

Fixed Mobile Convergence – SwyxMobile

Konvergenz von Festnetz und Mobilfunk

In den meisten Unternehmen sind Festnetz und Mobilfunk immer noch weitgehend getrennt. Mitarbeiter besitzen mehrere Telefonnummern und nutzen unterschiedliche Voicemail-Systeme. Zudem können wichtige Funktionen der Unternehmenskommunikation nicht mit dem Mobiltelefon genutzt werden. All dies kostet Zeit, verringert die Erreichbarkeit und verhindert eine effiziente Kontrolle der Kommunikationskosten. Fixed Mobile Convergence (FMC) ist eine Technologie, die diese Nachteile beseitigt und eine

konvergente Verknüpfung von Mobilfunk und Festnetz ermöglicht.

Das Mobiltelefon wird zur vollwertigen Nebenstelle

SwyxMobile ist eine neue Komponente, die es ermöglicht, Mobiltelefone auf einfache Weise in die Unternehmenskommunikation zu integrieren. Dabei wird zwischen den Lösungen SwyxIt! Mobile Client mit MobileExtension-Manager und Swyx Contact Center Mobile unterschieden:

Lösung 1: SwyxIt! Mobile Client

SwyxIt! Mobile ist eine Client-Software, die speziell für Mobiltelefone mit Symbian, Windows Mobile und BlackBerry Betriebssystem entwickelt wurde. Durch die Installation der Software auf dem Mobiltelefon wird der Zugriff auf den Dienst MobileExtensionManager auf SwyxServer ermöglicht. Somit können die gewohnten SwyxWare-Funktionen, wie Verbinden, Makeln, Konferieren, Gespräche mitschneiden oder Rufumleitungen einstellen, auch am Mobiltelefon genutzt werden.

Sie nutzen SwyxMobile auf die komfortabelste Art und Weise wenn Sie den SwyxIt! Mobile Client installiert haben. So können Sie die SwyxWare-Funktionen bequem über die Benutzeroberfläche Ihres Mobiltelefons steuern. Grundsätzlich können Sie aber auch dann von den SwyxMobile-Vorteilen profitieren, wenn kein SwyxIt! Mobile Client installiert ist. In diesem Fall wählen Sie einfach die entsprechenden Tastensequenzen (Funktionscodes) an Ihrem Mobiltelefon. Dies funktioniert mit nahezu jedem Mobiltelefon.

Dual Mode-Unterstützung für Mobiltelefone mit Symbian OS

SwyxIt! Mobile Client bietet für Mobiltelefone mit Symbian Betriebssystem eine Dual Mode-Unterstützung an. Unterstützt werden dabei ausgewählte Nokia Dual Mode-Mobiltelefone wie z. B. E65, E61i, E71 oder das E90. Besitzer dieser Mobiltelefone können somit innerhalb von SwyxIt! Mobile Client auch via SIP/WLAN telefonieren. Alle gewohnten Leistungsmerkmale von SwyxIt! Mobile Client (z. B. Halten, Makeln, Mitschneiden etc.) können dabei ebenfalls im SIP-Modus genutzt werden. Alle Rufe werden auch im Dual Mode über den MobileExtensionManager geleitet. Der bevorzugte Modus kann vom Anwender individuell eingestellt werden. Rufe können somit kostenneutral über das firmeninterne WLAN-Netz geführt werden. Die Dual Mode-Unterstützung stellt hiermit eine echte Alternative zu DECT-Multicell-Systemen dar.



Lösung 2: Swyx Contact Center Mobile – iPhone Integration

Das Swyx Contact Center Mobile ist eine Applikation der neuen Plattform Swyx WebAccess, mit dem ab sofort auch Apple iPhone-Anwender auf die umfassenden Funktionalitäten der UC-Lösung von Swyx zurückgreifen können.

Das Swyx Contact Center Mobile ist eine für das iPhone optimierte Web-Anwendung, die über eine URL auf dem iPhone aufgerufen wird. Eine Installation ist somit überflüssig. Die Anwendung nutzt GPRS und UMTS für die Verbindung zum SwyxServer. Nach der Anmeldung am Server haben Sie Zugriff auf das Globale und Ihr Persönliches Telefonbuch sowie auf Ihre Anruf- und Wahlwiederholungslisten. Zu jedem Kontakt, egal ob im Globalen oder Persönlichen Telefonbuch, in den Anruf- oder Wahlwiederholungslisten erhalten Sie detaillierte Kontaktinformationen wie Rufnummer(n), E-Mail-Adresse und ggf. Benutzerbild. Aus diesen Details heraus können Sie direkt weitere Aktionen tätigen, wie z. B. den Kontakt anrufen oder eine E-Mail schreiben. Somit können Sie auch unterwegs schnell und effizient auf Kontaktinformationen zugreifen, um die richtigen Ansprechpartner zu erreichen.

Serverübergreifende Statussignalisierung im Globalen Telefonbuch

Innerhalb der Globalen Kontakte im Swyx Contact Center Mobile wird der Status (ist angemeldet, spricht gerade etc.) eines jeden SwyxWare-Benutzers Ihres Unternehmens angezeigt. Durch die Möglichkeit die Globalen Telefonbücher mehrerer SwyxServer innerhalb der Globalen Kontakte des Swyx Contact Center Mobiles vereinheitlicht darzustellen, wird eine serverübergreifende Statussignalisierung realisiert. In welchen Abständen der Status der Teilnehmer vom SwyxServer abgerufen werden sollen, kann individuell eingestellt werden. Bei bestehender Datenverbindung werden die Daten dann, den Einstellungen entsprechend, regelmäßig synchronisiert. Abgerufene Informationen sind selbst nach getrennter Verbindung noch verfügbar.

Das Swyx Contact Center Mobile, die webbasierte Applikation auf dem Apple iPhone: Auf einen Blick sehen, wer erreichbar ist.



SwyxMobile-Funktionen

Unter EINER Rufnummer erreichbar — jederzeit und überall

Mit SwyxMobile sind Sie mit jedem Telefon (Festnetz-, Mobiltelefon) unter einer Telefonnummer erreichbar - an jedem Ort und zu jeder Zeit. Es reicht daher zukünftig aus nur noch eine Rufnummer zu kommunizieren (z.B. auf der Visitenkarte).

Bestens durch EIN Voicemail-System informiert

Mit SwyxMobile werden Ihre Mitarbeiter durch genau ein Voicemail-System über neu eingegangene Sprachnachrichten informiert. Das umständliche und zeitaufwendige Abhören zweier vollkommen unterschiedlicher Voicemail-Dienste gehört damit der Vergangenheit an. Zudem profitieren Sie von der Flexibilität und den umfangreichen Funktionen der bewährten SwyxVoicemail Services*. Voicemails können unterwegs von jedem Telefon aus einfach per Tastendruck abgeholt werden. In Kombination mit mobilen E-Mail Services werden die Voicemails darüber hinaus auch

Gespräche mit dem Mobiltelefon aufzeichnen*

Das Aufzeichnen und Speichern von Gesprächen ist in den meisten Branchen mittlerweile von großer Wichtigkeit. Durch die Aufzeichnungen können sich Unternehmen nicht nur besser vor unberechtigten Ansprüchen schützen, die Mitschneidefunktion dient im Geschäftsalltag auch als nützliche Gedächtnisstütze. Diese ermöglicht es, auch außerhalb des Büros die genauen Details eines Anrufs oder einer Telefonkonferenz abzuhören und zu analysieren.

Mit Hilfe von SwyxMobile können Gespräche am Mobiltelefon bequem mitgeschnitten werden. Der Beginn der Auf-

Bei einem ausgehenden Ruf, der über das Mobiltelefon getätigt wird, wird dem Gesprächspartner lediglich die Durchwahl (Büronummer) signalisiert, die Mobiltelefonnummer bleibt verborgen.

automatisch und in Echtzeit auf das Mobiltelefon versendet. Zurück im Büro, können die Voicemails dann wie gewohnt auf dem SwyxIt!-Client am PC oder im Posteingang von Microsoft Outlook angezeigt, abgehört und ggf. weitergeleitet werden. Zuvor am Mobiltelefon getätigte Änderungen sind dort aufgrund der automatischen Synchronisation durch den SwyxServer bereits berücksichtigt.

***Hinweis:** Das Optionspaket SwyxVoicemail muss installiert sein, um die Voicemail-Funktion nutzen zu können.

zeichnung wird dabei allen Teilnehmern durch einen kurzen Signalton signalisiert und es erscheint ein entsprechender Hinweis auf dem Display des Mobiltelefons. Die aufgezeichneten Gespräche werden automatisch in einer Datei gespeichert und auf SwyxServer im jeweiligen Benutzerverzeichnis abgelegt. Die Mitschnitte können anschließend am PC angehört und ggf. exportiert werden.

***Hinweis:** Das Optionspaket SwyxRecord muss installiert sein, um die Mitschneiden-Funktion nutzen zu können.

Unterwegs zu Telefonkonferenzen einladen

Telefonkonferenzen sind aus dem heutigen Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken. Da immer mehr Menschen von zuhause oder unterwegs arbeiten, sind Konferenzen auch für mobile Mitarbeiter ein wichtiges und flexibles Mittel der Zusammenarbeit. Eine Telefonkonferenz kann Reisekosten einsparen und die Abstimmung mit Kunden,

Geschäftspartnern und Teammitarbeitern beschleunigen. Mit SwyxMobile ist es nun einfach möglich, ad hoc Telefonkonferenzen mit beliebig vielen Teilnehmern auch außerhalb des Büros zu initiieren und durchzuführen. Hierzu ist keinerlei Einrichtungsaufwand notwendig.

Mit dem Handy einfach Rufumleitungen ein- und ausschalten

Mit Hilfe von SwyxMobile können Sie Ihre Rufumleitungen ebenso schnell und bequem außerhalb des Büros aktivieren bzw. deaktivieren. Eingehende Rufe können zu anderen Mitarbeitern oder auf Ihre Voicemail umgeleitet werden. Je nach Bedarf können Sie verschiedene Arten der Rufumleitungen einstellen.

■ Sofortige Umleitung

Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle eingehende Rufe direkt, d.h. ohne Verzögerung umgeleitet (entweder zu einer bestimmten Rufnummer oder zu Ihrer Voicemail).

■ Umleitung bei Besetzt

Mit dieser Option legen Sie fest, ob Telefonanrufe weitergeleitet werden, wenn Ihr Anschluss besetzt ist.

■ Verzögerte Umleitung

Mit Hilfe der Verzögerten Umleitung können Sie festlegen, ob Telefonate weitergeleitet werden, wenn Sie das Telefon für eine bestimmte Zeit haben klingeln lassen. Die jeweils ausgewählte Rufumleitung wird im Display Ihres Mobiltelefons angezeigt. Durch die genannten Optionen können mobile Mitarbeiter ihre Erreichbarkeit den aktuellen Erfordernissen entsprechend anpassen.

SwyxWare als leistungsfähige Basis

Mit SwyxMobile kommen Sie in den Genuss alle Vorteile der bewährten SwyxWare Produktfamilie auch auf Ihrem Mobiltelefon nutzen zu können. Gleichzeitig steigern Sie den Nutzen Ihrer bisher getätigten Investitionen in SwyxWare Produkte. SwyxWare ist ebenso wie SwyxMobile eine rein softwarebasierte Anwendung, die daher zügig nutzbar ist und mit Ihren Anforderungen wächst. Die

Anschaffung neuer, teurer Hardware ist nicht notwendig. Durch die Integration mit SwyxWare werden alle bestehenden Konfigurationen und Benutzerrechte in SwyxMobile automatisch übernommen. So gestaltet sich die Einführung von Fixed Mobile Convergence mit Swyx ausgesprochen wirtschaftlich und einfach.

Übersicht über die Hauptvorteile SwyxMobile

Effizienteres Arbeiten:

- Einbindung von Mobiltelefonen als interne Nebenstelle, so dass mobile Mitarbeiter alle wichtigen Telefoniefunktionen nutzen können.
- Höhere Produktivität und bessere Erreichbarkeit durch das Konzept der einen Rufnummer und der einen Voicemail (Box).
- Benutzer können einen aktiven SwyxMobile-Ruf einfach zum Bürotelefon umleiten.
- Benutzer des Swyx Contact Center Mobile (iPhone Integration) sehen durch die serverübergreifende Statussignalisierung auf einen Blick, welche Teilnehmer in ihrem Unternehmen an- bzw. abgemeldet sind oder gerade sprechen.
- Benutzer des Swyx Contact Center Mobile (iPhone Integration) haben direkten Zugriff auf zentral gespeicherte, persönliche Kontakte.

Einsparung bei Telefoniekosten

- Nutzt Ihre bereits getätigten Investitionen in die SwyxWare-Infrastruktur. Es ist keine neue Hardware erforderlich.
- Rufe können aufgrund der Dual Mode-Unterstützung (Symbian Mobiltelefon) kostenneutral über das firmeninterne WLAN-Netz geleitet werden.
- Stellt in vielen Einsatzszenarien eine echte Alternative zu DECT-Lösungen dar.
- Minimiert die Kosten für Auslandsgespräche durch Routing der Gespräche über die SwyxWare Telefonanlage.
- Weitere Einsparpotentiale ergeben sich durch eine optimale Ausnutzung von Rahmenverträgen und Einsatz von GSM Gateways.

Verbesserter Kundenservice

- Rufe mit dem Mobiltelefon werden dem Gesprächspartner mit Durchwahl (Büronummer) angezeigt, nicht mit der Mobiltelefonnummer.
- Macht es für Kunden und Geschäftspartner einfacher. Sie brauchen zukünftig nur noch eine einzige Telefonnummer zu kommunizieren.
- Automatische Aktualisierung der SwyxWare/SwyxIt!-Anruflisten bei Nutzung von Mobiltelefonen.
- Benutzer des Swyx Contact Center Mobile (iPhone Integration) können zu jeder Zeit und an jedem Ort auf Ihre Anruf- und Wahlwiederholungsliste zugreifen und Detailinformationen des Kontakts abrufen.

Einfacheres Management und effizientere Kostenkontrolle

- Einfache Inbetriebnahme. Keine aufwendige Netzwerk-Integration notwendig
- Für Benutzer des Swyx Contact Center Mobile (iPhone Integration) erübrigt sich eine Client-Installation dank webbasierter Lösung.
- Automatische Übernahme der vorhandenen SwyxWare-Benutzerrechte
- Einfachere Kontrolle, Zuordnung und Auswertung der Telefoniekosten im Unternehmen
- Bessere Erfüllung der Corporate Compliance-Anforderungen
- Schützt das Unternehmen vor unberechtigten Ansprüchen eines Anrufers (durch Aufzeichnung von Gesprächen)
- Die SwyxIt! Mobile Client-Einstellungen können durch Vergabe eines Kennworts geschützt werden.
- Benutzer können in SwyxIt! Mobile Client ggf. auch persönliche Rufe führen, ohne den Mobile Extension-Manager (MEM) zu nutzen.

Konfigurationen und Einstellungen

- Automatische Übernahme vorhandener SwyxWare-Benutzerrechte und Konfigurationen
- Konfigurierbare Einstellungen innerhalb des SwyxIt! Mobile Clients: Nummer des Mobile Extension Managers (MEM), MEM-Nutzung (Alle Rufe, auf Anfrage, nie), Ausnahmeliste, Kennwort, Caller ID Festlegung
- Konfiguration importieren. Außerdem können wichtige Telefonnummern (z. B. Service-Nummern des Mobilfunk-Netzbetreibers) voreingestellt werden
- Automatisierte Konfiguration des SwyxIt! Mobile Clients per Konfigurationsdatei möglich
- Festlegung des Aktualisierungsintervalls der Statussignalisierungen im Swyx Contact Center Mobile
- Auswahl der Sprache im Swyx Contact Center Mobile
- Festlegung der Autostart-Inhalte (z. B. das Laden von Benutzerbildern oder der persönlichen Kontakte beim Start) im Swyx Contact Center Mobile
- Möglichkeit, zusätzlich zur Mobile ID eine Caller ID zu vergeben, um die Authentifizierung sicherer zu machen.
- Notrufe werden grundsätzlich über das GSM-Netzwerk geführt. Dieses Vorgehen gewährleistet eine bessere Ortung im Notfall. Die Notrufnummern 110 und 112 sind standardmäßig vorkonfiguriert.

Lieferumfang und Lizenzierung

- SwyxMobile ist Bestandteil des SwyxProfessional Optionspaket und kann auch als separate Option erworben werden.
- Derzeit unterstützte Sprachen:
 SwyxIt! Mobile Client: Neben Deutsch und Englisch auch in weiteren Sprachen verfügbar
 Swyx Contact Center Mobile: Deutsch und Englisch

Übersicht über die Plattformen

| Plattform | Symbian OS S60 3rd Edition | BlackBerry (RIM): ab 4.2.1 | Windows Mobile: Version 5, 6 und 6.1 | iPhone | Alle Sonstigen |
|--|--|----------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Fixed Mobile Convergence durch ... | Installation des SwyxIt! Mobile Clients oder durch Eingabe von Funktionscodes. Es gibt einige funktionale Unterschiede zwischen der BlackBerry-Variante und den Symbian-/Windows Mobile-Versionen. | | | Nutzung des webbasierten Swyx Contact Center Mobile bzw. durch Eingabe von Funktionscodes | Eingabe entsprechender Funktionscodes |
| Dual-Mode-Unterstützung | Ja | Nein | Nein | Nein | Nein |
| Serverübergreifende Statussignalisierung | Nein | Nein | Nein | Ja | Nein |
| Erreichbarkeit des Mobiltelefons über Ihre Bürofonnummer | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Nutzung eines übergreifenden Voicemail-Systems | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Fernabfrage | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Mitschneiden von Gesprächen | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Telefonkonferenzen unterwegs führen | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Rufumleitungen ein- und ausschalten | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Übergabe eines aktiven Gesprächs an das Bürotelefon | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |

Hinweis: SwyxIt! Mobile Client ist für die genannten Betriebssysteme entwickelt und optimiert worden. Swyx kann jedoch nicht garantieren, dass SwyxIt! Mobile Client

uneingeschränkt mit allen Geräten funktioniert. Eine aktuelle Liste der von Swyx erfolgreich getesteten Geräte ist auf Anfrage erhältlich.