.

Deutscher Datenschutz.

Als Rechenzentrumsbetreiber haben wir alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um die Ausführung gemäß deutschem Datenschutz zu gewährleisten.

Erfahrung.

Über 3.000 Kunden von Start-Ups über Filialisten bis hin zu börsennotierten Konzernen vertrauen auf unsere langjährige Erfahrung als IT-Systemhausgruppe.

Wer wir sind.

Frings IT Solutions ist mit ihren bundesweiten Standorten in den Geschäftsfeldern IP-Kommunikation für Office-/Contact-Center-Anwendungen, IT-Systemhaustechnik und IT-Services bundesweit tätig.

Wir sind Dienstleister, Beratungs- sowie Lösungspartner für Sie und unterstützen den Betrieb und die Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur von Versicherungen, Banken, Telekommunikationsunternehmen, Energieversorgern, dem Gesundheitswesen, öffentlichen Auftraggebern, Industrieunternehmen und dem gesamten Mittelstand.

Ihr Vordenker digitaler Bausteine!



 enreach

www.frings-it.de