



contact center

SAMWIN 10 INFOSHEET

samwin 10 ist ein Contact Center für eine gesamtheitliche Betrachtung der Kommunikation. Unser Produkt schafft neue Synergien und integriert vorhandene Insellösungen. Dynamisch, schnell und flexibel, mit einer maßgeschneiderten Installation und hohem Individualisierungsgrad, reagieren wir mit samwin auf spezielle Anforderungen an Contact Center- und Sonderlösungen.

samwin 10 - eine Oberfläche und 1.000 Möglichkeiten

Neben zahlreichen Contact Center Funktionen rund um Routing, Reporting und Schnittstellen, sind vor allem Effizienz, eine ausgezeichnete Kundenzufriedenheit und eine erstklassige Customer Experience zentrale Elemente der Lösung. Der leistungsstarke samwin Server bildet neben den üblichen Standardleistungsmerkmalen im Contact Center-Bereich vor allem zahlreiche Spezialfunktionen ab. Diese reichen von Rückruf über VIP-Listen bis hin zu professionellen Alarmszenarien. Gepaart mit dem modularen Webclient verfügt samwin über die perfekten Werkzeuge, um sich vollkommen in die Kundenprozesse zu integrieren.

IHR CONTACT CENTER. UNSERE LÖSUNG.



Microsoft Teams Integration

Die Integration in verschiedene Kundenumgebungen ist ein zentraler Faktor. Microsoft Teams ist dabei eine der Plattformen, welche in samwin vollumfänglich integriert ist. Der Einsatz erstreckt sich vom Teams-only Mode bis hin zu komplexeren Installationen mit vollem samwin Leistungsumfang.

10

samwin
STRONG BASE.
UNLIMITED DESIGNS.

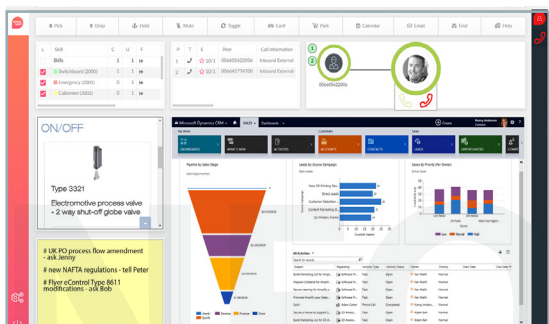


contact center

SAMWIN 10 INFOSHEET



Skill Overview Reporting-Tool



Bsp. CRM Integration

HIGHLIGHTS

- Plattformunabhängig
- Reporting & Echtzeitanzeigen
- Eventgesteuerte Interaktion
- Brick-based Webinterface
- CRM/ERP Integration
- Ansagenmanagement
- IVR / Scripting / VIP List
- Mobile Client
- Multi Customer & Channel Support
- Realtime Display
- Supervisor Features

10
samwin
HIGHLIGHTS

Reporting & Echtzeit

Das neue samwin-eigene Reporting Tool samwin Analyse Service ermöglicht die gezielte Kontrolle der wichtigsten Kennzahlen Ihres Contact Centers in Echtzeit und eine Bereitstellung umfangreicher Reportingdaten über längere Zeiträume.

So konzipiert und programmiert, dass auch größere Datenmengen performant ausgewertet werden können, besticht das Reporting weiters mit einem auf Grafana basierendem Real-Time Display für Agenten, Manager und Teamleiter.

CRM/ ERP Integration

Neben den Grundfunktionen spielt die Integration von ERP/CRM oder Ticketsystemen im Contact Center-Betrieb eine wichtige Rolle. Diesem wird samwin dank der enormen Flexibilität gerecht.

Daten können je nach System abgefragt oder bidirektional eingebunden werden. Speziell entwickelte Skripte ermöglichen innovative Interaktionen mit verschiedenen Systemen und schaffen damit eine tiefe Integration in die Kundenumgebung.