



contact center

WAS IST NEU IN
SAMWIN 10?



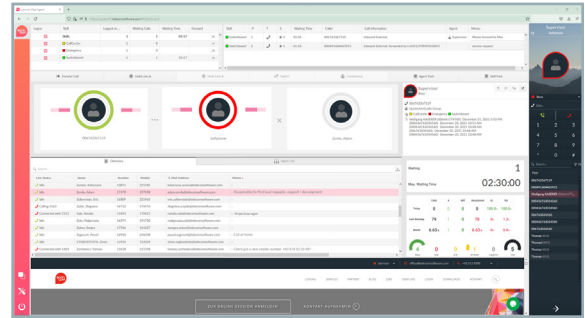
samwin
10
STRONG BASE.
UNLIMITED DESIGNS.



contact center

SAMWIN 10 WEB AGENT 2.0

Die zweite Generation des erfolgreichen samwin Web Agent ist mit der Version samwin 10 verfügbar. Diese Version kommt als Neuentwicklung der bisherigen Version 1.0 (in samwin 8) mit noch mehr Möglichkeiten, einer höheren Effizienz und Skalierbarkeit daher.



Softwaredesign der Zukunft

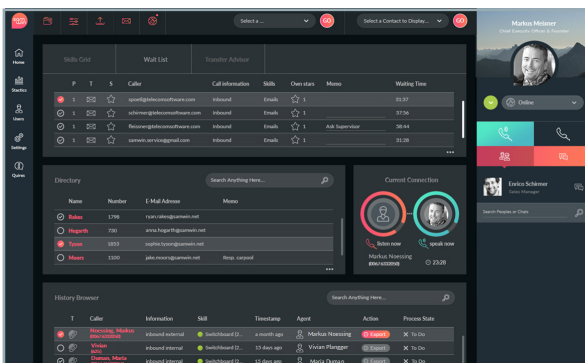
Der neue Web Agent 2.0 ist nicht nur eine Anwenderoberfläche, er ist die zentrale Plattform für zahlreiche Funktionen und setzt damit den Maßstab sowie die Grundlage für zukünftige Entwicklungen. Einen ganz konkreten neuen Anwendungsfall stellt hierbei der Mobil Client dar, welcher vollumfänglich auf die Architektur und Plattform des Web Agent 2.0 setzt. Auch der Betrieb der Lösung aus der Cloud und der Einsatz ohne VPN waren treibende Anforderungen, welche mit der aktuellen Generation abgedeckt werden.

Im Bereich Design und Benutzerfreundlichkeit setzt auch die gegenwärtige Version im Wesentlichen auf die bewährten Elemente und Interaktionen der Vorgängerversion samwin 8. Ein Wechsel auf die Version 10.0 gestaltet sich damit, speziell für die Anwender, recht unkompliziert.

Das zukunftsorientierte Softwaredesign garantiert auch für die nächsten Versionen und Jahre innovative Neuerungen und Einsatzmöglichkeiten.

HIGHLIGHTS

- Hohe Skalierbarkeit
- Betrieb ohne VPN
- Zukunftsorientiertes Design
- Zahlreiche neue Bricks



Im Einsatz unvergleichlich vielfältig

Dem samwin Nutzer eröffnen sich damit gänzlich neue Wege. Mehr Flexibilität und eine höhere Skalierbarkeit erleichtern den Umgang mit der Lösung bei einer gleichzeitig hohen Anwenderakzeptanz. Bewährtes wurde aus dem Web Agent 1.0 übernommen und in der Version 2.0 weiter verbessert. Durch den Betrieb ohne VPN Zugang werden die Vorteile der Lösung deutlich und heben vor allem die Stärken im dezentralen und Cloud-Einsatz hervor.



contact center

SAMWIN 10 WEB AGENT 2.0

Mobile Client

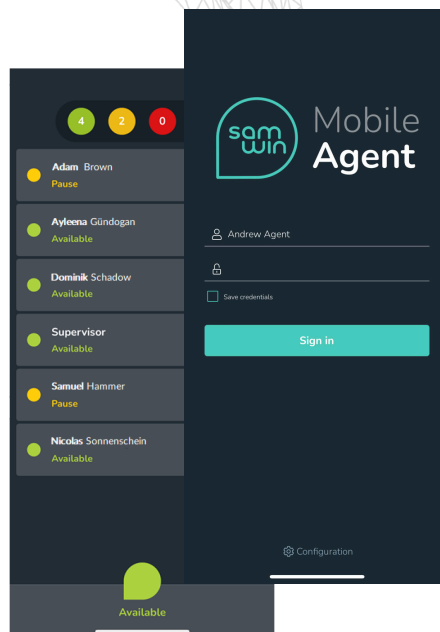
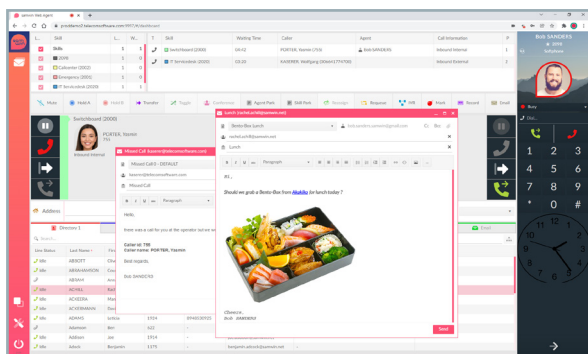
Auf Basis der neuen Web Agent 2.0 Plattform stellt samwin 10 einen mobilen Client für Android und iOS bereit. Die Handy App besticht durch eine ergonomische Oberfläche und ist die perfekte Ergänzung für ein mobiles Arbeiten.

In der Version 10.0 dient die App primär der Steuerung und der Nutzung von Zusatzfunktionen. Die eigentliche Sprache wird über das GSM Netz übertragen. Da sich das GSM Netz als äußerst stabil und zuverlässig erwiesen hat, wird der Sprachpfad auf dieses gelegt und die Anwendung weniger stör anfällig. Das Datennetz ist somit nur mehr für die An- und Abmeldung und Zusatzfunktionen wie Agentenliste oder Statusinformationen notwendig. Der Einsatz des Agenten ist damit auch ohne Datennetz sichergestellt.

Die Gesamtfunktionalität des Mobile Clients wird in den nächsten Versionen von samwin Stück um Stück erweitert. Der Client bedient sich dabei der enormen Funktionalität der Web Agent 2.0 Plattform.

Email Setup

Die Zuteilung und Bearbeitung von eingehenden Emails wurde ebenfalls bereits in den neuen Web Agent 2.0 übernommen und der komplette Leistungsumfang noch erweitert. Der Anwender hat damit bei einem Update auf die aktuelle Version von samwin keinerlei funktionale Einschränkungen. samwin vereint die Kommunikation über mehrere Channels hinweg in eine zentrale und ergonomische Oberfläche. Der Anwender profitiert bei der Nutzung vom flexiblen Interface und kann sich dieses dank des Brick based Designs individuell an seinen Anforderungen anpassen.



Mobile Client

Supervisor

Bereits im Web Agent 1.0 wurde den Supervisor Funktionen eine hohe Aufmerksamkeit zu teil. Bestehende und bewährte Leistungsmerkmale wie ListenIn und Performance Monitoring wurden in der Web Agent Plattform 2.0 um weitere Funktionen ergänzt und der Fokus auf einen effizienten Betrieb gelegt. Echtzeitinformationen stehen mit dem neuen samwin AnalysisService noch schneller und professionell aufbereitet bereit und bilden die Basis für aussagekräftige Analysen.

Die Umsetzung von Erkenntnissen setzt ein aktives Eingreifen in die Verteilung und Zuteilung von Agents voraus, was ebenfalls mit den neuen Supervisors in samwin 10 spielend leicht möglich ist.

Alle relevanten Informationen um die Anruf last und die Agents werden übersichtlich dargestellt und ermöglichen effiziente Rückschlüsse innerhalb weniger Klicks. Eine schnelle und kompetente Reaktion auf neue Entwicklungen gewährleisten eine Service und Kundenorientierung sowie den optimalen Einsatz von kostbaren Mitarbeitern.

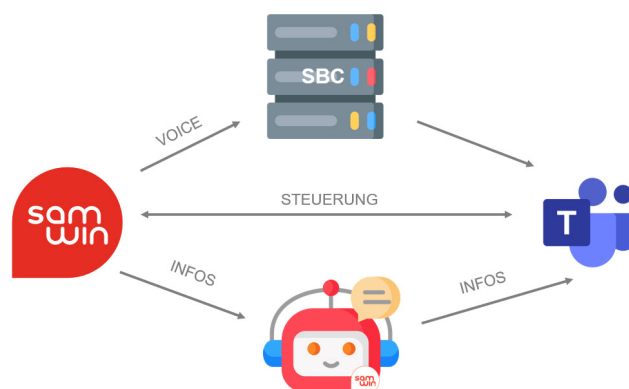


contact center

SAMWIN 10

MICROSOFT TEAMS INTEGRATION

Die Version samwin 10 unterstützt die Plattform Microsoft Teams noch umfassender und zeichnet sich dabei durch einen außergewöhnlichen Leistungsumfang aus. Neben der Presence Integration, welche bereits in samwin 8 enthalten ist, bietet die neuartige Integration in die Microsoft Teams Umgebung einen ganz besonderen Mehrwert und erweitert damit die Einsatzmöglichkeiten der Contact Center Lösung samwin.



HIGHLIGHTS

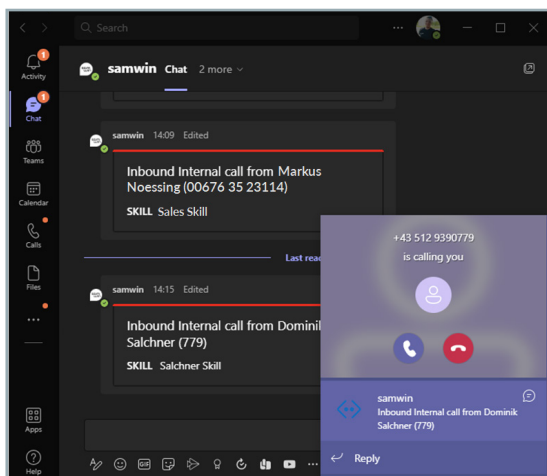
- Volle Integration / minimierte Abhängigkeit
- Funktions-Brick in samwin App
- zahlreiche CC Zusatzfunktionen
- Web Agent Erweiterung

Unabhängig und voll integriert

Die Integration von samwin in Microsoft Teams erfolgt über zwei Wege. Zum einen wird die Sprache über den bekannten Weg der SBC-Anbindung realisiert und zum anderen erfolgt die Signalisierung sowie Bereitstellung von Steuerungs- und Interaktionsfunktionen über Teams-eigene Schnittstellen. Der wesentliche Vorteil dieser Trennung liegt in der Unabhängigkeit des Systems.

Sobald ein Teams-Anwender sich in seinem Client anmeldet, wird er ebenfalls, sofern dafür vorgesehen, auch in samwin zur Verteilung angemeldet. Die Zustellung des Gespräches erfolgt dann über den ursprünglichen Weg der SIP-Anbindung via SBC. Der Anwender bekommt das Gespräch wie einen externen Anruf direkt zugestellt. Bereits während der „Zustellung“ des Gespräches werden dem Anwender vorher definierte Zusatzinformationen über einen Chat-bot bereitgestellt. Sollten weitere Informationen notwendig sein oder der Anwender in Interaktion mit dem Contact Center treten müssen, sei es in Nachbearbeitung zu wechseln oder um auf ein internes Directory zugreifen zu müssen, kann dieser manuell die samwin App im Microsoft Teams Client nutzen. Diese App stellt, dank der Web Agent Plattform, die gleichen Bricks wie der reguläre samwin Web Agent bereit.

Der Vorteil dieser Trennung besteht ganz klar darin, dass die Abhängigkeiten und Limitationen der Microsoft Teams-Umgebung praktisch ausgeblendet werden. Diese enorme Flexibilität endet in einer äußerst hohen Effizienz und generiert neue Einsatzmöglichkeiten für den Betrieb von samwin in Verbindung mit Microsoft Teams.





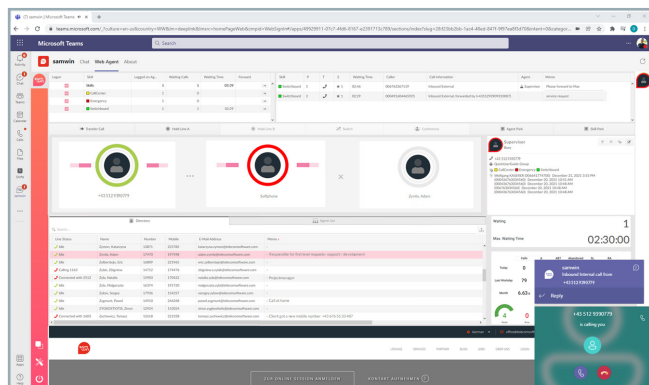
contact center

SAMWIN 10

MICROSOFT TEAMS INTEGRATION

samwin Web Agent - das Luxus Backup

Die moderne Integration von samwin in die Microsoft Teams Umgebung zeichnet sich ganz besonders durch die hohe Unabhängigkeit aus und kann noch weiter skaliert werden. Da der samwin Teams Agent auf die gleiche Lizenz wie der reguläre samwin Agent zugreift, kann dieser auch dieselbe Oberfläche verwenden. Sollte es also notwendig sein, einzelne User ohne Microsoft Teams Zugriff in das Contact Center einzubinden, so ist dies problemlos durch die Nutzung des Web Agents möglich. Dem Anwender stehen weiterhin die gleichen Contact Center Funktionen zur Verfügung. So bleibt der User flexibel und kann samwin in Zeiten von Home Office und Mobilem Arbeiten auch ganz ohne VPN Zugriff nutzen.



SAMWIN 10

WEITERE FUNKTIONEN & NEUERUNGEN

In der Version samwin 10 kommen zahlreiche kleinere und größere Neuerungen zum Tragen. Alle Details und Bugfixes können den aktuellen samwin Release Notes entnommen werden.

Besonders zu erwähnen sind u.a. noch folgende Highlights welche mit samwin 10 in Kraft treten:

- Cisco Webex Presence Integration
- Einbindung und Darstellung von Google Kalender Einträgen
- Agent Grafana-Bricks zur Darstellung von persönlichen Tagesstatistiken
- Unterstützung von aktuellen und zukünftigen Betriebssystemen
- Support von aktuellen und zukünftigen Versionen/Releases der Telefonanlagen/SBC



contact center

SAMWIN 10 REPORTING & MONITORING

Mit sAS, dem samwin Analyse Service, bricht im kommenden samwin 10 Release eine fortschrittliche Reporting-Ära an. Sowohl das historische als auch das real-time Reporting wurden mit beständigem Fokus auf Performance und Übersichtlichkeit vollkommen überarbeitet und von Grund auf neu entwickelt.



Mehr Performance mit dem sAS

Eine weitere große Änderung in samwin 10 stellt das neu entwickelte Reporting dar - das samwin Analyse Service (aAS). Eine neue Datenbankstruktur und der neue Reporting-Service garantieren performante Erfassungen und Auswertungen auch in Systemen mit extrem hohen Lasten und Anforderungen. Neben dem effizienteren Speichermanagement wurden vor allem die Laufzeiten bei komplexen Auswertungen massiv gesenkt. Neben den bekannten Reporting-Services, welche zahlreiche vordefinierte Auswertungen beinhalten, können auch externe BI-Tools angebunden werden.

samwin bietet in diesem Zusammenhang das Tool Grafana an. Grafana ermöglicht neben historischen Auswertungen auch den Zugriff auf Echtzeitinformationen, welche in einem separaten Display dargestellt werden können.

HIGHLIGHTS

- Hohe Performance
- Effiziente Auswertungen
- Grafana Oberfläche
- Echtzeitdaten

Optionales Grafana Integration

Grafana ist eine Anwendung zur grafischen Darstellung von samwin Reporting-Daten. Die Daten werden webbasiert in einzelnen Containern abgebildet und können ganz nach Anforderungen der Anwender angepasst werden. Grafana kann dabei neben den historischen Reporting-Daten (sAS) auch Echtzeitdaten umfassend abbilden. Das Tool entspricht aktuellsten Anforderungen an Sicherheit, Ergonomie und Design.

Im samwin Web Agent 2.0 wird ein eigener Grafana-Brick bereit gestellt, mit diesem Reports, Werte oder Diagramme in die Agenten/ Supervisor-Oberfläche eingebunden werden können. So ermöglicht es beispielsweise einem Agenten Einblicke in die eigene Performance.

