



SAMWIN 11

CONTACT CENTER FÜR MICROSOFT TEAMS

Mit samwin wird Ihre Microsoft-Teams-Umgebung zum vollwertigen Contact Center. Die Lösung erweitert Teams um professionelle Funktionen für Service, Vermittlung und Kundenkommunikation – nahtlos integriert, intuitiv bedienbar und auf höchste Erreichbarkeit ausgelegt.



Kommunikation neu gedacht. Echtzeit. Intelligent. Zukunftssicher.

samwin 11 ergänzt Ihre Microsoft Teams perfekt: Als professionelle Contact Center- und Vermittler-Lösung erweitert es die Microsoft Teams-Umgebung um gezielte Funktionen für Erreichbarkeit, Routing und Gesprächssteuerung – genau dort, wo klassische Telefonie und Kollaboration zusammentreffen.

Gleichzeitig hebt samwin 11 die Contact-Center-Kommunikation auf ein neues Niveau. Mit KI-Unterstützung in Echtzeitgesprächen denkt das System mit, hilft beim schnellen Erfassen von Gesprächsinhalten und unterstützt Ihre Agenten aktiv – für Service, der spürbar schneller, präziser und persönlicher wird.

Dank moderner Schnittstellen, offener Technologiearchitektur und der tiefen Teams-Integration fügt sich samwin 11 nahtlos in Ihre bestehende IT-Landschaften ein – und macht Kommunikation effizient, intelligent und zukunftssicher.

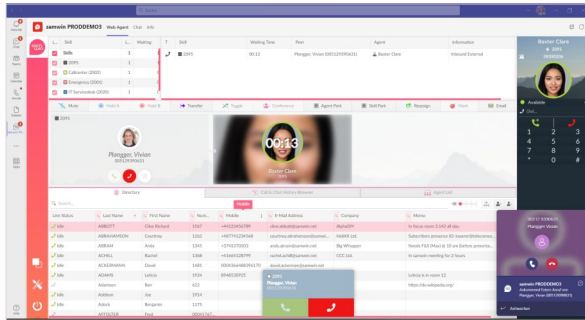
Das samwin Contact Center – so integriert, wie Sie es brauchen.

Ob als vollständig eingebettete App im Microsoft Teams Client oder mit einer leichtgewichtigen Presence-Synchronisation – samwin passt sich Ihrer Kommunikationsstrategie flexibel an.

In der integrierten samwin-App erleben Ihre Mitarbeitenden die volle Funktionsvielfalt direkt in ihrer gewohnten MS Teams Umgebung: von intelligenter Anrufsteuerung über CMR/ERP Integration bis hin zu Präsenz- und Statusinformationen – alles nahtlos verbunden.

Zuverlässig verbunden – auch ohne App: Die Presence-Synchronisation hält samwin und Microsoft Teams stets im Gleichklang, für klare Erreichbarkeit ganz ohne Client-Installation. Mit samwin entscheiden Sie selbst, wie eng Ihr Contact Center mit Microsoft Teams zusammenarbeitet – stets mit dem Ziel, Kommunikation klarer effizienter und zukunftsorientiert zu gestalten.

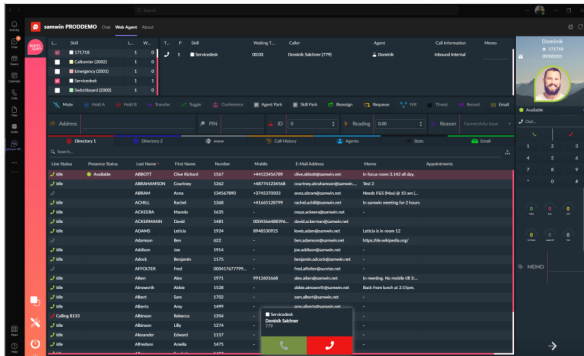




Webbasierte Anwenderoberfläche

HIGHLIGHTS

- Microsoft Team Presence Synchronisation
- Minimale Abhängigkeit
- hohe Skalierbarkeit
- Brick based User Interface
- Web Agent only Mode
- Volle Contact Center Funktionalität
- Umfangreiche Routingmöglichkeiten
- Optional: KI-Agent für noch mehr Effizienz
- Optional: Supervisor
- Intelligentes Rückrufmanagement
- Vermittlungsplatz
- Reporting und Echtzeitdarstellung
- Bedarfsorientiertes und flexibles Lizenzmodell
- CRM/ERP Anbindungen
- mit klassischen Telefonanlagen erweiterbar
- Multi-Customer & Location Unterstützung
- Überläufe und Nachmodus



samwin als App im Microsoft Teams Client

INFOSHEET

Flexibel integriert – unabhängig leistungsstark.

Mit samwin bleiben Sie vollständig in Microsoft Teams integriert – und zugleich unabhängig. Die Lösung funktioniert nahtlos in Teams, kann aber ebenso eigenständig betrieben werden. Der volle Funktionsumfang bleibt dabei nahezu identisch

Dank des Web Agents ist das Contact Center auch ohne Teams jederzeit erreichbar. So benötigt nicht jeder Agent zwingend einen Teams-Arbeitsplatz – und Sie profitieren von maximaler Flexibilität, Unabhängigkeit und Effizienz in Ihrer Kommunikationsumgebung.

