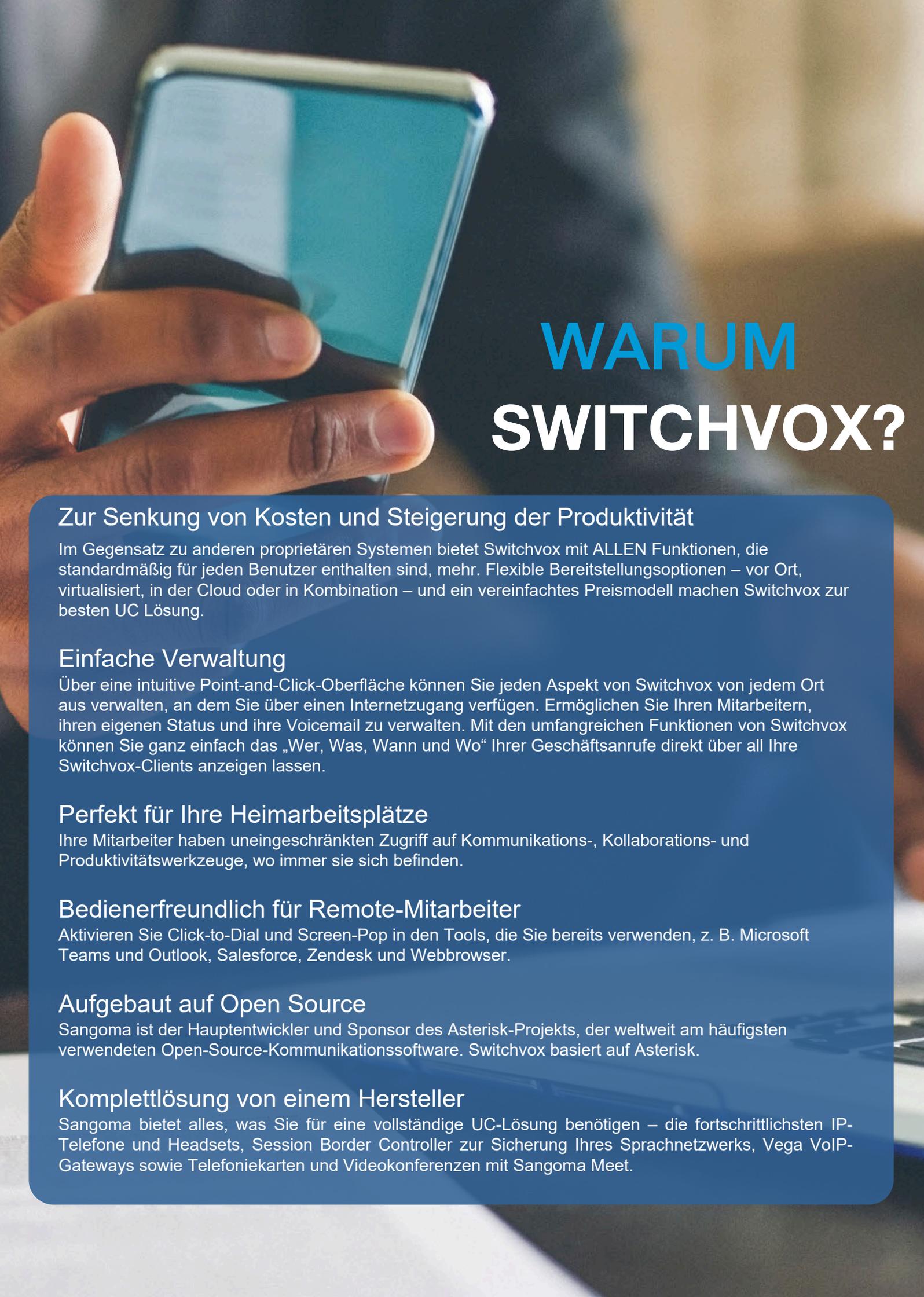




Sangoma

**Das komplette UC-Business-
Telefonsystem nach Ihren Wünschen**

Switchvox



WARUM SWITCHVOX?

Zur Senkung von Kosten und Steigerung der Produktivität

Im Gegensatz zu anderen proprietären Systemen bietet Switchvox mit ALLEN Funktionen, die standardmäßig für jeden Benutzer enthalten sind, mehr. Flexible Bereitstellungsoptionen – vor Ort, virtualisiert, in der Cloud oder in Kombination – und ein vereinfachtes Preismodell machen Switchvox zur besten UC Lösung.

Einfache Verwaltung

Über eine intuitive Point-and-Click-Oberfläche können Sie jeden Aspekt von Switchvox von jedem Ort aus verwalten, an dem Sie über einen Internetzugang verfügen. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, ihren eigenen Status und ihre Voicemail zu verwalten. Mit den umfangreichen Funktionen von Switchvox können Sie ganz einfach das „Wer, Was, Wann und Wo“ Ihrer Geschäftsanrufe direkt über all Ihre Switchvox-Clients anzeigen lassen.

Perfekt für Ihre Heimarbeitsplätze

Ihre Mitarbeiter haben uneingeschränkten Zugriff auf Kommunikations-, Kollaborations- und Produktivitätswerkzeuge, wo immer sie sich befinden.

Bedienerfreundlich für Remote-Mitarbeiter

Aktivieren Sie Click-to-Dial und Screen-Pop in den Tools, die Sie bereits verwenden, z. B. Microsoft Teams und Outlook, Salesforce, Zendesk und Webbrowser.

Aufgebaut auf Open Source

Sangoma ist der Hauptentwickler und Sponsor des Asterisk-Projekts, der weltweit am häufigsten verwendeten Open-Source-Kommunikationssoftware. Switchvox basiert auf Asterisk.

Komplettlösung von einem Hersteller

Sangoma bietet alles, was Sie für eine vollständige UC-Lösung benötigen – die fortschrittlichsten IP-Telefone und Headsets, Session Border Controller zur Sicherung Ihres Sprachnetzwerks, Vega VoIP-Gateways sowie Telefoniekarten und Videokonferenzen mit Sangoma Meet.

SWITCHVOX IST DIE INTELLIGENTERE WAHL FÜR IHR NÄCHSTES KOMMUNIKATIONSSYSTEM



Kunden sparen mit Switchvox bis zu 70% der Telefonie- und Supportkosten.

Konfigurieren Sie Switchvox nach Ihren Wünschen

Switchvox kann auf verschiedene Arten bereitgestellt werden, jeweils mit demselben umfassenden Funktionsumfang und derselben Web-Benutzeroberfläche. Wählen Sie einfach die für Ihr Unternehmen geeignete Bereitstellungsmethode aus, um Ihr Kommunikationssystem optimal zu nutzen.

Wenn Sie nach einem Unified-Communications-System suchen, für das kein IT-Personal erforderlich ist und das in ein OpEx-Kostenmodell passt, wählen Sie Switchvox Cloud oder nutzen Sie Ihren eigenen SIP Trunk und wählen Switchvox as a Service.

Wenn Sie eine vollständige Kontrolle bevorzugen oder eine lokale Bereitstellung für die Konformität benötigen, z. B. die lokale Aufbewahrung von Clientdaten, eine größere Benutzerkapazität und ein CapEx-Kostenmodell, ist Switchvox auf einem dedizierten Server der richtige Weg. Wenn Sie Ihr Unternehmen bereits in einer virtuellen IT Umgebung betreiben, passt die Switchvox-Software problemlos in Ihre vorhandene Infrastruktur.



Cloud

- Switchvox Cloud ist die optimale Lösung für den besten Kundenservice
- Eine Wartung oder Steuerung vor Ort entfällt
- Vereinfachen Sie den Zugriff auf Kommunikationstools für Vertrieb, Support und Agenten
- IP-Telefonmiete verfügbar



On-Premise

- Behalten Sie die volle Kontrolle über Ihre Lösung
- Durch Sangoma unterstützte Hardware
- Keine vollen Schränke mit proprietären Geräten



As a Service

- Alle Vorteile einer gehosteten UC Lösung mit der Wahl IHRES bevorzugten SIP Trunks
- Keine Strafgebühren, für vorzeitige Kündigung des bestehenden SIP Trunks



Virtualisiert

- Wählen Sie mit VMware und Hyper-V Ihre eigene virtualisierte Umgebung
- Nutzen Sie Failover für HA-Optionen und sparen Sie Kosten für eigenständige Geräte

Switchvox funktioniert mit Ihrer vorhandenen Umgebung

Switchvox beinhaltet die Integration mit Salesforce und Zendesk; clevere und offene APIs erlauben eine einfache Integration mit allen Businesssystemen und 3rd Party Applikationen Click-to-Dial Funktionen im Microsoft Eco-System (Office365 und MS Teams). Switchvox Telefonie und Contact Center-Funktionen kombiniert mit Microsoft Teams.

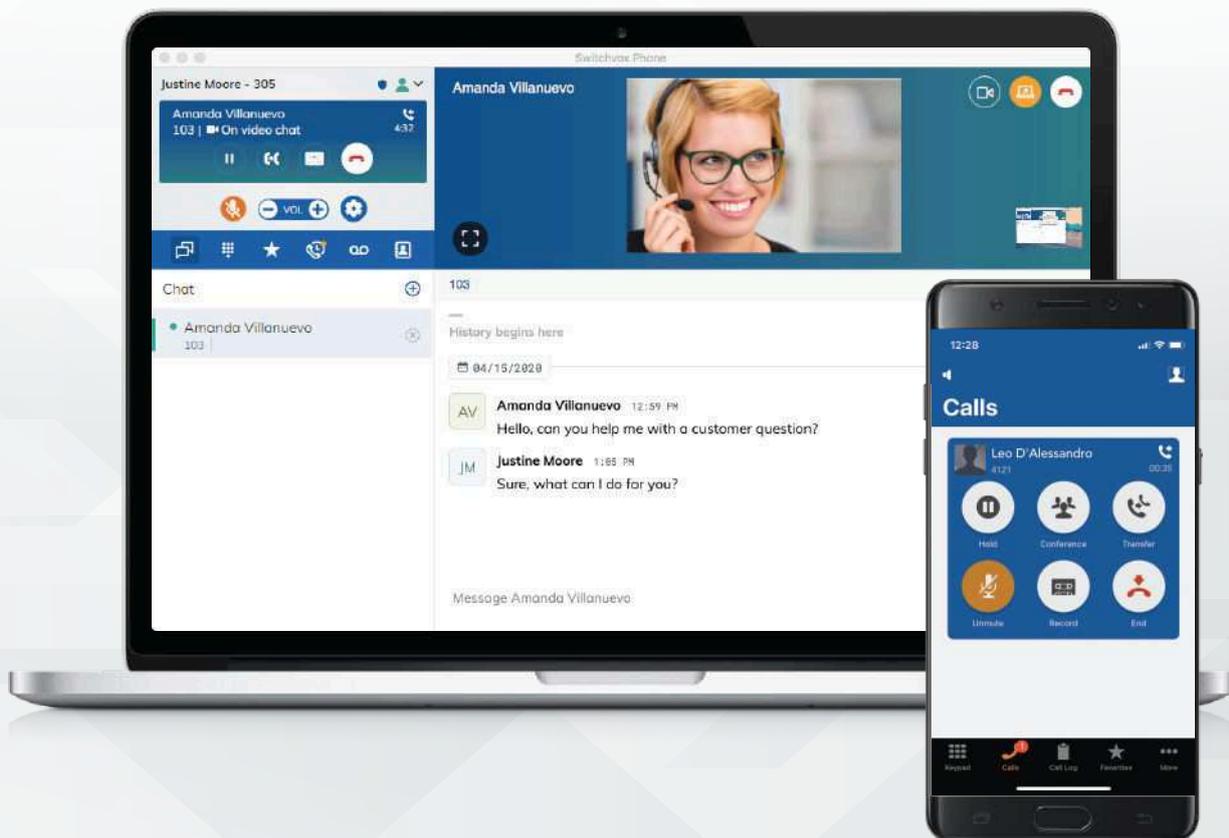
SWITCHVOX BIETET DIE LEISTUNG FÜR **KOMMUNIKATION UND ZUSAMMENARBEIT, WO UND WIE SIE WOLLEN, IM BÜRO ODER REMOTE**

Switchvox Desktop Software

- ⦿ Verbessern Sie das Engagement und die Produktivität am Arbeitsplatz durch Videokonferenzen und Desktop-sharing
- ⦿ Verbessern Sie die Zusammenarbeit mit One-to-One-Chat- und Team-Chatrooms
- ⦿ Mitarbeiter können Ihre Anrufe an jedem Ort durchführen und empfangen
- ⦿ Die Präsenzkontrolle sorgt für effiziente Kommunikation
- ⦿ Mit Visual Voicemail können Mitarbeiter ihre Nachrichten schnell bearbeiten

Switchvox Mobile Software

- Arbeitnehmer sind flexibler geworden und erledigen ihre Arbeit, wann und wo immer sie sind. Leistungsstarke iOS- und Android-Clients ermöglichen Benutzern, auch unterwegs in Verbindung zu bleiben.
- ⦿ An jedem Ort Anrufe tätigen und empfangen
 - ⦿ 3-Wege-Konferenzen
 - ⦿ Anrufaufzeichnung
 - ⦿ Senden/Empfangen von Chat-Nachrichten mit Kollegen über die Chat-App und das Desktop-Softphone



FUNKTIONEN

Präsenz

Mit der Telefonzentrale, Desktop- und Mobilclients oder IP-Telefonen der P-Serie können Sie feststellen, wer im Büro ist oder nicht am Schreibtisch sitzt. Anrufregeln werden automatisch basierend auf der Anwesenheit eines Mitarbeiters aktualisiert.

Instant Messaging

Verbessern Sie die Mitarbeiterkommunikation mit integriertem Chat über das Desktop-Softphone und die mobile App.

Aufnahme & Überwachung

Ideal für Schulungen und Auditing-Anrufe. Manager können Anrufe von der Telefonzentrale aus problemlos überwachen, zuflüstern, eingreifen und aufzeichnen. Sie können Anrufe auch direkt von Ihrem Telefon der P-Serie annehmen.

Unified Messaging

Mit Voicemails, die an Ihren Posteingang oder an Desktop- und mobile Clients gesendet werden, können Sie überall in Verbindung bleiben.

Reports und Anrufprotokollierung

Details zu allen Anrufen in Ihrem System anzeigen. Benutzerdefinierte statistische Reports können automatisch geplant und per E-Mail an Sie gesendet werden.

Zusammenarbeit

Mit integrierten Videoanrufen, Bildschirmfreigabe und Gruppenchat, die in das Desktop-Softphone integriert sind, ist die Zusammenarbeit über große Entfernungen so einfach wie nie zuvor. Mobile Softphone- und Chat-Apps ermöglichen Mitarbeitern, auch unterwegs in Verbindung zu bleiben.

Mehrsprachig

Alle wichtigen Europäischen Sprachen sind unterstützt. Sowohl für die Administratoren, Betreiber als auch Endkunden.

Echtzeit-Interaktion

Die Telefonzentrale von Switchvox verfügt über Click-to-Call-, Übertragungs- und viele andere Funktionen, die die intuitive Kommunikation einfacher als je zuvor machen.

Contact Center/Anrufwarteschlangen (Automatische Anrufweiterleitung)

Switchvox bietet nicht nur Contact Center, sondern auch dem kleinsten Unternehmen, das eingehende Anrufe effizient bearbeiten muss, eine leistungsstarke Funktion für die Anrufwarteschlange.

CRM-Integration

Switchvox bietet eine native Integration mit Salesforce und Zendesk® und kann über die Switchvox Extend API in nahezu jedes andere CRM integriert werden. Ihre Mitarbeiter in der Vertriebs- und Service-Abteilung haben die Kundeninformationen sofort zur Hand, wenn sie einen Telefonanruf erhalten.

Interactive Voice Response

Die umfangreiche integrierte IVR ermöglicht es Ihnen, Anrufern Informationen zu geben, Informationen bezüglich der Kundenbedürfnisse zu sammeln und Anrufer an die entsprechende Person oder Abteilung weiterzuleiten. Mehrsprachige Optionen, benutzerdefinierte Musik für die Warteschleife für besondere Ansagen und die Rückruf-Funktionen machen IVR noch besser.

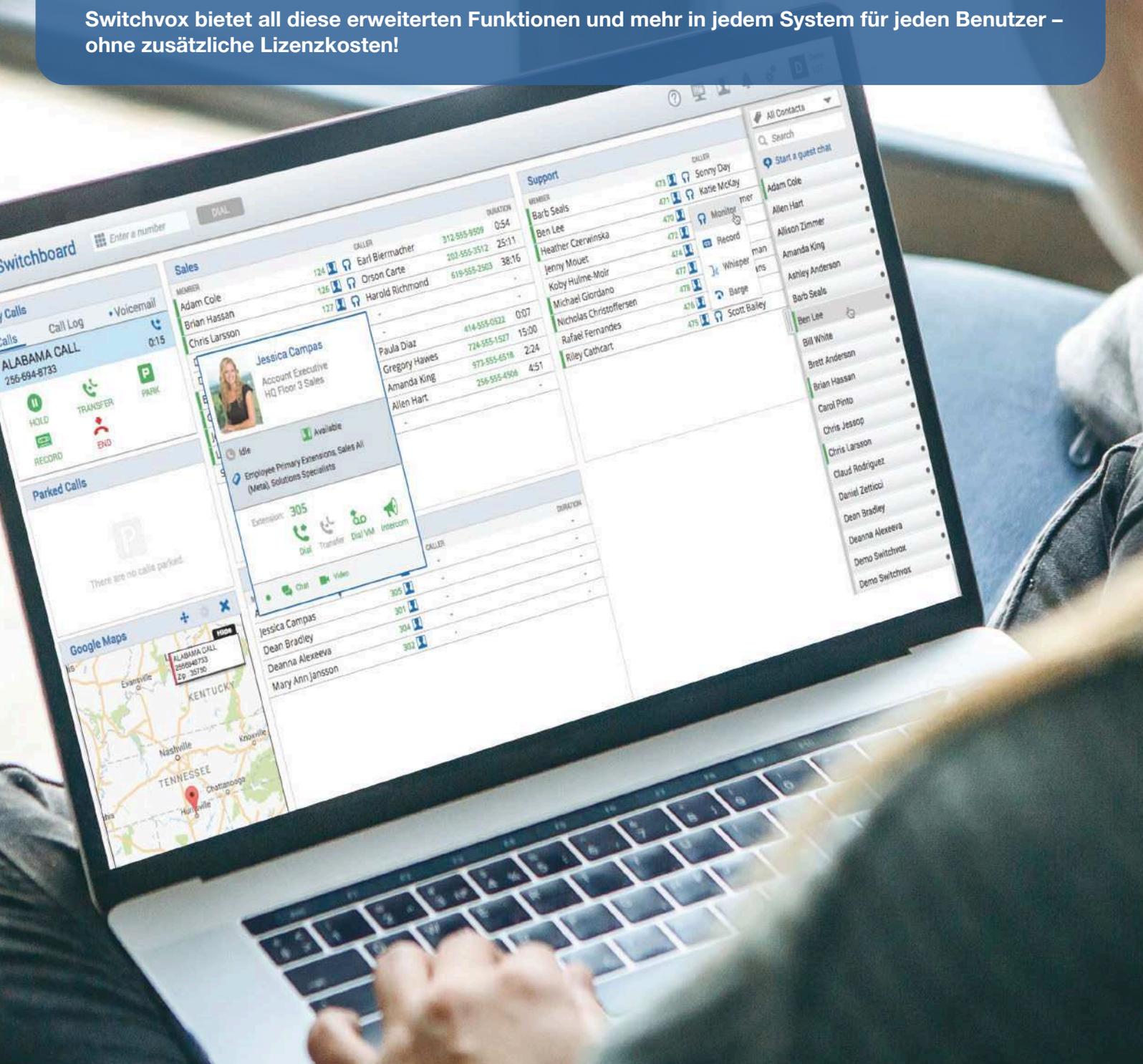
Konferenzen

Integrierte Konferenzen ermöglichen allen Ihren Mitarbeiter, ihre eigenen Konferenzräume nach Bedarf zu verwalten. Verwenden Sie das Telefonzentrale-Widget oder Ihr Telefon, um zu sehen, wer an der Telefonkonferenz teilnimmt und wer spricht, einschließlich der Möglichkeit, Teilnehmer stumm zu schalten oder auszuschließen. Darüber hinaus können Sie Kunden ganz einfach mit einer PIN-Nummer zu Konferenzen einladen.

DIE SWITCHVOX-TELEFONZENTRALE ZEIGT IHR GESAMTES KOMMUNIKATIONSSYSTEM AUF EINEM BENUTZERFREUNDLICHEM DASHBOARD

Anrufsteuerung, Zusammenarbeit, Contact Center-Funktionen und Schulungstools – alles in einem, für den Benutzer anpassbar, webbasierte Oberfläche, von überall auf der Welt zugänglich. Die Benutzer können auf zeitsparende Funktionen wie Click-to-Dial, Anrufverlauf, Echtzeit-Anrufstatistik und vieles mehr direkt über die Webschnittstelle der Telefonzentrale zugreifen, mit der Flexibilität, vom Büro oder remote zu arbeiten. Sie benötigen lediglich eine Workstation mit Internetzugang, um die volle Kontrolle und Konnektivität zu haben.

Switchvox bietet all diese erweiterten Funktionen und mehr in jedem System für jeden Benutzer – ohne zusätzliche Lizenzkosten!



HERAUSRAGENDER KUNDENSERVICE

VERLIEREN SIE NIE WIEDER EINEN KUNDENANRUF

Zufriedene Kunden bleiben treu

Da Switchvox eine Unified-Communications-Plattform mit vollem Funktionsumfang ist, enthält sie integrierte Contact-Center-Funktionen, die Unternehmen dabei helfen, sich um ihre Kunden zu kümmern, ihre Betriebsabläufe zu verbessern und ihren Gewinn zu steigern.



Komplette Anrufsteuerung

- ⦿ Anrufe einfach in die Warteschlange stellen und umleiten
- ⦿ Musik in der Warteschleife – versehen Sie die Ansage und den Ton in der Warteschleife mit Musik und Werbebotschaften. Informieren Sie die Anrufer über die ungefähre Wartezeit oder Warteposition.
- ⦿ Rückruf bei Verfügbarkeit
- ⦿ Erlauben Sie eingehenden Anrufern, aufzulegen, ohne ihre Position in der Leitung zu verlieren
- ⦿ Integrierte Warteschlangenvorität (bestimmte Arten von Anrufen können priorisiert werden)
- ⦿ Routing-Regeln (z. B. Tageszeit-Routing oder Abteilungs-Routing)



Mitarbeiter können Anrufe von verschiedenen physischen Standorten aus verwalten

- ⦿ Anrufregeln erstellen (sich selbst als abwesend oder besetzt markieren)
- ⦿ Einfache Weiterleitung von Anrufen, damit ein Kunde nicht gezwungen wird, eine andere Nummer anzurufen.
- ⦿ Status und Präsenz – bedeutet, dass Kunden nicht hängen gelassen werden
- ⦿ Anrufaufzeichnung, um die Einhaltung der Unternehmensrichtlinien zu ermöglichen



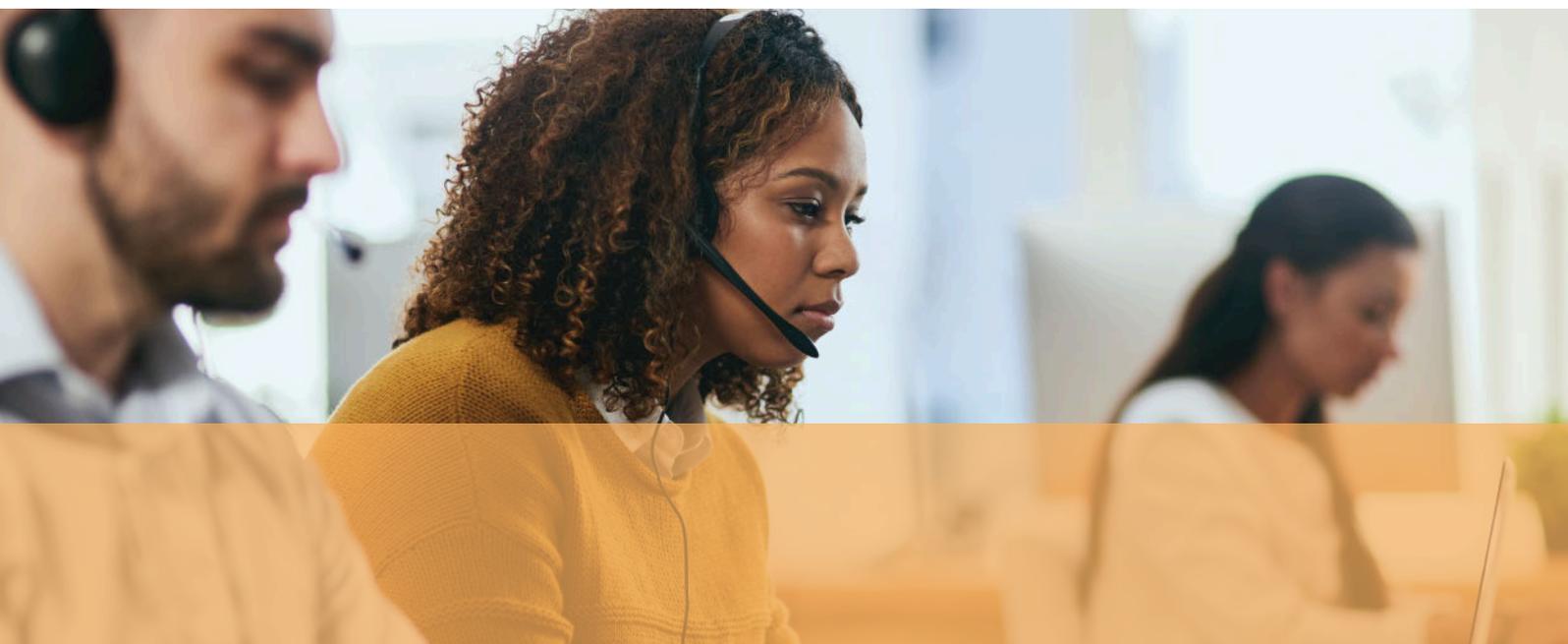
Interaktive Sprachantwort (Interactive Voice Response, IVR)

IVRs, oft auch als automatische Telefonzentralen bezeichnet, helfen dabei, eine konsistente Nachricht zu präsentieren und gleichzeitig die Anrufe schnell an ihr richtiges Ziel zu leiten. Mitarbeiter bestimmen, welche Begrüßung die Anrufer hören, welche Optionen sie haben und wohin ihr Anruf weitergeleitet wird.



Verwaltung eingehender Anrufe

Die Einträge der Anrufwarteschlange, können berechnete Benutzer sehen, wer Anrufe bearbeitet und wer für die Annahme von Anrufen verfügbar ist, wodurch die Produktivität erhöht wird. Manager können die Anrufaktivität anzeigen und die Telefonaktivität der Mitarbeiter überwachen.



VERWENDEN SIE DIE ANPASSBAREN WIDGETS DER TELEFONZENTRALE, DIE SIE BEI DER ÜBERWACHUNG UND STEUERUNG DER ANRUF-PERFORMANCE IN ECHTZEIT UNTERSTÜTZEN

Queue Calls Waiting - Sales			
CALLER	PHONE	WAIT	ASSIGNMENT
1	Frank Mangarelli	619-555-2501	0:04 Normal
2	Joey Grand	973-555-6517	0:04 Normal

Anrufbearbeitung

Queue Member Activity - Sales					
MEMBERNAME	LOGIN	CALLER	DURATION		
1	Laura Jackson	120	Laurie Smith	619-555-2500	4:27
2	Sara Tramel	121			
3	Elwood Monroe	122	Allen Hart	256-555-4506	6:39
4	Joe Jackson	123	Bill White	256-555-4507	7:35
5	Adam Cole	124	Jack Horowitz	202-555-3515	2:06
6	Daniel Zetticci	125			
7	Brian Hassan	126	Paula Diaz	414-555-0522	24:02
8	Chris Larsson	127	Michelle Graff	256-555-4505	5:14
9	Denis Griffin	128			
10	George Ketilsson	129	Katie McKay	414-555-0521	0:32

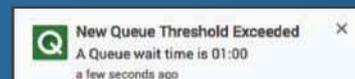
Echtzeit-Datenübersicht

3	Elwood Monroe	122	Monitor
4	Joe Jackson	123	Record
5	Adam Cole	124	Whisper
6	Daniel Zetticci	125	Barge
7	Brian Hassan	126	Off
8	Chris Larsson	127	
9	Denis Griffin	128	
10	George Ketilsson	129	James Coleman

Aufnahme & Überwachung



Übersichtsanzeigen



Warnmeldungen

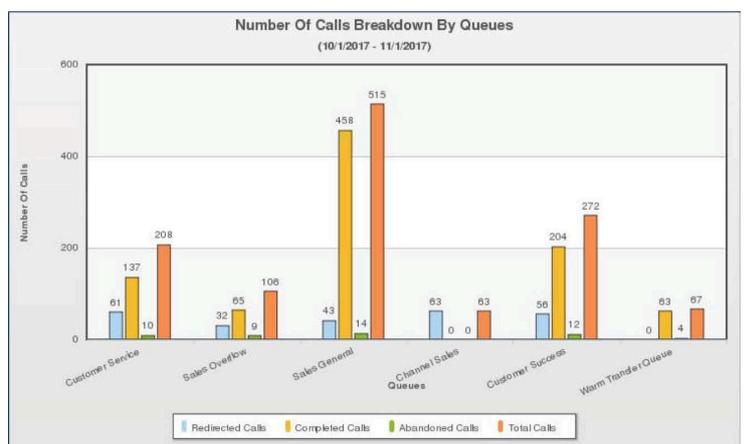
Leistungsstarkes Tool für die Berichterstattung

Die Messung der Leistung von Verkäufen, Support- und Serviceanrufen ist für Ihr Endergebnis von entscheidender Bedeutung und wird anhand von Berichten durchgeführt. Sie können helfen, Ineffizienzen bei der Anrufweiterleitung zu lokalisieren, SIP-Amtsleitungsgebühren zu verwalten, Spitzenlastzeiten zu ermitteln und festzustellen, wann Sie mehr Unterstützung einbringen müssen.

- Führen Sie problemlos Ad-hoc- oder geplante Berichte aus
- Wählen Sie einfach Ihre Aufschlüsselung, Berichtsfelder und den Datumsbereich
- Wählen Sie nach Abschluss das HTML-, XLS- oder Diagrammformat

Termine:

- Berichte, die monatlich ausgeführt werden, um Ihre Marketingausgaben für bestimmte Telefonnummern zu überprüfen, die Sie für Werbung und Verkaufsförderung verwenden



- Monatliche Berichte, um zu messen, ob Ihre eingehenden Verkaufsgespräche nach oben oder unten tendieren
- Berichte zur Vorhersage, wie viel Personal Sie benötigen, basierend auf starken oder schwachen Verkehrszeiten in Ihrem Unternehmen
- Berichte zur Überprüfung, ob Ihre Dienstleistungsvereinbarungen eingehalten werden, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten

INTUITIVE IP-TELEFONE

ENTWICKELT FÜR SWITCHVOX

Die eine Integration bietet, die so eng wie möglich ist und eine Plug-and-Play-Installation mit automatischer Bereitstellung – so sparen Sie Zeit.



Alle Modelle enthalten:

- ⦿ Farbbildschirm
- ⦿ HDVoice
- ⦿ Anpassbare BLF-Tasten (Busy Lamp Field)
- ⦿ Power Over Ethernet (POE)
- ⦿ Interaktive Voicemail
- ⦿ Interaktiven Echtzeitstatus
- ⦿ Geparkte Anrufe
- ⦿ Kontakte
- ⦿ Weiterleitung und Telefonkonferenzen
- ⦿ Anrufaufzeichnung und -überwachung
- ⦿ Agent/Manager-Warteschlange

Freie Bewegung mit drahtlosen Headsets

Die einzigen Headsets, die für Switchvox entwickelt wurden. Ganz gleich, ob Sie unabhängig von Ihrem Telefon der P-Serie produktiv sein möchten oder eine USB-Verbindungsmöglichkeit für die Verwendung mit dem Switchvox Desktop Softphone benötigen – die Modelle H10 und H20 werden allen Ihren Bedürfnissen gerecht.



WÄHLEN SIE DIE SWITCHVOX-LÖSUNG, DIE ZU IHNEN PASST

Die Leistung von Switchvox in der Cloud

Greifen Sie auf leistungsstarke UC-Funktionen wie Mobilität, IVRs, Warteschlangen, Konferenzen und die enge Integration mit Telefonen der Sangoma P-Serie zu. Alle Funktionen sind in Switchvox Cloud und as a Service enthalten, und es fallen keine zusätzlichen Lizenzgebühren an.

Hosted Switchvox Cloud haben Sie Zugriff auf ein Telefonsystem für Unternehmen, während kostspielige CapEx vollständig entfallen. Mit dem Telefon-Mietprogramm vermeiden Sie zusätzliche CapEx Investments für Hardware.

Hosted Switchvox macht den Einstieg einfach – ohne Vorabkosten und mit einfacher Installation und laufender Wartung.

Was ist in der Switchvox Cloud enthalten?

Service-Funktionen:

- ⊙ Bringen Sie Ihre vorhandenen Nummern mit oder wählen Sie neue aus*
- ⊙ Minutenpaket für jede Instanz enthalten*
- ⊙ Vollständig verwaltet und unterstützt von Sangoma
- ⊙ Mieten Sie Ihre Telefone bei demselben Anbieter für eine monatliche Op-Ex-Rechnung

**Prüfen Sie bitte die Verfügbarkeit in Ihrem Land*

Vorteile der Switchvox as a Service

- ⊙ Nutzen Sie bestehende SIP Trunks und erhalten den vollen Leistungsumfang einer gehosteten Switchvox
- ⊙ Hand- und Headsets as a Service
- ⊙ Behalten Sie Ihre Rufnummern, keine Notwendigkeit zu wechseln

Allgemeine Funktionen des Telefonsystems

Exzellente UC und Contact Center Funktionen sind kostenlos für jeden Mitarbeiter enthalten!

- ⊙ Personalisierte Telefonzentrale für jeden Benutzer
- ⊙ Visuelle Sprachnachricht
- ⊙ Mobile Softphone-Clients für Anrufe und Chats
- ⊙ Anruf-Warteschleifen
- ⊙ Desktop-Softphone für jeden Benutzer
- ⊙ Ausführliche Berichterstattung
- ⊙ Konferenzräume
- ⊙ IVR und automatische Weitervermittlung

UMFASSENDE KONTROLLE MIT SWITCHVOX ON-PREMISE-GERÄTEN

Durch die lokale Bereitstellung von Switchvox wird sichergestellt, dass Ihr Systemadministrator die direkte Kontrolle über das Telefonsystem besitzt, einschließlich Updates und zusätzlicher Integrationen, die möglicherweise erforderlich sind.

Switchvox-Geräte entsprechen dem 1U Format oder kleiner und können automatisch eine Verbindung zu Sangoma-Gateways, Session Border Controllern, IP-Telefonen und SIP-Hauptleitungsdiensten herstellen.



	Switchvox E510	Switchvox E525	Switchvox E535	Switchvox E545
Phones	150	400	700	1000
Concurrent Calls	50	100	200	200
Storage	SSD	SSD	SSD	Mirrored SSD
Internal Dell Remote Access Controller (iDRAC)	No	No	iDRAC8 Enterprise	iDRAC8 Enterprise

Virtualisierung mit Switchvox VM

Switchvox kann auch in einer virtuellen Umgebung eingesetzt werden, wobei die Leistungsfähigkeit, Skalierbarkeit und Disaster-Recovery-Tools von VMware oder Hyper-V genutzt werden. Die Virtualisierung macht eine dedizierte PBX-Server-Appliance überflüssig und bietet ein Telefonsystem, das die Anforderungen eines Unternehmens zu einem Bruchteil der Kosten erfüllen kann.



Bleiben Sie mit allen neuen Softwareversionen auf dem Laufenden

Das Platin-Abonnement von Sangoma bietet Switchvox On-Premise-Kunden Zugriff auf die neuesten Softwareversionen. Darüber hinaus bietet sie rund um die Uhr technischen Support durch das firmeneigene Serviceteam von Sangoma mit Sitz in den USA und Satellitenteams auf der ganzen Welt, um professionellen Support rund um die Uhr zu gewährleisten.



www.sangoma.com

UK & International HQ

+44 1344 269220

France

+33 7 5387 4137

Germany

+49 89 21539 1995

Spain

+34 93 180 7006

Italy

+39 01851676510

Australia

+61 284842635