



attendant



contact center suite

Partnerreferenz

Ein Schweizer Top Unternehmen aus dem Bereich Pharma setzt auf die Vermittlungsplatzlösung samwin attendant. Das biopharmazeutische Unternehmen aus dem Raum Basel beschäftigt mehrere tausend Mitarbeiter und ist weltweit vertreten. Mit dem Umzug in einen neuen Hauptsitz kommt auch die brandaktuelle Vermittlungsplatzlösung samwin attendant sowie die Gebührenerfassungssoftware samwin billing zum Einsatz.

NextiraOne als Integrationspartner hat wertvolle Dienste in der Umsetzung der gesamten Call Center und Billing-Lösung erbracht.



Samwin Partner NextiraOne Schweiz GmbH

nextiraOne

THE COMMUNICATIONS EXPERTS





In einem kundenorientierten und innovativen High Tec Unternehmen ergeben sich natürlich auch ganz spezielle Anforderungen an die Telefonie, die mit Hilfe der Vermittlungslösung samwin umfassend abgedeckt werden.

die anforderung

Mit dem Neubau des Hauptsitzes musste auch die Telefonie an die sich geänderten Anforderungen angepasst werden. Darüber hinaus wurde beschlossen das Rezeptionisten Team mit einer neuen und effektiveren Lösung auszustatten.



Von Anfang an wurde diese Gruppe der Anwender im gesamten Prozess mit eingebunden und hatte damit die Möglichkeit diesen massgeblich zu beeinflussen. Vor allem die Rezeptionistinnen forderten eine Vermittlungslösung die neben einer strukturierten Anruferzuteilung die tägliche Arbeit entscheidend entlasten sollte.

Des weiteren wurden offene Datenschnittstellen und selbstständige Administrationsmöglichkeiten gefordert.

die tk lösung

Bei der Auswahl der TK Basiskomponenten setzt der Kunde bereits seit längerem auf die Kommunikationslösungen von Cisco. Mit dem Integrator NextiraOne steht einer der Top Schweizer Cisco Partner zur Verfügung, welcher nebenbei auch das Datennetz des Kunden betreut und dieses professionell wartet. Mit den vorhandenen Wartungsverträgen befindet sich der Cisco CUCM immer auf dem aktuellsten Stand und ist mit samwin 5 auf der Version 7.1 angebunden.



das rezeptionistenteam

Mit insgesamt fünf professionell ausgebildeten Mitarbeitern besitzt das Unternehmen ein Team welches täglich bis zu 5000 Anrufe bedient. 75% der Anrufer sind dabei externe Anrufe welche zielgenau und kompetent vermittelt werden müssen. Die Wartezeit eines Anrufers ohne konkrete Durchwahl beträgt mit dem samwin eigenen Routing durchschnittlich 5 Sekunden. Jeder einzelne Anrufer wird innerhalb von nur 10 Sekunden verbunden oder dank der Presenceintegration über die Erreichbarkeit seiner Zielperson informiert und Alternativen angeboten.

Das Rezeptionistenteam ist ein entscheidendes Qualitätselement der externen Unternehmenskommunikation.

Das Team unterstützt darüber hinaus auch interne Anrufer, welche zielgerichtet extern zu Partnern und Kunden verbunden werden müssen.





attendant

nextiraOne

THE COMMUNICATIONS EXPERTS

der integrator

NextiraOne ist der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa und zugleich langjähriger samwin Partner. NextiraOne ist mit einer Vertriebs- und Servicepräsenz in 16 Ländern und über 60.000 Kunden - darunter zahlreiche der weltweit bedeutendsten internationalen Unternehmen - der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa. NextiraOne bietet Planung, Installation, Wartung und Support von nachhaltigen Lösungen für den gesamten Kommunikationsbedarf - von Contact Center Lösungen über Unified Communications, Data Center und Managed Services bis hin zu mobiler, sicherer und zukunftsfähiger Infrastruktur für Voice-, Daten- und Videokommunikation. NextiraOne liefert end-to-end Kommunikationslösungen, die dank starker Zusammenarbeit mit den weltweit führenden Technologieunternehmen den Kunden optimalen Nutzen bieten.

Mit über 40 Jahren Erfahrung und Präsenz am Markt setzt NextiraOne nur auf effiziente und professionelle Lösungen, wie es die samwin contact center suite bietet.

Regelmässige samwin Schulungen und zahlreiche gemeinsame und erfolgreiche Projekte unterstreichen die tiefe Partnerschaft mit samwin und zeichnen NextiraOne als verlässlichen und kompetenten Partner für samwin Lösungen aus.

...mit der Firma NextiraOne steht uns ein zertifizierter Partner mit langjähriger Erfahrung zur Seite, der sich vor allem durch seine professionelle Arbeitsweise und seine hohe technische Kompetenz auszeichnet...



Enrico Schirmer
Director of Marketing

facts and figures

- 5 Standorte in der Schweiz
- 180 Mitarbeiter, davon mehr als 90 im Bereich Services
- 40 Jahre Marktpräsenz in der Schweiz (unter MDS und Alcatel Namen)
- Eigenes Test- & Diagnose-Center
- Demoräume + eigenes Logistik-Center



NextiraOne Schweiz GmbH

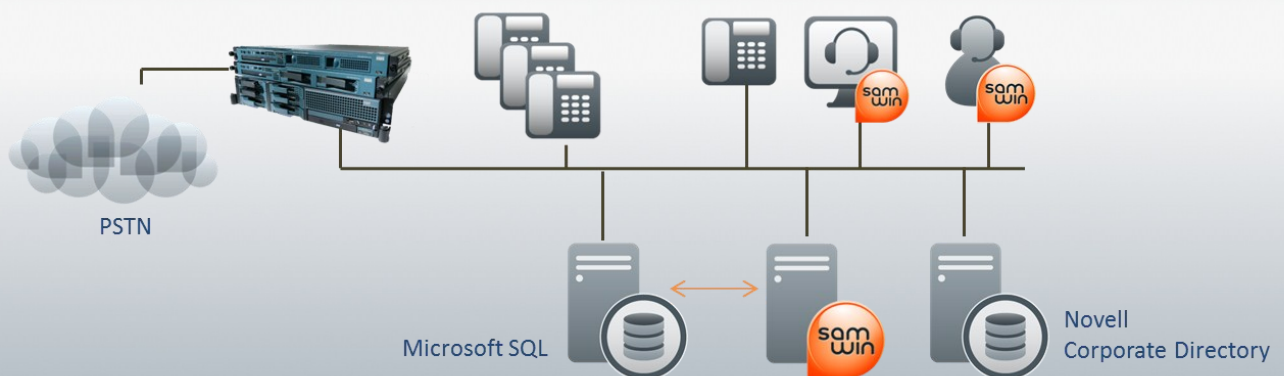
www.nextiraone.ch





die installation

Die samwin contact center suite wird direkt an einen Cisco Communications Manager Cluster über das SIP Interface angebunden. Alle fünf Vermittlungsplätze befinden sich in der Zentrale und sind voll in die existierende Infrastruktur eingebunden. Der samwin Server greift dabei existierende Presence- und Teilnehmerinformationen verschiedener Quellen ab und stellt diese den Vermittlungsplätzen aufbereitet dar. Bei der Serverinstallation wurde die Datenbank auf einen existierenden Microsoft SQL Server ausgelagert was ein zusätzliches Plus an Performance und Sicherheit gewährleistet. Weiterhin kommt beim Kunden eine Gebührenerfassung und ein samwin attendant Reporting-Tool zum Einsatz.



die vermittlung

Die samwin attendant Vermittlungsplatzlösung ist eine vollständig softwarebasierte High End SIP Applikation, welche sich vor allem durch ein noch nie da gewesenes Mass an Integration und Flexibilität auszeichnet. Die Cisco zertifizierte Lösung setzt neue Massstäbe in Performance und Usability was dem Kunden einen effektiveren und bedarfsgerechten Ressourceneinsatz ermöglicht.

Dank des samwin eigenen Call Routings sind komplexe Anforderungen in wenigen Minuten über das webbasierte Administrationstool eingestellt und stehen sofort allen Anwendern zur Verfügung. Für Administratoren und Vermittlung ergeben sich so neue Möglichkeiten, die die tägliche Arbeit vereinfachen und die Unternehmenskommunikation am Vermittlungsplatz auf ein neues Niveau führen.

Seitdem wir mit samwin arbeiten, haben wir alle benötigten Informationen auf einen Blick und können effizienter arbeiten. Das Programm ist für uns eine grosse Hilfe, sehr zu empfehlen!



Feedback eines samwin Anwenders





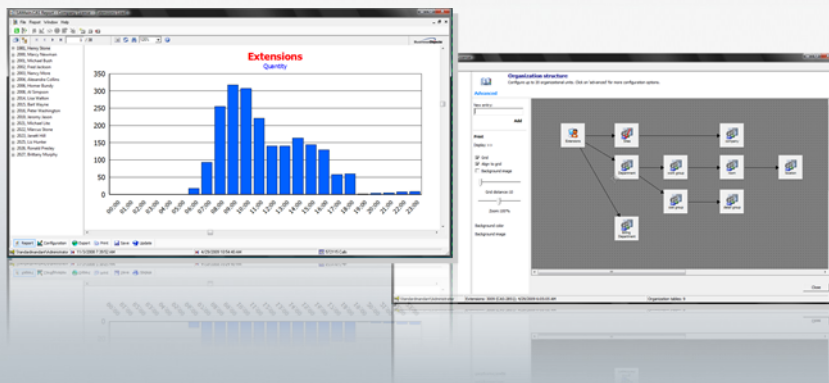
attendant



die gebührenerfassung

Gemeinsam mit dem samwin attendant wurde das Gebührenerfassungssystem samwin billing installiert. Das samwin billing sammelt alle Gesprächsdaten und speichert diese in einer zentralen Datenbank. Mit dem dazugehörigen samwin Reporting Tool können diese Daten hinsichtlich aller Kriterien und Formate nach Kundenwunsch ausgewertet werden. Die so gesammelten und aufbereiteten Daten geben Aufschluss über Gesprächsaufkommen, Auslastung, Kosten oder bilden die Grundlage für weiterführende Kommunikationsanalysen.

Die samwin billing Applikation ist seit mehr als 15 Jahren am Markt und hat sich bereits bei Kunden wie Shell, Microsoft, UPS oder Bertelsmann bewährt.



die vorteile des vermittlungsplatzes

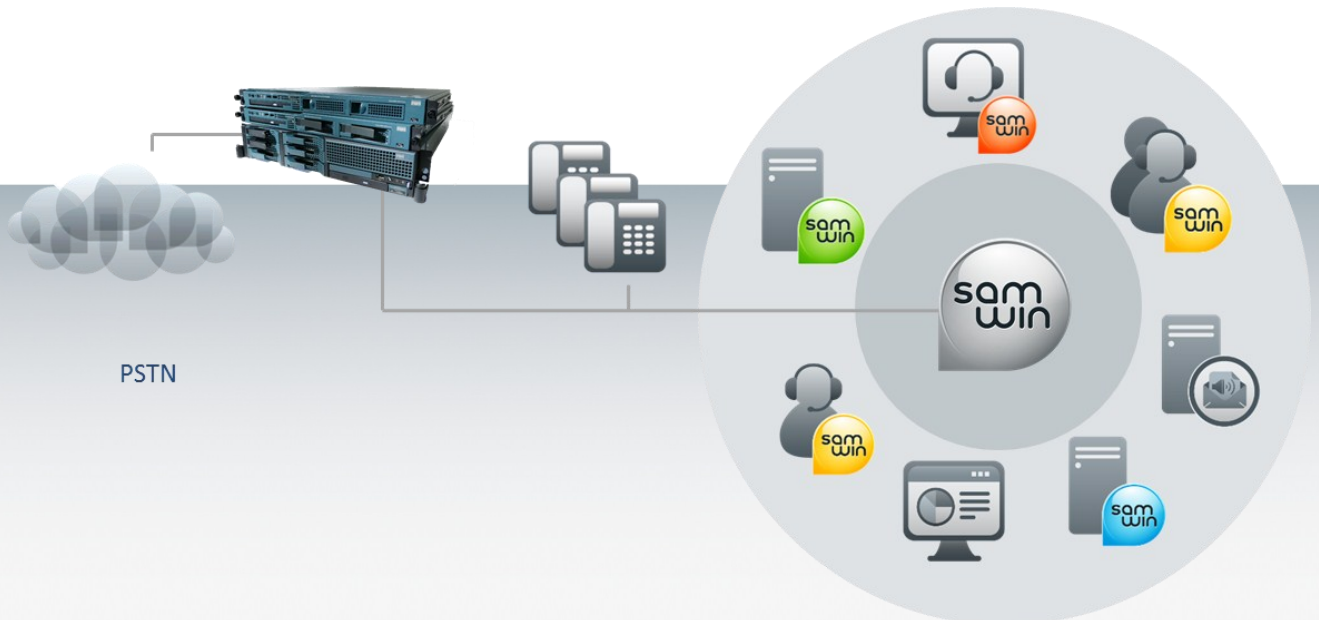
Im Wesentlichen profitiert der Kunde von zwei entscheidenden Faktoren bei der samwin Installation. Zum einen ermöglicht die samwin contact center suite einen absolut ortsunabhängigen Vermittlungsbetrieb mit zentraler Serverinstallation und webbasierter Administration. Zum anderen bietet samwin attendant ein hohes Mass an Einsatzergonomie und Performance. Gerade Funktionen wie automatische Priorisierungen, einfache Handhabung, vordefinierte Öffnungszeiten und Feiertage, sowie die übersichtliche Darstellung aller Vorgänge sind entscheidende Kriterien für den samwin attendant. Zusätzlich erfährt die Basisinstallation keinerlei Limitierung hinsichtlich Performance und Funktionalität und kann jederzeit via Lizenz problemlos erweitert werden.





die zukunft

Dynamische und innovative Unternehmen wie der Schweizer Pharmakonzern haben aufgrund ihrer Entwicklung einen immer neuen und zukunftsweisenden Bedarf an Technologien und Verfahren. Die samwin contact center suite deckt diesen Bedarf. Zukünftig hat der Kunde die Möglichkeit neue Standorte auf die bestehende Installation einzubinden und die vorhandenen Ressourcen zu teilen und damit Kompetenzen zu bündeln. Auch können diesbezüglich jederzeit neue Skills und Warteschlangen hinzugefügt und angepasst werden - völlig problemlos. Weiterhin bietet samwin die Möglichkeit zukünftig weitere samwin Module wie Call Center oder IVR Systeme mit nur wenigen Klicks freizuschalten und einzubinden. Die hoch skalierbare Lösung samwin contact center suite bietet den notwendigen Spielraum um auch das zukünftige Wachstum zu unterstützen.



... als Projektleiter bereitete mir gerade die enge technische Zusammenarbeit mit telecommunication software gmbh und NextiraOne besondere Freude. In Anbetracht unseres rasanten Unternehmenswachstums, spielt die Flexibilität der samwin contact center suite eine entscheidende Rolle und vereinfacht den globalen Ausbau unseres Systems.

Feedback des Projekt Managements





attendant



samwin contact center suite, 5.1 has tested compatible with Cisco Unified Communications Manager, 8.0.
Go to www.cisco.com/go/compatibledisclaimer for complete disclaimer.

telecommunication software gmbh
Grabenweg 64 | SOHO
6020 Innsbruck

Tel +43 512 9390
Fax +43 512 9390 333

www.telecomsoftware.com

