

# FAQ'S

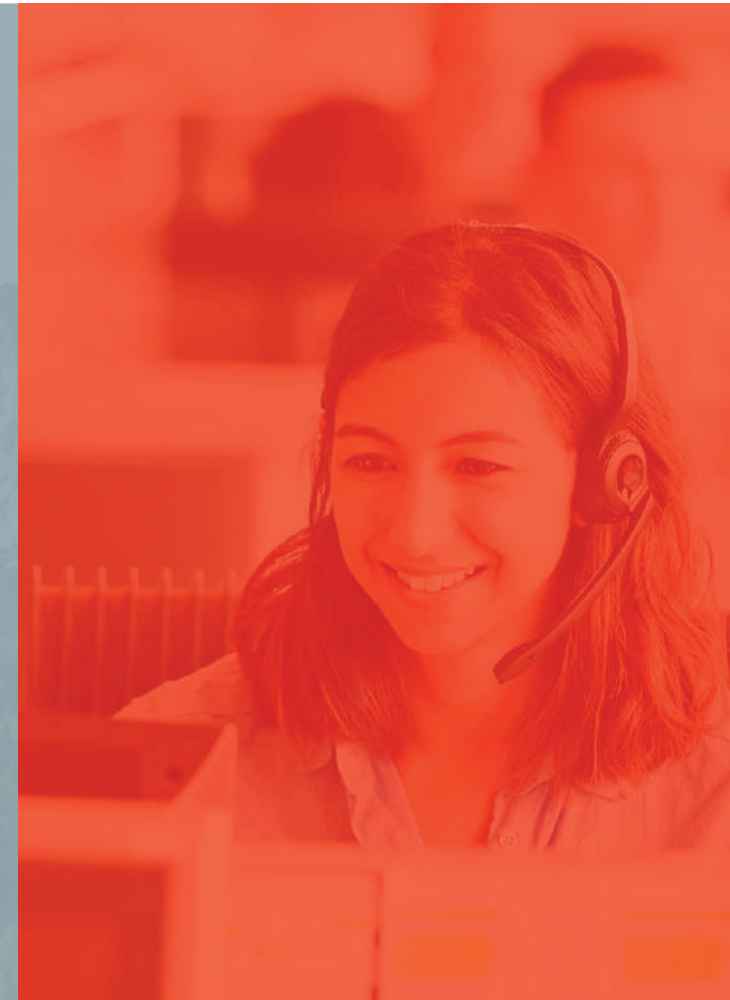


samwin contact center

# 8

samwin 8

WESENTLICHE ÄNDERUNGEN  
UND HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN  
ZUR VERSION SAMWIN 8





1 WAS IST NEU IN SAMWIN 8?

Die größte Änderung in samwin 8 ist eindeutig der neue brick-based WEBCLIENT. Innovatives Design, freie Gestaltungsmöglichkeiten und mehr Spielraum im Einsatz von samwin zeichnen diesen aus. Die Einsatzmöglichkeiten von samwin erweitern sich mit diesem Schritt enorm. Von einfachen Call Centern und Vermittlungsplätzen bis hin zu extrem kundenspezifischen Kommunikationsoberflächen ist alles möglich.

2 WARUM BRAUCHE ICH SAMWIN 8?

samwin 8 wird benötigt, wenn man in der bekannten Ausprägung mit dem samwin CLASSIC CLIENT von neuen Funktionen und zukünftigen Entwicklungen profitieren möchte und die Unterstützung aktueller Systeme und Telefonanlagen sicherstellen möchte. Es besteht weiterhin die Möglichkeit den neuen brick-based WEBCLIENT zu nutzen und alle aktuellen Updates sowie Patches zu erhalten.

3 IST DER NEUE WEBCLIENT BESSER ALS DER DESKTOP CLIENT?

Der samwin WEBCLIENT eröffnet eine neue Generation an Funktionalität und innovativem Design. Mit dem brick-based Konzept eröffnen sich zahlreiche neue und vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Auf der anderen Seite wissen langjährige samwin Poweruser und zufriedene Anwender der bekannten samwin Classic-Oberfläche deren Vorteile ebenfalls zu schätzen. Große Datenmengen, optimierte Prozesse und bekannte Abläufe sprechen für den samwin CLASSIC CLIENT.

Wer jedoch auf der Suche nach einem neuen Level an Flexibilität, innovativem Design und zusätzlichen Einsatzmöglichkeiten ist, für den ist der WEBCLIENT die beste Wahl. Neue Technologien, dezentrale Installationen und individuelle Interaktionen sind ebenfalls Vorteile des WEBCLIENT und erleichtern die Arbeit. Der samwin WEBCLIENT ist daher Konkurrenz im eigenen Haus.

Wir sind uns jedoch sicher, dass Sie die Vorzüge des neuen brick-based WEBCLIENT überzeugen werden. Probieren Sie es aus!

4 GIBT ES NOCH DIE ALTE CLIENT-OBERFLÄCHE?

Selbstverständlich steht die alte CLIENT-Oberfläche nach wie vor zur Verfügung. Bei unserer Entwicklung berücksichtigen wir unsere große Zahl von Installationen und Anwendern. Zufriedene Kunden sind ein sehr hohes Gut, so dass wir daher den bereits etablierten samwin CLASSIC CLIENT weiterhin anbieten werden. Der Kunde kann problemlos zwischen beiden Varianten wählen. Wir überlassen es damit dem Anwender auf den neuen WEBCLIENT zu wechseln, sobald er dafür bereit ist.

5 ICH HABE EIN SERVICE PACKAGE LARGE – ERHALTE ICH DIE NEUE VERSION KOSTENFREI?

Jeder Kunde mit aktivem Service Package LARGE hat einen kostenfreien Anspruch auf die neue Lizenz von samwin 8. Bei einem Update behält der Kunde seinen bereits vorhandenen Leistungsumfang. Kunden ohne Service Package oder mit Service Package SMALL können ein Update zu ermäßigten Konditionen beziehen. Kontaktieren Sie hierzu Ihren zuständigen Partner oder Ihren Kontakt bei telecommunication software gmbh.





6

WIE LANGE BEKOMMT DIE VERSION SAMWIN 7 NOCH SUPPORT?

Samwin 7, in seiner letzten Version, wird noch bis mindestens Ende 2019 weiter unterstützt. Bitte beachten Sie jedoch, dass neue Entwicklungen und Funktionen nur noch in die aktuelle Version samwin 8 einfließen. Ein Update auf die aktuelle Version sollten Sie sich daher in den nächsten 12 Monaten einplanen, um von den zahlreichen neuen Funktionen zu profitieren.

7

KANN ICH MEINE BESTEHENDE INSTALLATION VON SAMWIN 7 NOCH ERWEITERN?

Bestehende Installationen können jederzeit erweitert werden. Hierzu wird bei einer Bestellung lediglich eine neue Lizenz generiert, welche dann am System eingespielt werden muss. So können Kunden Ihre Installation auch zukünftig um neue Plätze, IVRs oder Systemfunktionen erweitern.

8

WAS HEISST „BRICK-BASED DESIGN“?

Jeder kennt Bausteine („bricks“) aus seiner Kindheit. Ziel war und ist es, aus einzelnen Steinen ein Gesamtes zu erbauen – ganz nach den eigenen Vorstellungen. Genau dieses Szenario haben wir in die Oberflächengestaltung übernommen. Der samwin Client stellt eine „Wall“ bereit, welche mit individuellen funktionalen Bausteinen ausgefüllt werden kann. Dabei wählt der Anwender aus einer Vielzahl vordefinierter Bausteine und kann diese frei auf seiner Oberfläche platzieren. Jeder Anwender baut sich damit seinen eigenen Client.

9

BRAUCHE ICH EINE NEUE LIZENZ, WENN ICH AUF SAMWIN 8 WECHSELN MÖCHTE?

Ja. Mit samwin 8 steht ein neues und noch kundenorientierteres Lizenzmodell zur Verfügung. Ältere Lizenzen wie die von der Version samwin 6 oder 7, können nicht übernommen werden, sondern müssen neu ausgestellt werden. Sollten Sie auf die neue Version von samwin wechseln wollen, so setzen Sie sich bitte mit Ihrem Ansprechpartner in Verbindung.

10

WANN KOMMT SAMWIN 9?

Eine neue Version samwin 9 ist frühestens für die zweite Hälfte 2019 geplant.





11 WELCHE FUNKTIONEN ERWARTEN MICH IN DEN NÄCHSTEN VERSIONEN VON SAMWIN 8?

Die permanente Weiterentwicklung der samwin Lösung bringt immer wieder neue Funktionen hervor, von denen Sie innerhalb der Version 8 profitieren können. Der neue brick-based CLIENT, als erster wichtiger Schritt, stellt nur die Basis für neue und kundenbasierte "bricks" dar. Diese sind jetzt noch schneller und effektiver umsetzbar. Auf der Agenda 2018 stehen neue „bricks“ rund um Email, Chat, CRM oder ERP Integration bevor.

12 WAS MUSS ICH BEIM UPDATE BEACHTEN?

Für ein Update benötigen Sie erst einmal eine neue Lizenz für die samwin 8 Version. Weiterhin müssen Ihre Hardware und die Umsysteme den aktuellen System Requirements entsprechen. Auch sollten Sie sich entsprechendes Knowhow durch professionelle System Engineers, für eine reibungslose Umsetzung des Updates, zur Hilfe nehmen. Ihre Systempartner stehen Ihnen hierzu gern zur Verfügung.

13 ICH HABE EINE SEHR KOMPLEXE INSTALLATION VON SAMWIN 7. STEHEN MIR NACH DEM UPDATE WIEDER ALLE MEINE FUNKTIONEN ZUR VERFÜGUNG? WIE GEHE ICH HIER AM BESTEN VOR?

Da die neue Version samwin auf die etablierte Version samwin 7 aufsetzt, stehen Ihnen nach wie vor alle Leistungsmerkmale von Version 7 auf Version 8 zur Verfügung. Es gibt bei neuen Versionen jedoch immer ein paar Änderungen, Verbesserungen oder überarbeitete Abläufe, welche berücksichtigt werden müssen. Hierzu empfehlen wir vor allem bei komplexen oder sehr individuellen Installationen vor dem geplanten Update ein Fachgespräch mit Ihrem Systemintegrator oder einem unserer Experten.

14 MIT DEM NEUEN LIZENZMODELL ENTFALLEN DIE SYSTEMOPTIONEN „REPORTING“ UND „REDUNDANCY“ – GIBT ES DIESE NICHT MEHR?

Aufgrund langjähriger Erfahrungen und unserer starken Kundenorientierung haben wir uns entschlossen, diese Positionen in die einzelnen CLIENT-Varianten kostenfrei zu integrieren. Mit der Version samwin 8 profitiert ab sofort jede Installation, ganz ohne Lizenz-Zusatzkosten, von den Leistungsmerkmalen.