



SAMWIN 11

VERMITTLUNGSPLATZ

Seit Jahrzehnten ist die Telefonvermittlung ein Kernelement professioneller Kommunikation – und mit samwin 11 so leistungsfähig wie nie. Anwender profitieren von einer klar strukturierten, flexiblen Oberfläche, umfangreichen Integrationen bis hin zu einem voll KI basierten Betrieb. Das Resultat: messbar weniger Wartezeit, verlässlich hohe Erreichbarkeit und eine Servicequalität, die begeistert.



Alles im Blick: Präsenz + Telefonbuch, intelligent verbunden

Der Vermittlungsplatz wird zur zentralen Schaltstelle für Erreichbarkeit: Präsenzinformationen aus Ihren Systemen treffen auf ein konsolidiertes Telefonbuch aus allen relevanten Quellen. So sehen Ihre Vermittler in Echtzeit, wer verfügbar ist, wie am besten verbunden wird – und finden jeden Kontakt in Sekunden dank der zahlreichen Suchen in der Weboberfläche.

Egal ob Kalender, Presence der Telefonanlage, Microsoft Teams, Microsoft Active Directory oder sonstige externe/interne Quellen, samwin bündelt diese zu einem zentralen und übersichtlichen Verzeichnis, klar und immer griffbereit.

Der Anrufer im Fokus – effizient, persönlich, jederzeit.

Die Kernaufgabe jeder Vermittlung ist klar: Anrufer schnell, freundlich und zielgerichtet verbinden. samwin unterstützt Ihre Teams dabei mit einer aufgeräumten, intuitiven Oberfläche, die alle relevanten Informationen in Echtzeit bündelt – von Präsenz- und Statusdaten über Favoriten und Warteschlangen bis hin zu Kontextinfos aus angebundenen Systemen. So gelingt eine professionelle, persönliche Interaktion in jedem Gespräch.

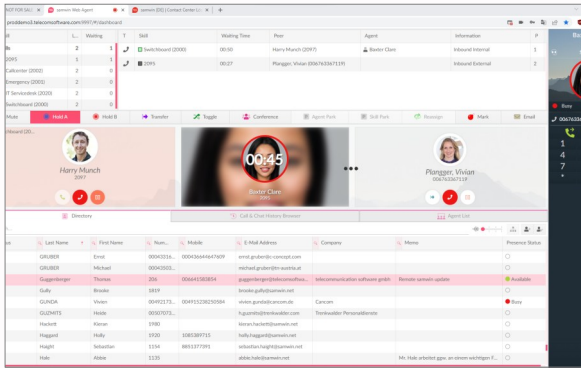
Im Hintergrund sorgt der zentrale samwin Server für reibungslose Abläufe: intelligente Verteilung eingehender Calls, definierbare Überläufe bei Lastspitzen, automatischer Nacht- und Feiertagsmodus, flexibles Anwendermanagement sowie aussagekräftiges Reporting. Optional mit KI-Agents – für noch kürzere Wartezeiten, höhere Erreichbarkeit und ein Serviceerlebnis, das spürbar überzeugt.



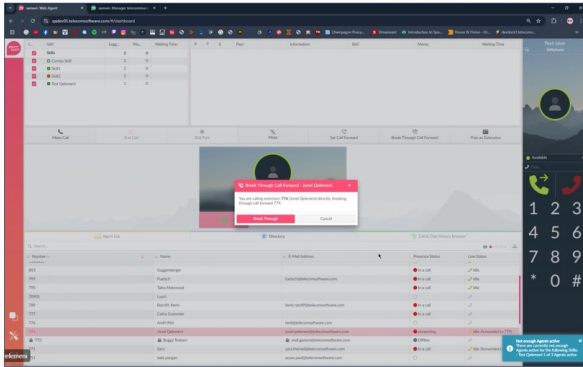


HIGHLIGHTS

- Schnelle, freundliche und zielgerichtete Vermittlung
- Übersichtliche Web-basierte UI mit allen Echtzeitinfos
- Intelligente Call-Verteilung und Überlaufregeln
- Automaten wie Nacht-/Feiertagsmodus
- Zentrales User- und Rollenmanagement
- Hohe Anwenderakzeptanz
- Umfassendes Reporting für Qualität und Steuerung
- Optional: KI-Agent für noch mehr Effizienz
- Unterstützung zahlreicher verschiedener Telefonanlage
- Umfangreiches Präsenzmanagement
- Intelligente Rückrufe
- hohe Skalierbarkeit
- Plattformunabhängigkeit
- Transfer-Advisor & Emailnotifikationen
- Datenschnittstellen
- Ansagen-Management
- Multi Mandanten Unterstützung



Webbasierte Anwenderoberfläche



Rufweiterleitung durchbrechen

Immer erreichbar – auch wenn niemand am Platz sitzt

Die KI-basierte Vermittlungsplatzlösung übernimmt zuverlässig, wenn Ihr Team Pause hat: nachts, an Wochenenden oder bei kurzfristigen Engpässen. Sie ergänzt bestehende Arbeitsplätze nahtlos, hält Service-Level stabil und sorgt dafür, dass kein Anruf ins Leere läuft. Ob als reiner Vermittlungsplatz oder Ergänzung zum Contact Center – der KI Agent bietet eine innovative und effiziente Ergänzung.

Architektur, die mitwächst

Von der Single-Seat-Installation bis zur verteilten Enterprise-Umgebung skaliert samwin lückenlos – zentral oder dezentral. Das flexible Web-User-Interface im Bausteinprinzip bildet individuelle Abläufe und Anforderungen präzise ab und schafft Klarheit sowie Effizienz. Ergebnis: maximale Übersicht, schnelle Abläufe, verlässliche Wirtschaftlichkeit.

