

SWYX BRINGT VERSION 12 HERAUS:

VERBESSERTES DESIGN, NEUES REDUNDANZKONZEPT UND FUNKTIONSERWEITERUNGEN BEI SWYX MEETING UND VISUALGROUPS

Ab sofort steht die neue Version 12 der Swyx Kommunikationslösung mit einem neuen Design des Windows-Clients zur Verfügung. Neuerungen gibt es auch bei Swyx Meeting und VisualGroups.

Für Version 12 hat Swyx seinen Windows-Client überarbeitet, der sich in einem neuen, frischen Design zeigt. Anwendern stehen jetzt noch mehr Bedienoberflächen zur Auswahl, um diese optimal an die Bedürfnisse verschiedener Nutzer-Gruppen anzupassen. Außerdem hat Swyx ein neues Redundanz-Konzept zur automatischen Ausfallsicherung integriert. Dabei stellt ein Überwachungsdienst auf Basis von standardisierten Virtualisierungsmechanismen höchste Verfügbarkeit sicher.

Daneben ist für eine optimale Unterstützung der zertifizierten Yealink-Endgeräte gesorgt, die seit kurzem zum Swyx Produktportfolio gehören. So lassen sich beispielsweise Mitarbeiter im Home-Office sicher in die Kommunikationsumgebung ihres Unternehmens einbinden, ohne dass dafür ein Virtual Private Network (VPN) eingerichtet werden muss. Yealink-Telefone können zudem über eine Port-Authentisierung gemäß IEEE 802.1x ins Unternehmensnetzwerk integriert werden. Damit bietet Swyx für die Anbindung ein Authentifizierungsverfahren, das auch den höchsten Sicherheitsanforderungen gerecht wird.

Noch besserer Kundenservice mit VisualGroups

Zeitgleich mit Version 12 bringt Swyx zudem ein neues Release seines Warteschlangen-Management-Tools VisualGroups heraus. Mit VisualGroups 1.4 kann jeder User die Nachbearbeitungszeit nach Anrufen individuell anpassen. Neben Administratoren und Nutzern gibt es jetzt die neue Rolle Warteschlangen-Supervisor. Dieser kann User zu Gruppen hinzufügen und die Einstellungen von Warteschlangen bearbeiten. Die neue Funktion „Last Agent Routing“ ermöglicht Unternehmen, ihren Kundenservice weiter zu verbessern: Anrufer, die sich erneut melden, können direkt zu dem Mitarbeiter weitergeleitet werden, mit dem sie bereits gesprochen haben, und müssen ihr Anliegen so nicht erneut schildern.

Dank der erweiterten Statistikfunktionen des Warteschlangen-Management-Tools lässt sich die Servicequalität jetzt noch besser überwachen. Für ein umfangreiches Reporting setzt Swyx dabei auf den UC-Analytics Spezialisten aurenz. Swyx Analytics 12 ermöglicht es die mit VisualGroups erzeugten Gesprächsdaten vollumfänglich auszuwerten: Kennzahlen zur Servicequalität, Performance von Gruppen und Agenten, durchschnittliche und maximale Wartezeiten, als Übersichtsdarstellung und mit Blick auf die Entwicklung in einem bestimmten Zeitraum. Mit den vorgefertigten Dashboards von Swyx Analytics können Verantwortliche alle wichtigen Daten jederzeit übersichtlich einsehen und so die telefonische Erreichbarkeit ihres Unternehmens noch weiter steigern.

Swyx Meeting jetzt mit Dial-In-Funktion

Auch Swyx Meeting bietet eine neue Funktion: Ab sofort können sich Teilnehmer per Dial-In in die Webkonferenzen einwählen. So können auch Nutzer, die gerade keinen Internetzugang haben, beispielsweise weil sie im Auto unterwegs sind, ganz einfach telefonisch an einer Konferenz teilnehmen. Die Warteraum-Funktion von Swyx Meeting steht bei Dial-In-Zugriff uneingeschränkt zur Verfügung. Die integrierte Zutrittskontrolle sorgt dafür, dass der Organisator eines Meetings den Status der telefonischen Nutzer verwalten und ihre Teilnahme freigeben oder ablehnen kann – genau wie es bei Nutzern, die über das Web teilnehmen, möglich ist.

Swyx Partner finden weitere Informationen über die Produktneuheiten im Swyx Partner Net.

