



SAMEN FLEXIBEL EENVOUDIG

Swyx Unified Communications
en samenwerkingsoplossingen





INHOUD

Welkom bij Enreach	3
Future proof plan	4
Individueel beslissen	5
Flexibel werken	6
Naadloze integratie	8
Slim samenwerken	12
Informatie bundelen	14
Klantenservice perfectioneren	16
Toegankelijkheid controleren	18
Teamwerk versterken	19
Flexibel inzetbaar	20
Kan individueel worden gebruikt	21
Extra functies	22



WELKOM BIJ ENREACH

Communicatie verandert bijna elke dag: Nieuwe werkwijzen, nieuwe technologieën en nieuwe apparaten stellen onbekende eisen aan bedrijven en werknemers. Digitalisering geeft vorm aan de manier waarop we communiceren en samenwerken met klanten en collega's - via verschillende kanalen en apparaten. Bij digitalisering gaat het om verandering - naar optimalisatie, virtualisatie en en vereenvoudiging op alle gebieden van het bedrijf.

Met Swyx-oplossingen van Enreach wordt communicatie bijzonder eenvoudig. Voor iedereen. Swyx verbindt alle medewerkers met elkaar en zorgt voor een snelle en soepele uitwisseling van informatie. Swyx maakt gestroomlijnde workflows en vormt de interface voor communicatie met klanten en partners.

De ervaring van duizenden kleine en middelgrote bedrijven in heel Europa is verwerkt in het ontwerp en de ontwikkeling van Swyx-producten. Onze kennis van de uitdagingen, verwachtingen en behoeften van het MKB zal ons aanbod ook in de toekomst vormen.

FUTURE-PROOF PLAN

Tegenwoordig hebben mensen veel manieren om met elkaar in contact te komen vaste en mobiele telefonie, messaging, videocommunicatie en e-mail - elk medium biedt extra gebruiksmogelijkheden. Naast de noodzaak om de juiste infrastructuur te voorzien, vereisen al deze kanalen aandacht en een hoge mate van organisatie van uw medewerkers.

Met Swyx beschikt u over een softwarematige IP-communicatie oplossing die alle kanalen bundelt in één gebruiksvriendelijke oplossing.

Swyx is speciaal afgestemd op de behoeften van middelgrote bedrijven. De software combineert op intelligente wijze alle vormen van bedrijfscommunicatie in één platform met een consistente gebruikersinterface. Uw medewerkers kunnen communiceren zonder storende media pauzes en onproductieve wachttijden - op elk moment en vanaf vrijwel elke locatie.

Met Swyx beschikt u niet alleen over een van de meest krachtige IP-telefoonsystemen. Talrijke functies en uitbreidingsopties maken servicegerichte communicatie mogelijk.

INDIVIDUELE KEUZE

Software vormt de kern van Swyx Unified Communications. Dit betekent dat u de basis legt voor een toekomstbestendig communicatieplatform, dat altijd up-to-date wordt gehouden door functionele uitbreidingen en upgrades. Voor de installatie en gebruik van de Swyx-software heeft u de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende besturingsmodellen.

1. Individueel in het bedrijf

U installeert de software op een eventueel gevirtualiseerde Microsoft Windows Server binnen uw bedrijf en hebt alle mogelijkheden om de oplossing te integreren en aan te passen.

2. Rechtstreeks vanuit de Enreach Cloud

Als fabrikant bieden wij u met SwyxON de mogelijkheid om de Swyx-oplossing als dienst af te nemen vanuit een Enreach-datacenter in Europa. U kunt SwyxON uitsluitend afnemen bij geautoriseerde Wholesale Partners, die u competent advies geven over alle vragen.

3. Flexibel vanuit de partnercloud

U krijgt de oplossing als een dienst uit een beveiligd datacenter van een gecertificeerde partner en hoeft u geen zorgen te maken over systeemupdates of hardwarebeperkingen.

Het maakt niet uit welke bedrijfsmodus u kiest, in-house of cloud: met Swyx heeft u de vrijheid om zelf te beslissen. Zonder beperkingen op comfort en functionaliteit.

UNIFIED COMMUNICATIONS MET SWYX-OPLOSSINGEN VAN ENREACH

- ✓ Volledige telefoniecentrale functionaliteit met voicemail voor elke gebruiker
- ✓ Communicatie op alle relevante desktop platforms zoals Microsoft® Windows®, Apple® macOS® alsook ondersteuning voor smartphones met iOS en Android besturingssystemen
- ✓ Integratie met Microsoft® Outlook en Microsoft®Teams
- ✓ Verbeterde samenwerking met aanwezigheidsinformatie, messaging, conferencing, desktop sharing en videotelefonie
- ✓ Intelligent gespreksbeheer en eenvoudige creatie van Complexe spraakdialogsystemen



totaaloplossing voor
middelgrote bedrijven



slimme oplossingen voor
kleine bedrijven



ondersteuning voor
mobiele werknemers



flexibiliteit voor thuiswerken



eenvoudig beheer
en uitbreiding



mobiliteit binnen het
bedrijf en op de weg



gebruik als een cloud-dienst



gebruik als in-house oplossing



functionaliteit voor
call- en contactcentra



operations als een
beheerde dienst



verbonden filialen
met centraal beheer



Vervanger van traditionele
telefooncentrale

GEBRUIK SWYX ON MET EEN BREED SCALA AAN DEVICES

FLEXIBEL WERKEN

Voor telefonie gebruikt u bijvoorbeeld een praktische handset of headset in combinatie met de communicatie software op uw desktop of laptop.

Gebruik de SwyxPhone-bureautelefoon met groot kleurendisplay of blijf mobiel binnen het bedrijf met draadloze headsets en DECT-telefoons.

Onderweg gebruiken medewerkers hun smartphone en kunnen zo alle belangrijke comfortfuncties gebruiken met hun mobiele telefoon.

Er hoeft slechts één telefoonnummer te worden doorgegeven aan klanten, omdat gesprekken op intelligente wijze worden gerouteerd naar de juiste eenheid in het bedrijf, afhankelijk van de actuele beschikbaarheid van de individuele medewerker.

Zo kan Swyx optimaal worden afgestemd op de respectieve behoeften van alle medewerkers.



NAADLOZE INTEGRATIE

Swyx integreert de officiële producten Microsoft® Outlook en Teams.

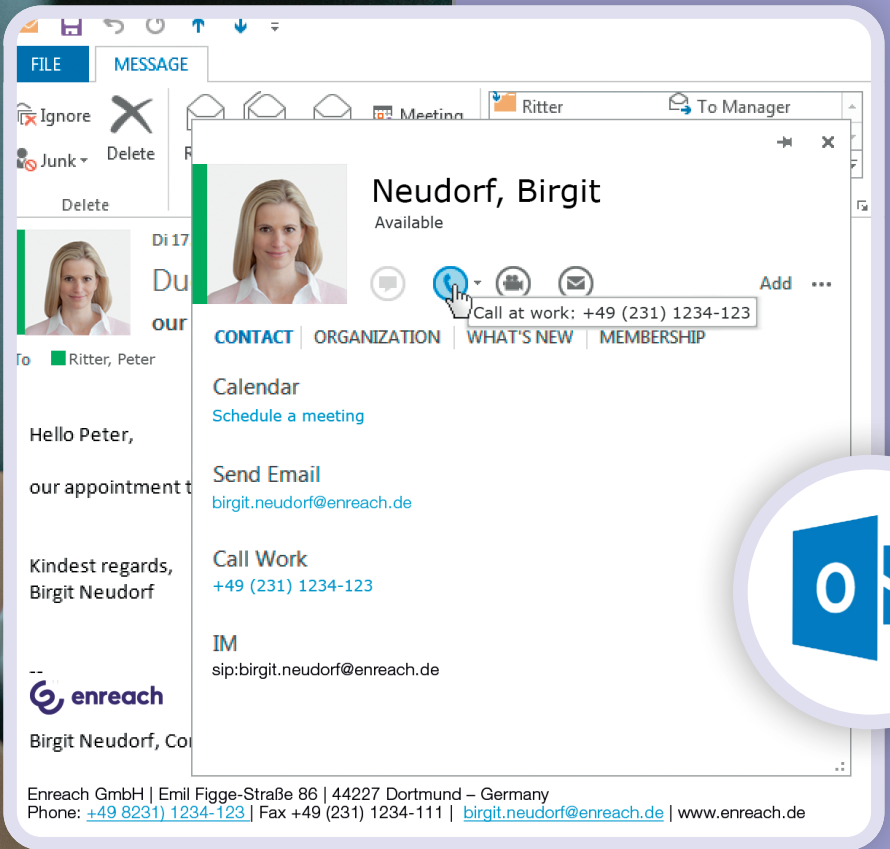
Dit maakt telefoongesprekken voeren zo eenvoudig mogelijk: u kunt snel en eenvoudig met een muisklik gesprekken starten direct vanuit elke contactpersoon. Inkomende en uitgaande gesprekken worden gelogd en spraak- en faxberichten worden eenvoudig naar uw eigen mailbox gestuurd.

Swyx-integratie in Microsoft® Outlook maakt nog meer mogelijk. U ziet direct de beschikbaarheid van de betreffende Outlook-contactpersoon in een bericht of een afspraak. Afhankelijk van de weergegeven aanwezigheidsstatus, is het eenvoudig om een beslissing te nemen over verder contact - wat veel

tijd bespaart. De status van de betreffende gebruiker is ook zichtbaar in alle Microsoft® Office-producten. Elke gebruiker heeft zijn eigen voicemailstelsysteem met uitgebreide opties. Voicemails kunnen ofwel gemakkelijk worden opgehaald per telefoon of als e-mail worden verzonden.

Elke gebruiker kan zijn persoonlijke voicemail configureren en verschillende begroetingen selecteren en opnemen voor speciale gespreksscenario's. U kunt bijvoorbeeld belangrijke klanten begroeten met een individueel bericht.

- ✓ Gedeelde inbox voor e-mails, voicemails, oproepen en faxberichten
- ✓ Mogelijkheid tot doorschakelen van oproepen afhankelijk van agenda-items
- ✓ Telefoongesprekken per muisklik vanuit contacten in Microsoft® Outlook
- ✓ Voicemails kunnen ook worden beluisterd op de mobiele telefoon terwijl u onderweg bent
- ✓ Gebruik van persoonlijke en bedrijfsbrede adresboeken en contacten
- ✓ Inkomende en uitgaande gesprekken kunnen geregistreerd worden met Microsoft® Outlook journaal
- ✓ Aanwezigheidsinformatie in Microsoft® Office producten



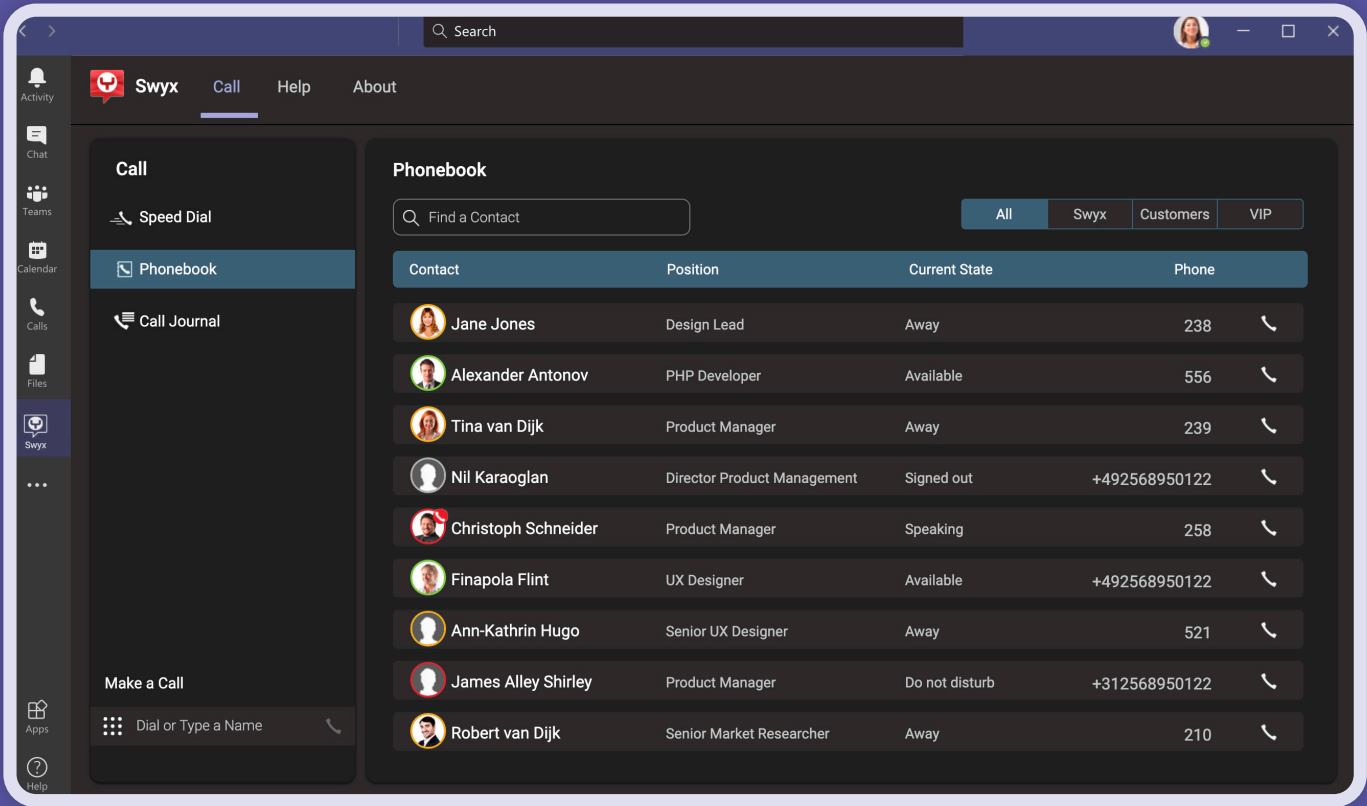
TELEFONIE MOGELIJKHEDEN MET MICROSOFT TEAMS

Met de uitgebreide telefoonsysteemfunctionaliteiten van Swyx kunt u Microsoft Teams op een ideale manier uitbreiden.

De sterke gespreksrouteringsopties, de flexibele toestelondersteuning, maar ook de uitgebreide aansluitopties op het openbare telefoonnetwerk zorgen voor optimale beschikbaarheid in het bedrijf en maken zo een perfecte klantenservice mogelijk.

Met Swyx zijn bedrijven in staat om alle bedrijfskritische communicatiekanalen te beheren die vandaag de dag veel gevraagd worden, om zo beschikbaarheid voor klanten te garanderen.

- ✓ Individuele controle over uw eigen bereikbaarheid met de Call Routing Manager (automatische oproep Distributie, ACD)
- ✓ Creatie van complexe spraakdialogsystemen met een grafische script editor (Interactive Voice response, IVR), b.v. voor centrale oproepaanname of individuele antwoordsystemen voor afzonderlijke afdelingen
- ✓ Gebruik van het hele scala aan devices: systeem- en IP-telefoons, USB-/conferentietelefoons en IP a/b-adapters
- ✓ Mobiliteit binnen het bedrijf, bijv. op het bedrijfsterrein of in productiehallen door naadloze integratie van DECT-systemen
- ✓ Contact center-functionaliteit en wachtrijmanagement
- ✓ Integratie van contactinformatie door databases te koppelen en identificeer snel inkomende oproepen



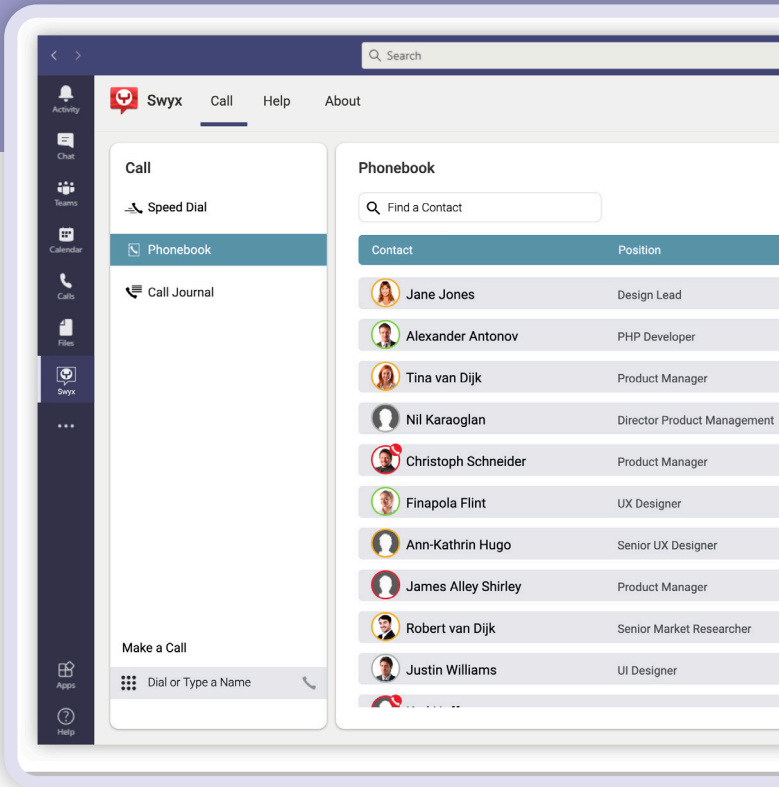
SWYX EN TEAMS DE APPLICATIE

Snel en naadloos geïntegreerd

Met de Swyx Connector voor Microsoft Teams kunt u de belangrijkste Swyx telefonie-functies direct gebruiken in de Microsoft Teams gebruikersinterface. Dit biedt maximale gebruiksvriendelijkheid, omdat de telefonie-functies van Swyx snel en gemakkelijk kunnen worden gebruikt vanuit de Teams-client.

HIGHLIGHTS

- ✓ Belangrijke, bedrijfskritische telefoniefuncties kunnen via Swyx worden gerealiseerd
- ✓ Naadloze integratie van de Swyx-oplossing in de Microsoft Teams-client
- ✓ Maximaal gebruiksgemak door een compacte gebruikersinterface
- ✓ Eenvoudige en snelle installatie zonder hoge administratiekosten
- ✓ Vrije keuze van telefoonnummer en provider via Swyx-oplossing
- ✓ Geen extra Microsoft licenties voor telefoniefuncties nodig
- ✓ Geen extra hardware (Session Border Controller, SBC) nodig



SLIMME SAMENWERKING

Zien en gezien worden - de presence informatie

Presence informatie in Swyx maakt het mogelijk om de status van uw eigen beschikbaarheid te tonen aan andere medewerkers. Op deze manier kunnen teamleden zien wie is aangemeld of beschikbaar is, en kunnen ze de gewenste deelnemer direct bereiken. Zo bespaart u tijd en vermijdt u mislukte communicatiepogingen.

Blijf altijd bereikbaar - blijf op de hoogte met uw smartphone

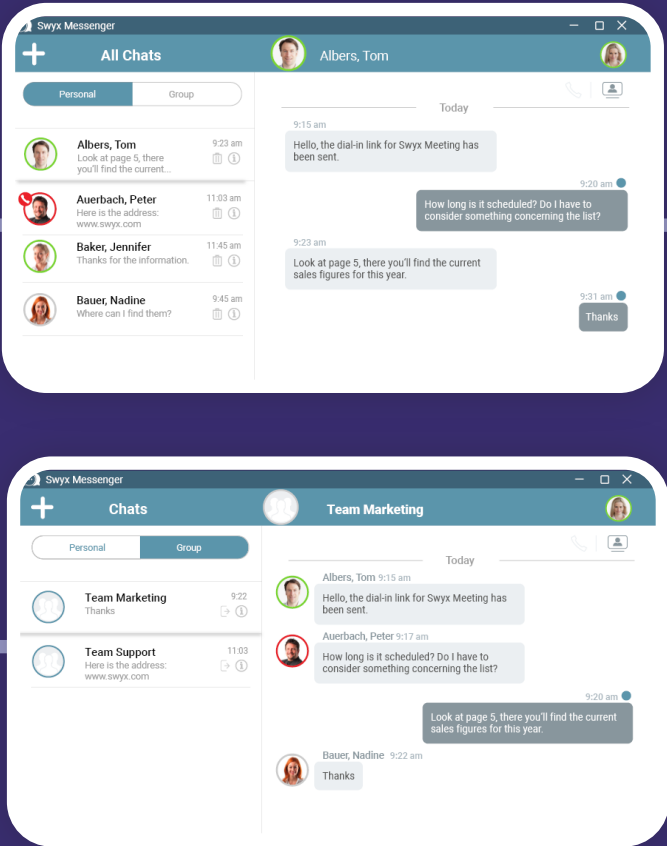
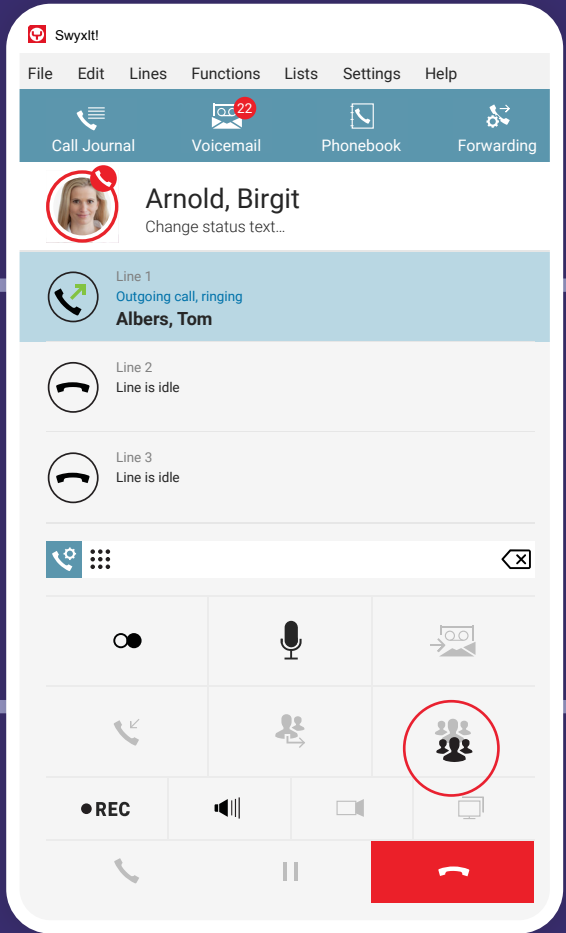
Met Swyx kunt u uw smartphone naadloos integreren in uw bedrijfscommunicatie. Download de Swyx Mobile App op uw iPhone of Android-toestel en uw mobiele telefoon wordt een volwaardig verlengstuk. Een groot voordeel van Swyx Mobile is de beschikbaarheid onder één telefoonnummer. Wanneer gewenst kunt u communiceren via het zakelijke telefoonnummer. Met de Swyx Mobile App op uw smartphone heeft u niet alleen toegang tot alle bedrijfscontacten. U kunt ook hun aanwezigheidsstatus bekijken om mislukte verbindingen te voorkomen. Zo bespaart u tijd en kunt u zich concentreren op de essentie.

Conferenties voor betere samenwerking

Swyx beschikt over een geïntegreerde conferentie-functie waarmee u interne en externe conferentie-gesprekken kunt voeren met een willekeurig aantal deelnemers. Vergaderingen kunnen door elke gebruiker worden geïnitieerd. Bellers hebben ook de mogelijkheid rechtstreeks in te bellen in een virtuele conferentieruimte met hun eigen toestel. Vergaderzalen kunnen bijvoorbeeld worden beveiligd met een PIN-code of het inbellen kan worden beperkt tot deelnemers met een specifiek telefoonnummer.

Wanneer tijd van essentieel belang is – de geïntegreerde messenger

De geïntegreerde Swyx Messenger is speciaal ontworpen voor gebruik in de zakelijke omgeving en maakt het mogelijk instantberichten uit te wisselen binnen een bedrijf. Operationele procedures en processen kunnen zo sneller en efficiënter worden ingericht. Tijdens een gesprek kan een verkoop-medewerker messaging gebruiken om ongemerkt advies te vragen bij een collega van de technische of boekhoudkundige afdeling.



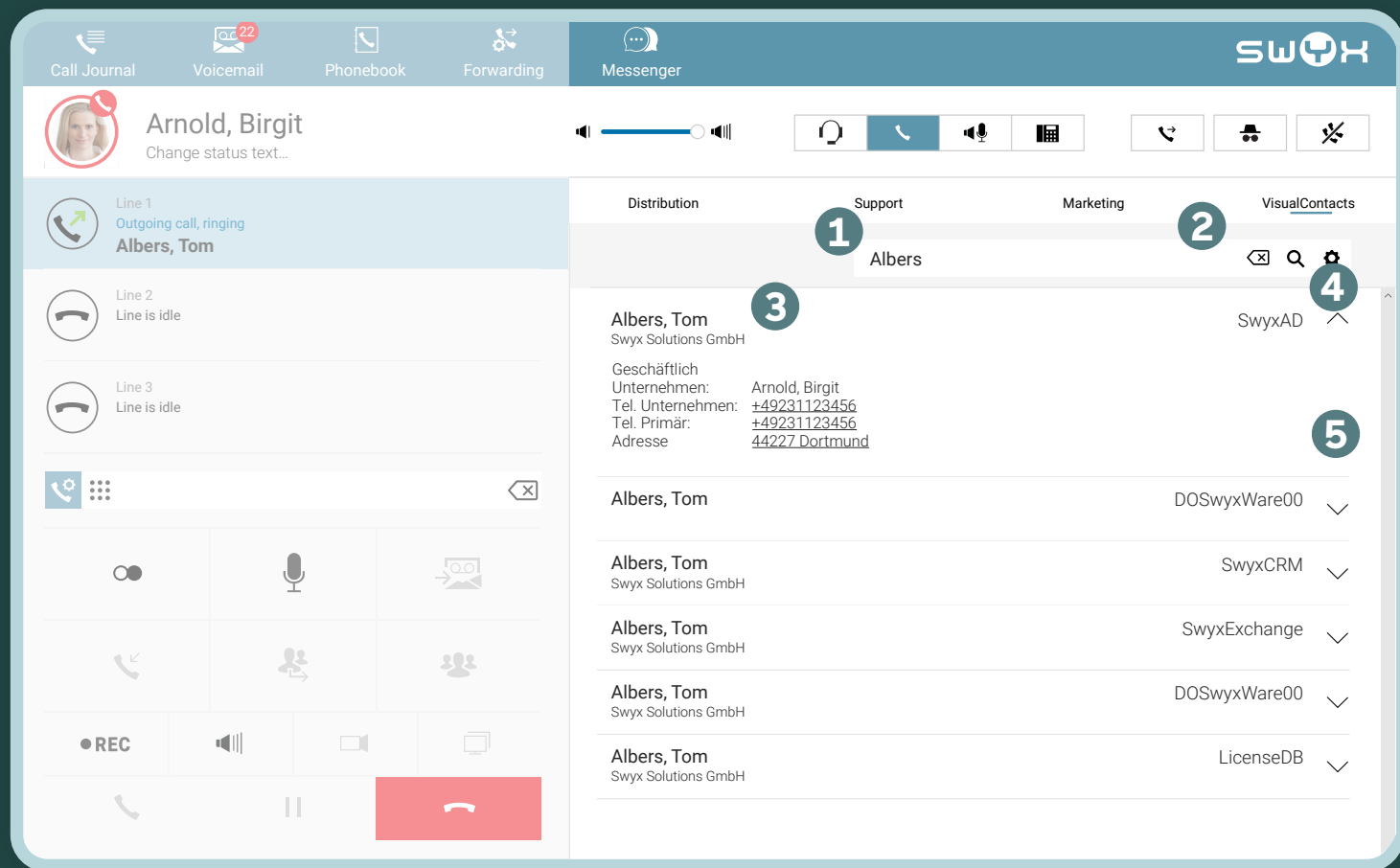
INFORMATIE BUNDELEN

Met de optie VisualContacts brengt u gedistribueerde contactinformatie in het bedrijf.

Dit geeft alle medewerkers snel toegang tot telefoonnummers en andere relevante contactinformatie uit een breed scala aan bedrijfstoepassingen. De intelligente contactvoorbereiding maakt direct zoeken binnen de Swyx Windows-client mogelijk en snelle identificatie voor inkomende telefoongesprekken.

Door het gebruik van verschillende databasesystemen in een bedrijf, is het zoeken naar gegevens vaak zeer tijdrovend. VisualContacts lost dit probleem op door het consolideren van alle relevante informatie in een centrale database op basis van het LDAP protocol (Lightweight Directory Access Protocol). Naast de voorbereiding van telefoonnummers en contactgegevens, maakt dit efficiënt en aanpasbaar zoeken naar contactgegevens mogelijk in verschillende databases. Bijvoorbeeld Microsoft Dynamics producten, CRM en ERP-systemen, HCL Notes en openbare Exchange mappen, evenals alle SQL-databases kunnen worden geïntegreerd met een minimale inspanning.

In de praktijk betekent dit voor een bedrijf dat alle medewerkers optimaal geïnformeerd zijn over de belangrijke contacten in hun werkomgeving, onafhankelijk van de gebruikte systemen, devices en toepassingen. Dit omvat bijvoorbeeld de naam en titel alsmede ook de beschikbaarheid via verschillende media, de telefoonnummers, instant messaging en e-mailadressen. Organisatie-specifieke informatie kan beschikbaar worden gesteld, zoals kostenplaatsen, kamernummers, klantnummers, betalingsvoorwaarden, maar ook in welke IT-systemen verdere gedetailleerde informatie is opgeslagen.



1. Handige visualisatie van klanten en bedrijfscontacten direct in Swyx Desktop

2. Snel zoeken naar contactgegevens binnen Swyx!t! zonder toepassingen te openen

3. Snelle identificatie van oproepen en weergave van individuele contactinformatie in één oogopslag

4. Samenvoegen van contactinformatie uit een breed scala van toepassingen

5. Koppelen en direct openen van verdere gegevens in de desbetreffende toepassing



PERFECTE KLANTENSERVICE

Met de optie VisualGroups kunt u efficiënt wachtrijmanagement toevoegen aan uw Swyx-oplossing. Inkomende telefoongesprekken kunnen op betrouwbare wijze worden beantwoord en afgehandeld door geselecteerde groepen medewerkers, zodat wachttijden voor uw klanten worden geminimaliseerd.

Dit betekent dat er geen extra applicaties nodig zijn en dat er geen aparte applicaties worden geopend voor de bediening. De bediening is gemakkelijk via de centrale gebruikersinterface.

OPTIMALE INTEGRATIE

VisualGroups is een softwarepakket dat makkelijk installeert en binnen enkele minuten te gebruiken is om de toegankelijkheid in de onderneming te maximaliseren. Aan de gebruikerskant integreert het wachtrijbeheer naadloos in de Swyx! desktop applicatie.

EENVOUDIGE BEDIENING

Bij de afhandeling van het dagelijkse telefoonverkeer is het natuurlijk wenselijk dat elke inkomende oproep ofwel direct wordt beantwoord of onmiddellijk door een medewerker wordt doorgeschakeld naar een andere persoon. Echter, tijdens piektijden of personeelstekort, is het vaak niet mogelijk om het gesprek direct te beantwoorden of af te handelen. VisualGroups ondersteunt u hierbij door oproepen altijd betrouwbaar te beantwoorden.

The screenshot displays the Swyx! VisualGroups interface on a computer monitor. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes a menu (File, Edit, Lines, Functions, Lists, Settings, Help) and a toolbar with icons for Call Journal, Voicemail, Phonebook, Forwarding, and Messenger.
- Left Panel:** Shows a list of lines and a search bar. The selected line is "Arnold, Birgit".
- Main Area:** Displays a queue management dashboard with the following sections:
 - Queues:** A table showing the status of various queues.
 - Missed:** A section for missed calls.
 - Criteria:** A section for call criteria.
 - Users:** A section for user information.
 - Statistics:** A section for queue statistics.
 - Marketing queue:** A section for marketing queue statistics.

Name	Waiting time	Caller information
Becker, Helena	1:03	+49123456789
Müller, Heiko	0:35	+4456789123478
Esins, Daniel	0:20	+49987654321

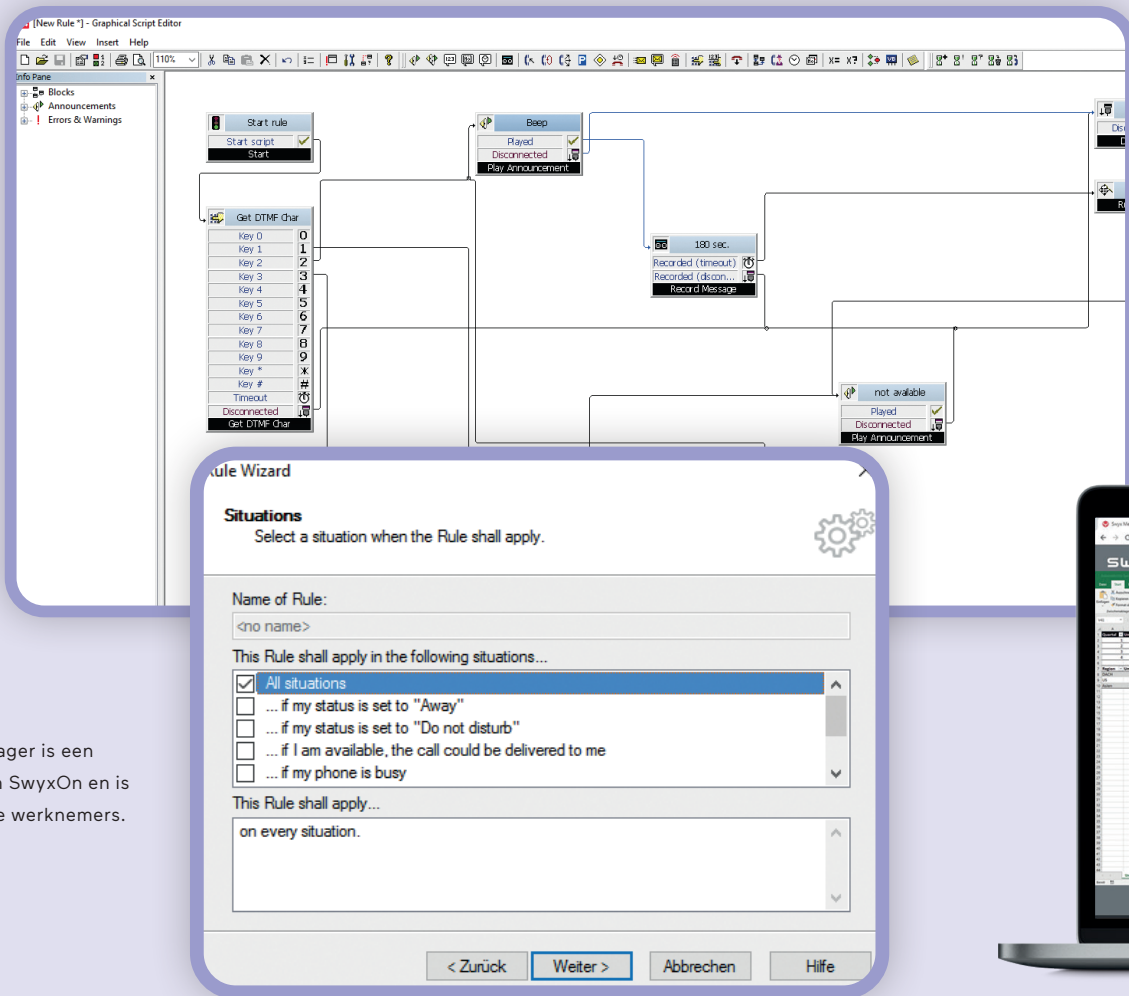
Statistics	Missed	11. Februar 2020 11:34
12 Answered	6 Missed	1:11 Talk time
2 Answered by me	0 Missed by me	5 Callers waiting
		6 Available users
		1:45 My talk time
		0:45 Waiting time
		67% Service level

BEREIKBAARHEID MAKKELIJK INGESTELD

Verlies nooit meer een gesprek - eenvoudig en snel met de Call Routing Manager

Met de geïntegreerde Call Routing Manager kunt u gesprekken automatisch doorschakelen naar een gewenst nummer, zoals een mobiel nummer of het telefoonnummer van een andere medewerker, als u niet in staat bent het gesprek zelf te beantwoorden. Intelligente doorschakeling op basis van agenda-informatie of uw status maakt handmatig activeren of deactiveren van doorschakelingen overbodig: Swyx weet of een gebruiker op dat moment beschikbaar is of niet. Met de geïntegreerde regelwizard kunnen doorschakelingen ook afhankelijk van bepaalde tijden, weekdays of feestdagen.

Swyx biedt u met de Graphical Script Editor (GSE), een krachtig hulpmiddel waarmee u eenvoudig complexe beslissingen, acties en afhandelingen voor inkomende oproepen instelt. Zo kunt u bijvoorbeeld spraakdialoogsystemen ontwerpen (IVR, Interactive Voice Response) waarmee oproepen worden doorgeschakeld naar verschillende oproepnummers of naar specifieke afdelingen. Dit zorgt ervoor dat belangrijke gesprekken niet verloren gaan en altijd de juiste bestemming bereiken.



De Call Routing Manager is een standaardfunctie van SwyxOn en is beschikbaar voor alle werknemers.

TEAMWORK

Eenvoudig webvergaderingen starten met Swyx Meeting

Of het nu gaat om videovergaderen, chatten, scherm delen of het delen van documenten - met Swyx Meeting gaan er deuren voor u open. Start uw online vergadering direct vanuit de browser zonder dat u extra software moet downloaden. De afzonderlijke functies zijn gebruiksvriendelijk en zelfverklarend ontworpen, zodat u snel en gemakkelijk aan de slag kunt.

Alles in één oogopslag

- ✓ Snel en eenvoudig vergaderen binnen en buiten uw organisatie met Swyx Meeting
- ✓ Web-RTC gebaseerd zonder ingewikkelde software installatie
- ✓ Deelname van interne en externe gasten
- ✓ Uitnodigen en aanmelden via link en meeting ID
- ✓ Inbellen per telefoon
- ✓ Wachtkamerfunctie met actieve toegangscontrole voor de moderator
- ✓ Groepschat en privéchat voor alle deelnemers
- ✓ Delen van scherm inhoud en documenten
- ✓ Gebruik met mobiele apparaten in de browser - geen app-installatie nodig
- ✓ Opnemen van vergaderingen
- ✓ Uitzendfunctie voor video's
- ✓ Stickerfunctie voor meer interactie tijdens vergaderingen
- ✓ Beschikbaar voor maximaal 25 deelnemers (incl. host)



FLEXIBEL

Overzicht	
	CLOUD SwyxON
Feature profielen Afneembaar per gebruiker	✓
Cloud model Af te nemen als cloud dienst vanuit een datacenter in Europa	✓
Server & Operating system Server & Operating System	✓
Software updates Software updates per profiel en extra features	✓

INDIVIDUEEL BRUIKBAAR

- **Basisfunctionaliteit**
PBX- en UC-functionaliteit, inclusief desktop clients voor Windows en macOS, gespreksrouting manager, aanwezigheid informatie, messaging, Outlook-integratie, voicemail, conferentiefuncties, evenals spraak- en fax kanalen.
- **SwyxECR**
Gebruik van oproepomleiding, bijv. als centrale oproepaanname en distributie of het creëren van voice response systemen (ACD/IVR) met de grafische script-editor individueel per gebruiker.
- **Swyx Mobiel**
Integratie van mobiele telefoons met het "One Number"-concept en telefonie via dataverbindingen met apps voor Android en iOS.
- **SwyxConference**
Inbelvergaderingen opzetten en uitvoeren met een aantal interne en externe deelnemers.
- **SwyxRecord**
De opnamefunctie maakt het mogelijk om gesprekken op te nemen, op te slaan en doorverbinden van telefoongesprekken met de Windows Client.
- **SwyxFax**
Gebruik van centrale, server-gebaseerde faxdiensten met een Windows-client. Faxberichten verzenden vanuit elke toepassing met een afdrukfunctie.
- **SwyxCTI+**
Maakt van elke telefoon (DECT, SIP of analoge telefoons) een extensie voor inkomende en uitgaande gesprekken met de Windows-client.
- **SwyxMonitor**
Permanente gespreksopname van inkomende of uitgaande externe gesprekken, geluidloos binnendringen van oproepen, ideaal voor trainings doeleinden en in callcenter-omgevingen.
- **Swyx VisualContacts**
Handige integratie van contactinformatie die is opgeslagen in verschillende toepassingen in het bedrijf (bijv. merchandise beheer, CRM of andere databases). Snelle identificatie van telefoonnummers en zoeken van contactpersonen direct in de Windows-client.

Feature profielen per gebruiker		
Basic	Professional	Premium
✓	✓	✓
✓	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓
	✓	✓
		✓
		✓

AANVULLENDE FEATURES



Systeemtelefoon

Maakt handige extra functies mogelijk voor systeemtelefoons (Unify), zoals servergebaseerde oproeplijsten, telefoonboeken en uitgebreide CTI-functies met de Windows-client.



Feature Pack voor gecertificeerde SIP-telefoons

Biedt handige functies in combinatie met Yealink telefoons, CTI functionaliteit met SwyxIt! en Swyx Desktop voor macOS.



Swyx Connector voor Microsoft Teams

Integreert Swyx PBX-functies in Windows-gebaseerde teamomgevingen.



Swyx Connector voor HCL Notes

Integratie met HCL® Notes®, agenda-gebaseerd doorschakelen, bellen vanuit elke contact database, identificatie van oproepnummers.



Swyx VisualGroups

De optie VisualGroups biedt afdelingen met een groot aantal bellers een optimale wachtrijoplossing met naadloze integratie in de SwyxIt! gebruikersinterface. VisualGroups Enhanced bevat bovendien uitgebreide analyse- en rapportagefuncties met Swyx Analytics.



Swyx Analytics van aurenz

Analyse software voor het evalueren van prestaties en bereikbaarheid, registratie van verbindingsgegevens, analyse van klantcontacten, gespreks- en kostenstatistieken.



Swyx Meeting

WebRTC-gebaseerde webconferencing-dienst voor perfecte samenwerking met video, applicaties delen en messaging. Beschikbaar voor interne en externe deelnemers.



TECHNOLOGY ALLIANCE PROGRAM

Via het technologiepartnerprogramma wordt het assortiment oplossingen van Swyx uitgebreid door derde fabrikanten.

Op enreach.com vindt u een breed scala aan aanvullende oplossingen waarmee u kunt voldoen aan speciale, individuele eisen voor geïntegreerde communicatie.

Enreach GmbH
Emil-Figge-Straße 86
44227 Dortmund
Germany
+49 231 4777-0
office@enreach.de

enreach.de



Contact that works wonders

