

SAMWIN ATTENDANT

DER SCHNELLE UND INTUITIVE VERMITTLUNGSPLATZ

Eine gute Vermittlung muss fähig sein, ankommende Anrufe schnell mit der gewünschten Stelle zu verbinden. Dafür benötigt sie Software die vielseitig und zugleich einfach handzuhaben ist.

Samwin Attendant, die herstellerunabhängige Vermittlungsplatzlösung der samwin contact center suite vereint die technischen Möglichkeiten aktuellster SIP Technologie mit einer anwenderfreundlichen und praxisorientierten Vermittlungsplatzoberfläche. Die Anwenderoberfläche wird ständig durch die Anwender mitentwickelt und repräsentiert ein neues Level an Ergonomie und praxisnaher Gestaltung.

PRAXISORIENTIERTE ROUTINGMECHANISMEN

Die SIP Technologie ermöglicht umfangreiche ACD Funktionalitäten, welche quer über Standorte und Telefonanlagen hinweg genutzt werden können. Dadurch können Anrufer zielgenau zugeleitet, geparkt und nach Priorität gereiht werden. Durch die Option unterschiedliche Ansagen und Zuteilungen zu schalten können sogar mehrere Unternehmen (z.B. mehrere Hotels derselben Kette) von nur einem Arbeitsplatz aus vertreten werden.

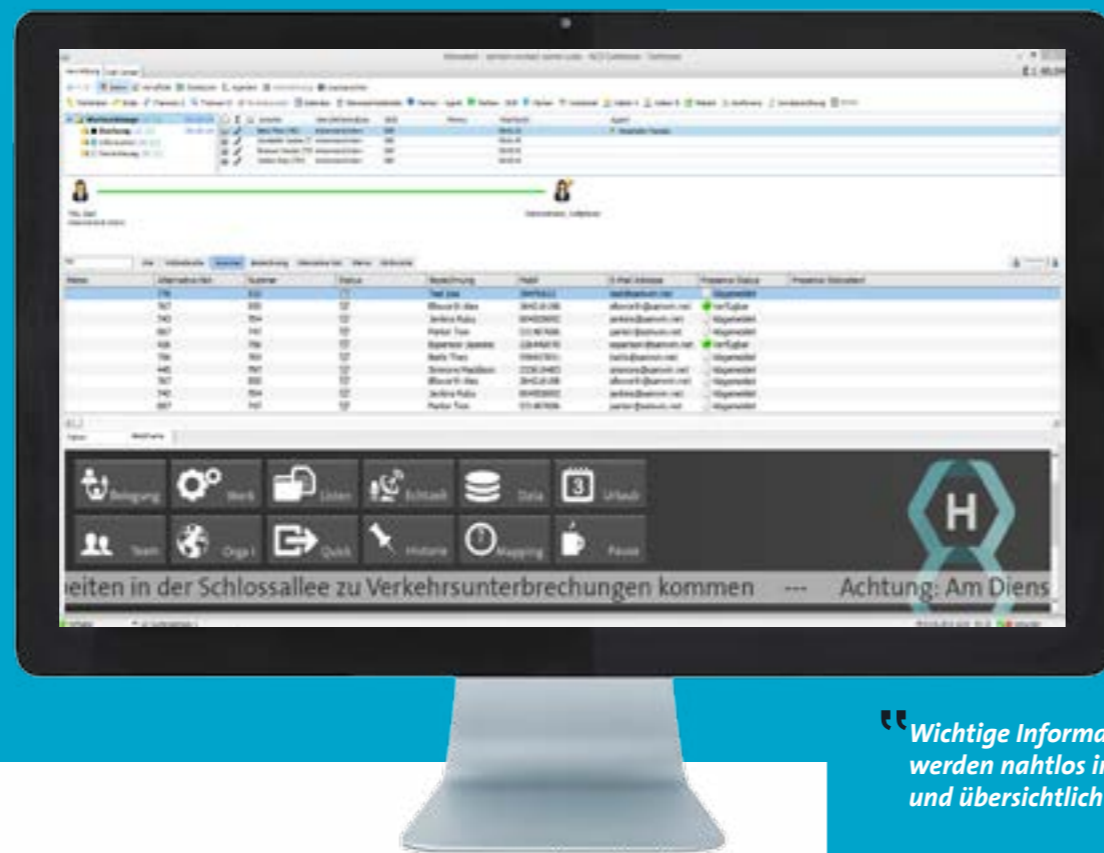
HIGH-END INTEGRATION

Durch die nahtlose Integration von Kalender und Kontaktdaten ist einer der Kernelemente unserer Software. So verknüpft sie die verschiedenen Presence-Daten-Quellen wie Microsoft OCS™, Lotus Notes oder Microsoft Outlook und

stellt sie für den Vermittler übersichtlich (und frei konfigurierbar) dar. Dadurch verfügen Ihre Vermittlungsmitarbeiter jederzeit über umfangreiche und übersichtlich aufbereitete Informationen, wodurch sich sowohl deren Leistungsfähigkeit als auch die Servicequalität immens erhöht.

INTUITIVES UND ANWENDERFREUNDLICHES INTERFACE

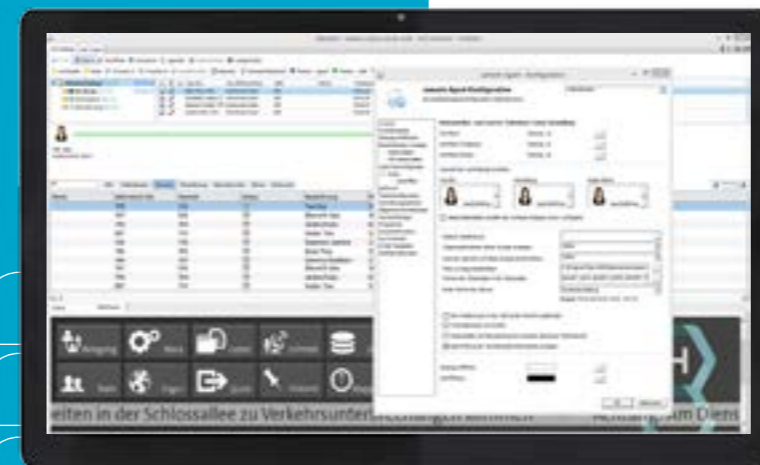
Das übersichtliche und anpassbare Interface ermöglicht in Kombination mit der ShortKey-Konfiguration Ihren Mitarbeitern schneller, angenehmer und effizienter zu arbeiten. Abgerundet wird dies durch die frei konfigurierbare Darstellung des Telefonbuchs und der verknüpften Presence-Informationen.



„Wichtige Informationen werden nahtlos integriert und übersichtlich dargestellt.“

WEITERE HIGHLIGHTS:

- Die tiefe Integration in die gesamte samwin contact center suite ermöglicht die direkte Verwendung von Voicemail oder IVR Modulen.
- Durch den integrierten Soft-client können Ihre Mitarbeiter am PC gänzlich ohne zusätzliche Hardware arbeiten.
- Die offenen Datenschnittstellen ermöglichen freie Datenimporte in das samwin Telefonbuch. Dieses verfügt über eine Vielzahl von Suchfunktionen darunter auch eine phonetische Suche.
- Die Darstellung der Daten ist frei konfigurierbar und besonders wichtige Nebenstellen können als VIP explizit abgebildet werden.
- Die integrierte Drohrufaufzeichnung kann zu jeder Zeit während des Gesprächs per ShortKey aktiviert werden und erfasst das gesamte Gespräch (selbst den Teil vor der Aktivierung) in einer separaten Audiodatei.



„Das Interface lässt sich durch eigene Elemente an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.“