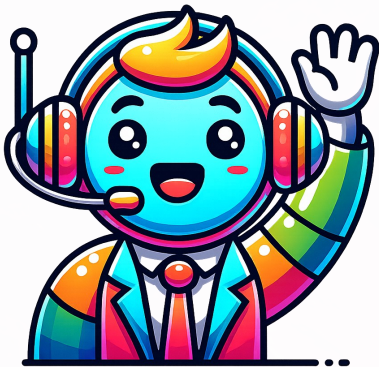




SAMWIN 11

YOUR CONTACT CENTER SOLUTION

samwin 11 ist die Contact Center Lösung, die Flexibilität, Effizienz und Innovation in einer Software vereint. Ihre Anwender bleiben mit samwin 11 maximal fokussiert, produktiv und dynamisch – der Schlüssel zum Erfolg. Mit der Einführung von künstlicher Intelligenz startet samwin 11 in ein neues Zeitalter des Kundenservice.



KI meets Agents

Neben den leistungsstarken Contact Center Funktionen überzeugt **samwin** durch eine grandiose Echtzeit-KI-Integration. Das Ergebnis: 24/7 Service auf einem neuen Qualitätsniveau. Hohe Erreichbarkeit, keine Wartezeiten und spürbare Skaleneffekte steigern die Leistungsfähigkeit jedes Contact Centers – als smarte Entlastung für Ihr Team oder als eigenständige Hotline.

Ihr Mehrwert entsteht vor allem aus der perfekten Verbindung von samwin und KI. Die zentrale Steuerung bleibt bei samwin – und damit in Ihrer Hand. Sie bestimmen, wie viel KI Sie einsetzen. Das schafft maximale Sicherheit und stärkt das Vertrauen Ihrer Kunden.

Im Einsatz für Sie

samwin 11 ist die flexible Plattform für moderne Contact-Center und Vermittlungsarbeitsplätze – vom Einzelplatz bis zur verteilten Mehrstandort-Umgebung. Die Lösung deckt den gesamten Prozess ab: intelligentes Routing, aussagekräftiges Reporting und nahtlose Integration externer Anwendungen greifen reibungslos ineinander.

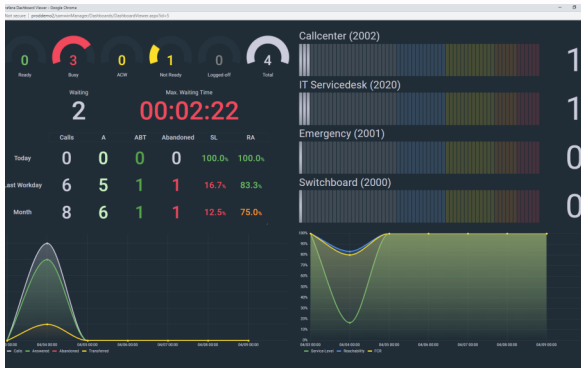
Der klassische Vermittlungsplatz wird ebenfalls komfortabel und vollumfänglich unterstützt. Auf Basis des breiten Funktionsspektrums entstehen zudem vielfältige Zwischen-, Sonder- und Spezialanwendungen, die sich exakt an Ihre Abläufe anpassen. Ganz gleich, wie komplex, tief integriert oder individuell Ihr Szenario ist: samwin 11 erfüllt Ihre Anforderungen umfassend und bildet eine robuste, zukunftssichere Grundlage für exzellenten Kundenservice.



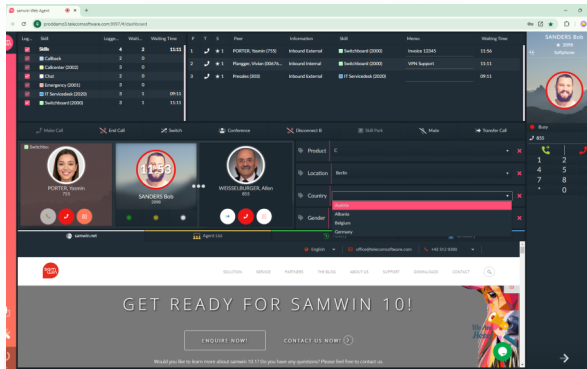


HIGHLIGHTS

- Historisches Reporting und Echtzeitanzeigen
- offene Contact Center Plattform
- Unterstützung verschiedenster Telefonanlagen
- Umfangreiches Presencemanagement
- Brick based User Interface
- hohe Individualisierbarkeit
- Integrationsfreudigkeit
- Hohe Anwenderakzeptanz
- Dynamische Skalierbarkeit
- Intelligente Rückrufe
- Supervisor Studio
- Optionaler Vermittlungsplatz
- Smart Skill Routing
- 360 Grad Kundensicht
- Bedarfsorientiertes und flexibles Lizenzmodell
- KI Agent
- Priorisierungen & Business-Rules
- Offene REST-APIs & Webhooks für Spezialanforderungen



Echtzeitanzeige



Brick-based Web Interface

Smart und skalierbar

samwin wächst mit Ihnen: vom Einzelplatz bis zur Cloud. On-Prem oder Container, zentral oder de-zentral – nahtlos und ohne Kompromisse.

Das flexible, „brick-based“ User Interface erfüllt moderne Anwendererwartungen und lässt sich präzise auf Ihre Workflows zuschneiden. Dabei stehen Stabilität und Effizienz im Fokus – für einen reibungslosen, wirtschaftlichen Betrieb, Tag für Tag.

Herstellerneutralität ohne Kompromisse

samwin integriert sich herstellerunabhängig in unterschiedliche SBCs und Telefonanlagen – ohne Lock-in, ohne Abhängigkeiten. Egal wo sie und ihre Infrastruktur sich hinbewegen, samwin passt sich an und wächst mit ihnen. Unsere eigenständige Unternehmensstruktur garantiert Ihnen darüber hinaus langfristige Neutralität und maximale Flexibilität bei Architektur, Ausbau und Betrieb.

