



SAMWIN 11 CONTACT CENTER

samwin, als erweiterte Contact Center Lösung, bietet eine Vielzahl von Funktionen, die speziell für den Einsatz in Unternehmen des Gesundheitswesens konzipiert wurden. Sie unterstützt das effektive Management des Anrufverkehrs und fördert eine schnelle und genaue Kommunikation, die in dieser Branche von entscheidender Bedeutung ist.

Schnelle Reaktionen in Krisensituationen

In speziellen Szenarien ermöglicht samwin eine rasche Reaktionszeit durch flexibles Callrouting. Bei hohem Anruferaufkommen kann eine Ansagensteuerung helfen die Anrufer zu informieren. Diese Funktion könnte höchst wertvoll sein, um den Anruferverkehr zu bewältigen und sicherzustellen, dass jeder Anrufer angemessen betreut wird.

BRANCHEN- LÖSUNG

ORGANISATIONEN MEDIZIN & PFLEGE



samwin
STRONG BASE.
UNLIMITED DESIGNS.

Integration von Patienten-Systemen

Bestehende CRM/EPR oder Patientenmanagement-Systeme werden in samwin leicht angebunden. So kann beispielsweise der entsprechende Patienteneintrag durch Rufnummernauflösung direkt aufgerufen werden. Dies erleichtert den schnellen Zugriff sowie die Verwaltung von Patienteninformationen und führt zu einer gezielteren Patientenbetreuung.

Anrufer-Priorisierung

Ebenfalls offeriert samwin auch die Möglichkeit der Anruf-Priorisierung basierend auf allen verfügbaren Parametern. Das ist besonders relevant, wenn wichtige Anrufe wie die der Einsatzleiter oder Notärzte bevorzugt behandelt werden müssen. Es stellt sicher, dass solche entscheidenden Anrufe nicht übersehen oder verzögert werden und die Leistungsfähigkeit sowie Reaktionszeit in der Patienten-Versorgung optimiert wird.



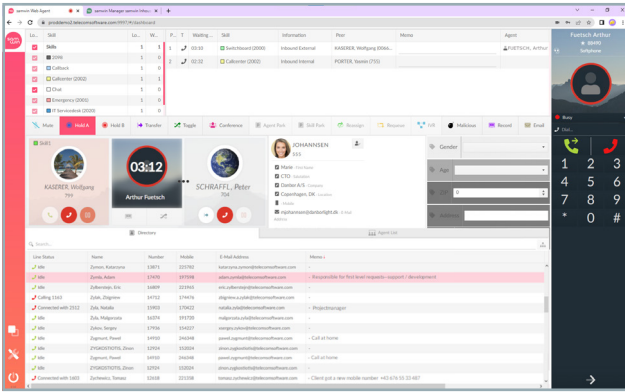


INFO SHEET

SAMWIN 11 CONTACT CENTER

Effiziente Vermittlung

samwin bietet eine Funktion für Telefonbücher mit phonetischer Suche. Dies ist in großen Krankenhäusern sehr nützlich, in denen möglicherweise nicht das gesamte Personal bekannt ist oder es ständig wechselnde Patienten gibt. Die phonetische Suche ermöglicht eine schnelle und leichte Ermittlung von Personen, selbst wenn der genaue Name nicht bekannt ist, und verbessert die Effizienz der internen Kommunikation deutlich.



User Interface

Mobile & vielfältige Oberflächen

Die Applikation samwin ist nicht nur besonders mächtig sondern auch enorm anpassungsfähig. Sie stellt dem Anwender vielfältige Oberflächen auf verschiedensten Plattformen zur Verfügung. So können Anwender die bestehende Infrastruktur nutzen (Softphone, Mobiltelefon, MS Teams Client o.ä.) oder auch einen der samwin eigenen Clients verwenden. Dabei ist besonders der modulare Web Agent enorm wandlungsfähig und kann exakt auf die Anforderungen der Anwendergruppe zugeschnitten werden.

HIGHLIGHTS

- Plattformunabhängige Lösung
- offene Schnittstellen
- Leistungsfähiges Routing
- Alarm- & Notfallszenarien
- Presenceintegration
- Kundenhotline & Vermittlung
- Integration in Umsysteme
- Mobile Client (optional)
- Remote-Arbeitsplätze
- Echtzeit Monitoring & Reporting



Entdecken Sie samwin – die umfassende Kommunikationslösung für Ihr Unternehmen! Mit jahrelanger Erfahrung und einem tiefen Verständnis für die Anforderungen der Branche bietet telecommunication software gmbh innovative und maßgeschneiderte Lösungen, die die Kommunikation in Ihrem Unternehmen optimieren und vereinfachen. Unsere bewährten Technologien und unser engagiertes Team garantieren eine zuverlässige und zukunftsorientierte Kommunikation. Zögern Sie nicht und kontaktieren Sie uns, um zu erfahren, wie wir Ihre Kommunikationsanforderungen erfüllen und verbessern können!

