



**WHAT'S NEW
IN SAMWIN 11**

11
samwin

samwin 11

Willkommen in der neuen Ära mit samwin 11

Mit samwin 11 beginnt eine neue Generation moderner Kommunikation: leistungsfähig, zukunftsweisend und bereit für kommende Herausforderungen. Die aktuelle Version vereint innovative Technologien mit einem klaren Fokus auf Anwenderfreundlichkeit, Effizienz und Flexibilität.

Zu den zentralen Neuerungen zählen die Integration Künstlicher Intelligenz, die Einführung containerbasierter Architekturen (Docker) sowie eine Vielzahl an Funktionen, die gezielt für die Anforderungen unserer Kunden und Partner konzipiert wurden.

samwin 11 hebt Ihre Kommunikationslösung auf ein neues Niveau – intuitiver, schneller und intelligenter als je zuvor.

AI-ttendant



Mit der Echtzeit KI-Integration auf Basis des Markführers OpenAI, hebt samwin seine Vermittlungsplatz- und Contact Center-Lösung auf ein neues Level: Der virtuelle Agent kommuniziert in Echtzeit mit Ihren Kunden – effizient, skalierbar und jederzeit verfügbar. Dabei bleibt die gesamte Kontrolle in der bewährten samwin-Infrastruktur.

Mehr Effizienz. Höhere Verfügbarkeit. Neue Wege.

Begrüßen Sie die nächste Stufe intelligenter Kundeninteraktion – mit samwin und fortschrittlicher modernster Künstlicher Intelligenz.

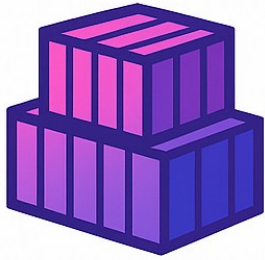
Ob klassische Vermittlungsplatzanwendungen oder erste Contact-Center-Szenarien – samwin hebt die Kundenkommunikation auf ein völlig neues Level. Der KI-gestützte virtuelle Agent übernimmt souverän erste Anfragen, reagiert blitzschnell und präzise und entlastet dadurch Ihre Mitarbeitenden nachhaltig. Das Ergebnis: kürzere Wartezeiten, zufriedенere Kunden und eine optimierte Servicequalität.

Dank der nahtlosen Einbindung in bestehende Prozesse bleibt Ihre gewohnte Systemlandschaft erhalten – mit voller Kontrolle über Datenzugriffe, Nutzungsrechte und Integrationen. Gleichzeitig eröffnen sich durch die smarte Kombination von virtuellen Assistenten und menschlichen Agenten neue Wege für hybride Kommunikationsmodelle. samwin wird so zur idealen Plattform für eine flexible, leistungsstarke und zukunftssichere Kundeninteraktion – bereit für künftige Anforderungen.

Mit dem samwin AI-ttendant beginnt bereits heute eine neue Ära der intelligenten Vermittlung: Der KI-gestützte Assistent übernimmt zuverlässig die telefonische Betreuung – etwa bei Nachtabdeckung, Überlauf oder im 24/7-Betrieb. Dabei nutzt er nicht nur klassische Informationen wie Telefonverzeichnisse und Präsenzstatus, sondern auch situativen Kontext, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Er erkennt Gesprächsbedarf, stellt gezielte Rückfragen, entscheidet intelligent über Weiterleitungen oder dokumentiert Anliegen effizient – etwa durch das automatisierte Erstellen von E-Mails oder Übergabe an menschliche Kolleg:innen bei Bedarf. So wird Erreichbarkeit zum strategischen Vorteil – mit Technologie, die für Menschen entwickelt wurde.

Containering / Docker Support



Setzen Sie auf eine moderne Plattform, die Agilität, Sicherheit und Effizienz vereint. Für unsere Partner bietet samwin 11 nun eine neue containerbasierte Bereitstellungsoption (Docker), mit der sie samwin effizient hosten und ihren Kunden noch komfortabler und ressourcenschonender zur Verfügung stellen können.

Die Contact Center-Lösung samwin 11 unterstützt jetzt auch die Bereitstellung in Container-Umgebungen – und eröffnet damit völlig neue Wege für eine dynamische, skalierbare und moderne IT-Infrastruktur. Die Container-Technologie erlaubt es, mehrere samwin-Systeme gleichzeitig auf der selben Infrastruktur zu betreiben.

Container bieten zudem ein hohes Maß an Flexibilität: Sie lassen sich schnell starten, stoppen, austauschen oder skalieren – ganz nach den Anforderungen Ihres Contact Centers. Durch das stateless Design sind alle Daten außerhalb des Containers gespeichert, was nicht nur für zusätzliche Sicherheit sorgt, sondern auch für eine besonders leichte Wartung und Wiederherstellung der Instanzen.

Da keine klassische Installation notwendig ist, entfällt auch das manuelle Setup – die Container sind sofort betriebsbereit. Fehlende oder falsche Abhängigkeiten gehören der Vergangenheit an, denn jeder Container enthält exakt die passenden Systemkomponenten.

Auch beim Thema Updates überzeugt samwin im Containerbetrieb: Neue Versionen können vorbereitet und mit minimaler Ausfallzeit ausgetauscht werden – ohne den laufenden Betrieb zu stören. Insgesamt basiert die Lösung auf cloud-nativer Technologie und ist damit ideal geeignet für hybride oder vollständig cloudbasierte Szenarien.

Containering / Rechenbeispiel

Rechenbeispiel: VM-Einsparung durch Docker-Bereitstellung

Ein klassisches samwin Hot Standby System benötigt in der Standardbereitstellung jeweils 2 dedizierte Windows-VMs – eine für die aktive Instanz, eine für die Standby-Instanz.

Das bedeutet:

- 1 System = 2 Windows-VMs
- 3 Systeme = 6 Windows-VMs

Beispielhafte Infrastruktur für ein samwin Hot Standby System mit Docker:

- 2 Windows-VMs für zentrale Dienste (z.B. Web-Services, Management)
- 3 Linux-VMs als Container-Host (z.B. für samwin Services)

Diese Umgebung erlaubt es, mehrere samwin Systeme parallel zu betreiben – je nach Auslastung und Konfiguration z.B.:

- 3–5 samwin Systeme auf denselben 5 VMs

Ab dem 3. System sparen Sie pro zusätzlichem System zwei Windows-VMs – das bedeutet geringere Infrastrukturkosten, vereinfachtes Management und eine deutlich höhere Ressourcenauslastung.

Microsoft SQL Datenbank Alternative

Als Alternative zum Microsoft SQL-Datenbank Cluster welcher für den samwin Web Agent benötigt wird bietet samwin 11 die Möglichkeit, den Web Agent auch mit dem Open-Source-Datenbank Cluster von MongoDB zu betreiben. Damit lässt sich eine hochverfügbare Web-Agent-Infrastruktur realisieren – ganz ohne die Lizenzkosten einer Microsoft SQL-Datenbank.



Besonders für kleinere Installationen mit hohen Anforderungen an Verfügbarkeit und Performance stellt MongoDB eine attraktive und kosteneffiziente Lösung dar. Diese System-Architektur ermöglicht eine moderne und wirtschaftliche Umsetzung des Web Agent-Betriebs – ohne Kompromisse bei Stabilität oder Zuverlässigkeit.

Microsoft Teams-Synchronisation

Mit samwin 11 wird die bewährte Integration mit Microsoft Teams um eine neue, ressourcenschonende Variante erweitert. Ergänzend zur bestehenden, tiefgreifenden Einbindung als Microsoft Teams-App steht nun eine leichtgewichtige Option zur Verfügung, die beide Systeme effizient miteinander verbindet – ideal für Umgebungen, in denen Unabhängigkeit und dennoch Statussynchronisation gefragt sind.

In dieser neuen Betriebsform arbeiten samwin und Microsoft Teams autonom, synchronisieren jedoch wechselseitig ihre Präsenzstatus. Microsoft Teams bleibt dabei das führende System: Der Status in samwin richtet sich nach dem in Teams definierten Zustand. Umgekehrt gilt aber auch – wird ein Anruf direkt über den samwin Web Agent geführt und der samwin-Status auf „Busy“ gesetzt, wird dieser automatisch an Microsoft Teams übermittelt.

Im Gegensatz zur tiefgreifenden Teams-App-Integration erfolgen die Anrufe in dieser Variante nicht als Microsoft Teams-Gespräche, sondern weiterhin über die gewohnte samwin Infrastruktur mit dem integrierten samwin Softphone – bei gleichzeitig konsistenter Statusanzeige in beiden Systemen.

Mit dieser neuen Option bietet samwin 11 ein Höchstmaß an Flexibilität für hybride Kommunikationsumgebungen – schlank, unabhängig und benutzerfreundlich.

Classic Agent Feature Takeover

Mit samwin 11 führen wir den Ausbau des Web Agents konsequent weiter. Viele vertraute Funktionen aus dem bewährten Classic Agent (Desktop-Applikation) wurden überarbeitet, modern umgesetzt und nach aktuellen Standards in die Weboberfläche integriert – benutzerfreundlich und leistungsstark.

So profitieren Anwender von einem vertrauten Funktionsumfang in einer modernen, webbasierten Umgebung – ohne Kompromisse bei Komfort oder Effizienz.

Neu integrierte Funktionen im Web Agent:

“Run Executable” Skill Config Support

Ermöglicht das automatische Ausführen externer Programme oder Skripte bei bestimmten Anruferereignissen.

Directory Brick: Auto-Fokus bei eingehendem Anruf

Der Cursor springt automatisch in das Suchfeld, sobald ein Anruf eingeht – für schnellere Reaktionen im Kundenkontakt.

CTI Call Forward und Breakthrough

Unterstützung für klassische CTI-Funktionen wie Weiterleitungen und Durchstellungen direkt aus dem Web Agent heraus.

Abwesenheitsnotizen

Benutzer können Abwesenheitsnotizen setzen und anzeigen lassen – für mehr Transparenz im Team.

Rückrufmanagement

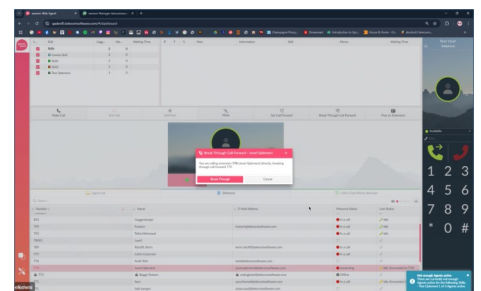
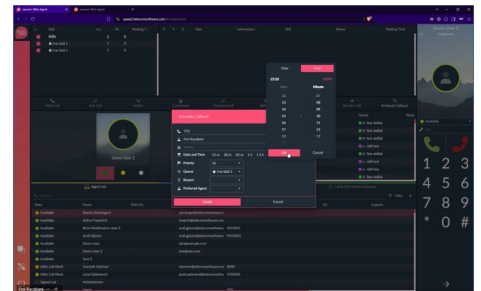
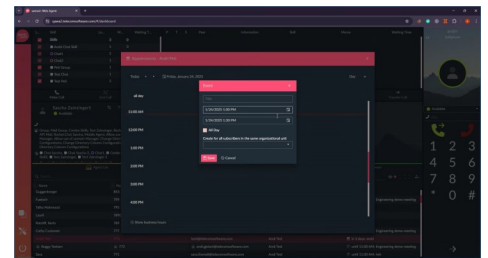
Integriertes Management von Rückrufen direkt im Web Agent – übersichtlich, einfach und effizient.

Bearbeiten von Memos in der Anruflhistorie

Bereits erfasste Gesprächsnotizen lassen sich nachträglich bearbeiten – für mehr Flexibilität in der Dokumentation.

Supervisor-Unterstützungsanfrage

Agenten können direkt im Web Agent Unterstützung durch eine Supervisor anfordern – schnell und diskret.



Weitere Highlights

Effizienter, offener, zukunftsfähiger

Neben den zentralen Neuerungen bringt samwin 11 zahlreiche technische Weiterentwicklungen mit, die gezielt auf eine noch effizientere Konfiguration sowie eine optimierte Anbindung externer Systeme ausgerichtet sind.

Globale Lua Script Notes – zentrale Logik für mehr Effizienz

Durch die Möglichkeit, benutzerdefinierte Lua-Funktionen global zu definieren, können diese systemweit in allen Lua-Skripten wiederverwendet werden. Das reduziert Konfigurationsaufwand, vermeidet Redundanzen und vereinfacht die Pflege – besonders in komplexeren Setups.

Neue WebSocket API – nahtlose Echtzeit-Integration

Die neue WebSocket API ermöglicht eine direkte Server-zu-Server-Kommunikation in Echtzeit. Externe Systeme können sich damit auf Ereignisse wie Statuswechsel subscriben oder aktiv Funktionen auslösen – etwa Anrufe annehmen, weiterleiten oder beenden. So lassen sich individuelle Integrationen und Automatisierungen einfach realisieren.

Modernisiertes Lizenzmodell – klarer, flexibler, leistungsstärker

Mit samwin 11 ändern sich die Bezeichnungen der Lizenzstufen im Rahmen eines gezielten Rebrandings. Wir schaffen mehr Übersicht und der Funktionsumfang steigt nun klar erkennbar je Lizenzstufe. Zudem trennt das Modell logisch zwischen Contact Center und Vermittlungsplatz. Der ehemalige Multimedia Agent, neu „Advanced Agent“ bietet zusätzlich „Directory Edit“ und „Advanced Recording“ – ideal für anspruchsvolle Power-User.

samwin 11

ab Ende September verfügbar

Mit Ende September ist samwin 11 offiziell verfügbar und löst samwin 10 ab. Technisch steht die neue Version bereits bereit – intern ist jetzt schon eine erste Version verfügbar. Mit dem offiziellen Verkaufsstart im September erfolgt der vollständige Umstieg: Alle künftigen Weiterentwicklungen und neuen Funktionen werden ausschließlich für samwin 11 bereitgestellt. Ein Upgrade mit vertrauten Funktionen und spannenden Neuerungen!

Bitte beachten Sie, dass mit der Einführung eine Anpassung im Lizenzmodell einhergeht. Für weiterführende Informationen zu Preisen, technischen Details und zur Unterstützung wenden Sie sich bitte direkt an Ihren zuständigen Account-Manager.