

## Was heißt... ?

### ► Anruf über Namenwahl :

Anhand dieser Funktion können Sie einen internen oder externen Gesprächspartner anrufen, ohne dessen Rufnummer zu kennen und ohne ein schriftliches Telefonverzeichnis aufzuschlagen. Das interne Telefonbuch wird automatisch bei der Systemprogrammierung erstellt. Das externe Telefonbuch kann bis zu 800 Einträge enthalten, die jeweils eine Telefonnummer und max. 6 Suchbegriffe beinhalten. Ein Suchbegriff kann der Name des Gesprächspartners, seine Firma, Adresse, Stadt, Abteilung, usw. sein. Dank der Taste "α" und der alphanumerischen Tastatur kann durch Drücken weniger Tasten ein Gesprächspartner anhand seines Namens gesucht und angerufen werden.

### ► Einheitlicher Rufnummernwahlplan :

Dieser Plan ermöglicht, einen Kollegen eines anderen Standortes anzurufen, als ob dieser sich im gleichen Gebäude aufhält (interne Nebenstelle mit 2 bis 10 Ziffern). Swift analysiert die Nummern und fügt die dem Netz fehlenden Nummern hinzu.

cachet du revendeur



<http://www.e-generis.com>

swift

## Wo ist Ihre Zeit geblieben ?

Zeit ist kostbar, das wissen Sie selbst besser als jeder andere.

Verlorene Zeit läßt sich nur schwer wieder wettmachen. Verfügen Sie über ein Kommunikationssystem, das sich Ihrer Organisation anpaßt und Ihnen erlaubt, wirklich besser zu arbeiten ?

### ► Call Center :

Das Herz eines Call Centers bildet das automatische Anrufverteilungssystem, auch ACD (Automatic Call Distribution) genannt.

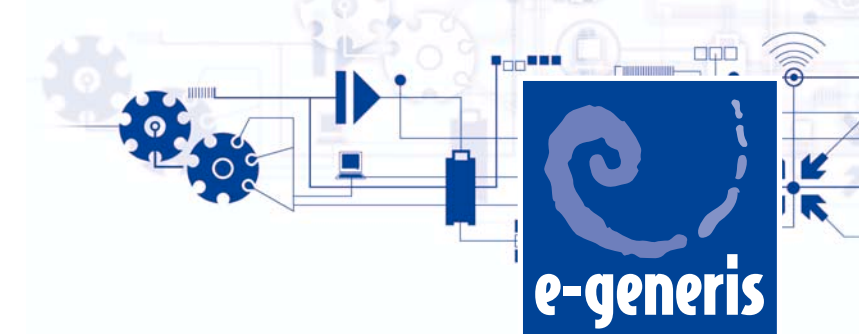
Aufgabe eines ACD-Systems ist, eingehende Anrufe entgegenzunehmen und sie an einen freien, nach bestimmten Kriterien ausgewählten Teilnehmer, weiterzuleiten (z.B. Kompetenz, Verfügbarkeit, usw.). Neben dieser Rufverteilung verfügt das System über die Möglichkeit, eine permanente Kontrolle und Verbesserung der Center-Aktivität und somit optimalen Kundenservice zu bieten.

### ► Anwender-Konzept und Funktion Nomade :

Das Anwender-Konzept - eine Innovation von e-generis - ermöglicht Ihren Mitarbeitern, sich als Anwender an einen beliebigen Telefonapparat des Unternehmens anzumelden. Sie haben Zugriff auf Ihre persönlichen Leistungsmerkmale, wie Beantworten von Anrufen, persönlicher Rufton, Anrufberechtigungen (z.B. internationaler Anruf), Anrufliste, Messaging-System, usw.

Das Anwender-Konzept eignet sich bestens für Mitarbeiter, die viel unterwegs sind, wie Vertriebspersonal, EDV-Fachkräfte, Werkmeister, usw.

Entdecken Sie Swift  
Lösungen für den Mittelstand



### Weil jede Minute zählt

► **Zeit gewinnen, das heißt vor allem keine Zeit zu verlieren.**

Eine hohe **Leistungs- und Reaktionsfähigkeit** ist für die Entwicklung Ihres Unternehmens unerlässlich! Deshalb muß sich Ihr Kommunikationssystem an Ihre Organisation anpassen und nicht umgekehrt. Swift bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten, die internen Ressourcen Ihres Unternehmens **zeit- und anforderungsgerecht** zu mobilisieren.

► **In einem Unternehmen bedeutet Zeit Ihre eigene Zeit und die Ihrer Mitarbeiter.**

Nutzen Sie Ihre Ressourcen optimal! Optimieren Sie Mitarbeiterteams nach Ihren Wünschen - das System gibt jederzeit Aufschluß über Anwesenheit und Verfügbarkeit von Mitarbeitern oder aber über deren Erreichbarkeit im Außendienst. Bestimmen Sie selbst, wieviele Mitarbeiter Sie virtuellen Call Centern zuordnen, und schaffen Sie lösungsgerechte Antworten auf Kundenanfragen. Swift ist vielseitig und flexibel.

► **Swift ermöglicht Ihnen, eingehende Gespräche intelligent zu bewältigen.**

Schaffen Sie direkte Durchwahlnummern oder errichten Sie eine automatische Abfragestelle. Ankommende Verbindungen werden auf diese Weise direkt an den richtigen Gesprächspartner weitergeleitet und die Telefonistin ist hierdurch entlastet. Darüber hinaus vereinfachen Funktionen wie Anruferkennung, Filtern, Parken, Verbinden und Rufumleitung die Anrufbearbeitung. Bei Abwesenheit oder Nichtverfügbarkeit erhalten Ihre Gesprächspartner über das **Voice-Messaging-System** M500 oder M1000 eine persönliche Ansage und können sich sogar mit der Zentrale oder einem anderen Mitarbeiter verbinden lassen. Anhand der **Liste der eingegangenen Anrufe** können Sie feststellen, wer versucht hat, Sie zu erreichen. Sie können den Anrufer automatisch mittels eines Tastendrucks zurückrufen.

► **Messaging-System**

*"Guten Tag, Sie sind mit der Mail-Box von Katrin verbunden. Ich kann Ihren Anruf momentan leider nicht beantworten. Sie können nach dem Signalton eine Nachricht hinterlassen oder „0“ drücken, um mit der Zentrale verbunden zu werden."*

► **Programmierbare Funktionstasten**

- Assistentin
- Login Hot line
- Heranholen
- Filtern
- Rufumleitung auf Handy
- Anrufliste
- Messaging-System

► **Funktion Nomade**

*Durch Anmelden an einen beliebigen Apparat hat ein Mitarbeiter Zugriff auf seine individuellen Benutzerfunktionen.*

► **Die enorme Funktionsvielfalt der Swift Endgeräte erleichtert Ihnen das Leben.**

Der Benutzer hat Zugriff auf ein systeminternes Telefonbuch mit integrierter Suchfunktion (Suche des Gesprächspartners durch Eingabe des Namens, der Firma, der Abteilung oder der Adresse). Die Endgeräte verwalten Kurzwahlnummern für interne Gespräche bzw. Gespräche zwischen zwei Standorten. Ein weiteres Leistungsmerkmal ist die **Tastenprogrammierung**, mit der Funktionen wie Heranholen eines Gesprächs, Abfragen des Voice Mail Systems oder Aktivieren einer Rufumleitung auf Tastendruck durchgeführt werden können. Zudem sind die Geräte mit einem Lautsprecher oder der Funktion Freisprechen ausgestattet. Der Anschluß eines Headsets sowie Nummernwahl und Leitungsbelegung bei aufliegendem Hörer sind ebenfalls möglich, um Hände und Kopf bei Gesprächen frei zu haben. Swift verfügt zudem über eine **Diktatfunktion**, sodaß auf Knopfdruck Aufnahmen und Wiedergaben durchgeführt werden können.

► **Das Messaging-System M1000 ermöglicht Ihnen, Informationen intern effektiver zu verteilen.**

Sie können z.B. eine Ansage aufzeichnen, diese ändern und verbessern, um sie anschließend an verschiedene Mitarbeiter oder eine **Verteilerliste** zu senden. So verfügen Sie über ein wirksames und schnelles Mittel für die interne Kommunikation.

Sie haben eine Nachricht von einem Kunden erhalten und möchten, daß diese auch von Ihren Mitarbeitern gehört wird. Mit dem Messaging-System M1000 können Sie die Nachricht, der Sie ggf. Kommentare und Aktionen hinzufügen können, direkt an die gewünschten Personen **weiterleiten**. Da eine schriftliche Wiedergabe entfällt, wird der Zeit- und Informationsverlust verringert und gleichzeitig das Reaktionsvermögen erhöht.

► **Kümmern Sie sich um das Wesentliche, Swift kümmert sich um den Rest.**

Die zuverlässige und leicht programmierbare Anlage kann von Ihrem e-generis Fachhändler über die **Fernwartung** aktualisiert und konfiguriert werden. Die meisten Funktionen sind individuell programmierbar, so daß die Systemkonfiguration problemlos neuen Anforderungen angepaßt werden kann. Da das System vollkommen modular aufgebaut und somit **erweiterungsfähig** ist, wird Ihnen ein beständiger Investitionsschutz garantiert.