



SAMWIN 10 INFOSHEET

samwin 10 ist die perfekte Lösung, um Flexibilität, Effizienz und Innovationen in einer Software zu vereinen. Die daraus resultierende größtmögliche, produktive und dynamische Fokussierung der Anwender auf ihren Aufgabenbereich garantieren den Erfolg unserer Installationen.

Neue Möglichkeiten mit samwin

Neben den klassischen Contact Center Funktionen zeichnet sich samwin besonders durch die einfache Ergänzung von Sonder- und Zusatzfunktionen aus und ermöglicht deren Einsatz in neuen Anwendungsgebieten. Zusatzanwendungen rund um Telefonvermittlungen, Leitständen oder automatisierten Sonderanwendungen ergänzen und schaffen neue Synergien.

Interaktion und Integration

Offene Schnittstellen und zahlreiche Integrationsmöglichkeiten von Umssystemen, wie CRM, ERP Presence oder Kalender erleichtern die Handhabung der Unternehmensprozesse. Eine hohe Anwenderakzeptanz und gute Administrierbarkeit des Systems runden das Ganze ab und machen samwin damit zu einer effizienten Contact Center Lösung am Markt.

SAMWIN - YOUR NEXT CONTACT CENTER



10

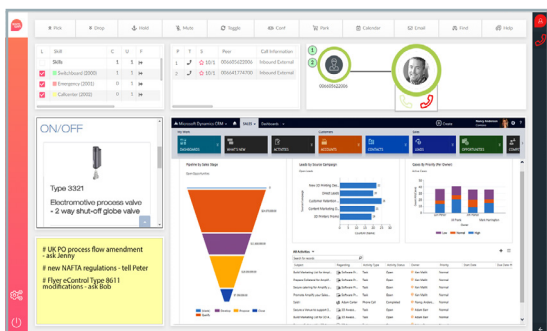
samwin
STRONG BASE.
UNLIMITED DESIGNS.

samwin ist und bleibt neutral

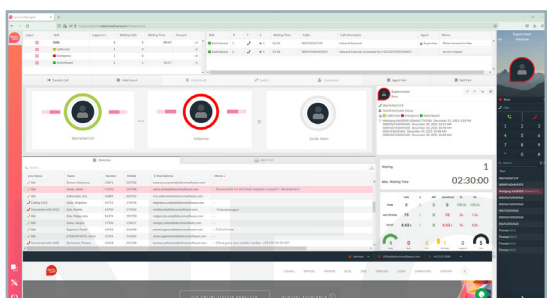
Die bewährte und herstellernerneutrale Anbindung garantiert Flexibilität und volle Unabhängigkeit. Innovative und interessante Konzepte sind mit samwin so einfach umsetzbar – ob Cloud, On-premise, hybride Lösungen oder auch direkte Anbindungen an den Provider.



SAMWIN 10 INFOSHEET



CRM-Integration



brick-based Design

HIGHLIGHTS

- Herstellerunabhängige Anbindung
- Multi Channel
- brick-based Agent
- integrierter Vermittlungsplatz
- leistungsstarker Supervisor
- external Presence Integration
- CRM/ERP/Daten Integration
- Grafana Reporting & Monitoring
- Mobile-, Classic-, Web-Client
- Routing & Scripting
- Interactive Channel

10

samwin
HIGHLIGHTS

CRM/ ERP Integration

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

Web Agent mit brick-based Design

Der Anwender kann hier aus vordefinierten Bausteinen mit unterschiedlichen Inhalten wählen und diese auf seine Oberfläche ziehen. Die Agent-Oberfläche kann dabei hinsichtlich Position, Inhalt und Größe maximal flexibel befüllt werden. Individuelle Kundenanforderungen werden von uns zügig in neuen bricks entwickelt und umgehend integriert.

Neben neuen Technologien ermöglicht der Web Agent durch die dezentrale Installation ein neues Niveau an Flexibilität, innovativem Design und zusätzlichen Einsatzmöglichkeiten.

