



contact center

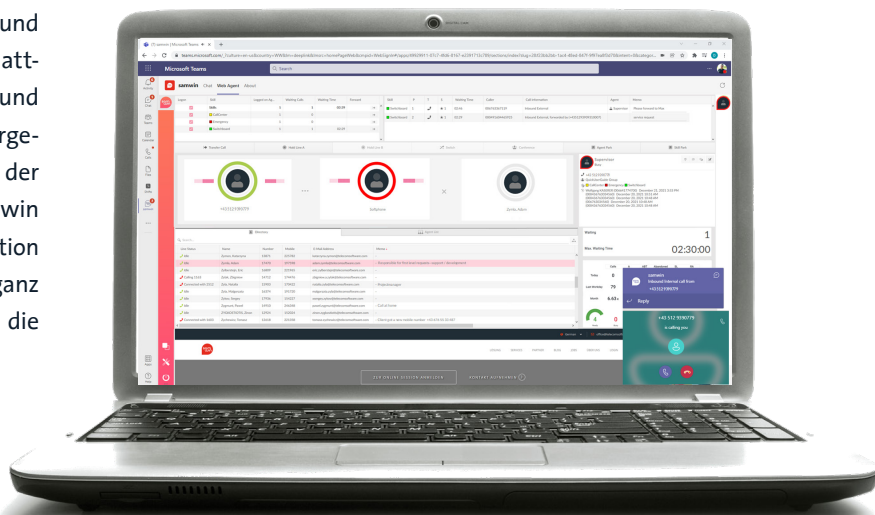
**SAMWIN**  
CONTACT CENTER FÜR  
MICROSOFT TEAMS



**samwin** **10**  
STRONG BASE.  
UNLIMITED DESIGNS.



samwin 10, als moderne Contact Center- und Vermittlungsplatzlösung, 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 war, bietet die neuartige Integration in die Microsoft Teams Umgebung einen ganz besonderen Mehrwert und erweitert damit die Einsatzmöglichkeiten von samwin.



## SAMWIN DER VERMITTLUNGSPLATZ FÜR MICROSOFT TEAMS

### MS Teams Presence Integration

Der Einsatz der Softwarelösung samwin erstreckt sich weit über die eines Contact Centers hinaus. Klassische Anwendungsfälle wie die eines Vermittlungsplatzes können auch in Microsoft Teams Umgebungen umfassend und komfortabel abgedeckt werden. Neben den vielen Standardanforderungen rund um Telefonbuch, Routing, Kalender und Ergonomie, ist in MS Teams Umgebungen vor allem die Presence-Darstellung von zentralem Interesse. samwin fragt diese zentral ab und stellt diese allen Anwendern übersichtlich zur Verfügung. Auch profitiert ein samwin Vermittlungsplatz

von zahlreichen weiteren Leistungsmerkmalen, welche sonst ausschließlich in Contact Centern zu finden sind. Dazu gehören neben hybriden Installationen vor allem Aspekte rund um Routing, Ansagen- und Agentenmanagement sowie Reporting oder Echtzeitmonitoring. In der allgemeinen und gesamten Ausrichtung von samwin stehen der Anrufer und der Anwender im Mittelpunkt. Eine effiziente und zielführende Weitervermittlung, als auch ein fokussierter und motivierter Mitarbeiter ist die Stärke einer guten Vermittlung und zeichnet jedes Unternehmen aus – ein Gewinn für alle!





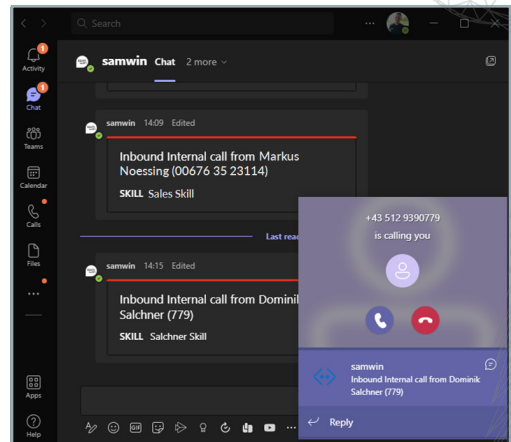
SAMWIN

# DAS CONTACT CENTER FÜR MICROSOFT TEAMS

## Unabhängig und voll integriert

In mehreren Schritten kann das Contact Center samwin in die Umgebung von MS Teams voll integriert werden. Die Trennung von Sprache und Interaktion reduziert die einzelnen Abhängigkeiten und garantiert eine hohe Systemstabilität. Die Agenten nutzen ausschließlich die gewohnte Teams Applikation und werden über deren Oberflächen, unter der Nutzung von z.B. Chat Bots, mit allen relevanten Informationen rund um deren Arbeitsprozess versorgt. Die An- und Abmeldung erfolgt dabei automatisch, basierend auf der Presence der einzelnen Teilnehmer. Der zentrale samwin Server stellt den Contact Center Betrieb mit all seinen Services und Anforderungen sicher. Sämtliche Dienste rund um das Routing, die Anbindung von externen Kundensystemen, Reporting, Monitoring oder

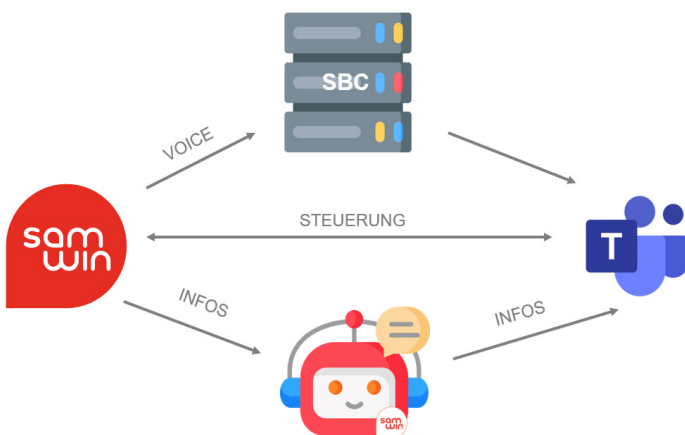
Usermanagement finden zentral auf diesem statt. Damit nutzen Agenten ihre gewohnte MS Teams Umgebung, wobei Supervisoren und Administratoren gleichzeitig auf die unzähligen Möglichkeiten des samwin Contact Centers zugreifen können.



## Die samwin App in MS Teams

Wem die normale Integration nicht ausreicht oder wer in direkte Interaktion mit dem Contact Center treten muss, sei es, um in die Nachbearbeitung zu wechseln oder um auf ein internes Telefonbuch zuzugreifen, kann dies nun über die samwin App im Microsoft Teams Client tun. Die App basiert auf dem samwin Web Agent und stellt darüber hinaus eine Vielzahl an samwin Bausteinen (Bricks) für unterschiedlichste Anwendungen bereit. Der Leistungsumfang der Microsoft Teams Umgebung wird damit erweitert und ergänzt. Die sich daraus ergebenden Verwendungsmöglichkeiten dieser Kombination sind unbegrenzt.

Da der samwin Teams Agent die gleiche Lizenz wie der reguläre samwin Agent nutzt, kann dieser auch dessen Interface 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.



## HIGHLIGHTS

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