

Samwin Kontaktcenter

Jansson Kommunikation

Dokumentversion Oktober 2023



Indhold

Introduktion	3
Løsningen	4
Leverancemodel	4
Funktioner i Samwin	5
Agentprofiler	6
Webprofiler	7
Design af agent.....	8
Mobil agent (iOS/Android)	9
Historisk rapportering (kræver min. 1 stk. Supervisor agent)	10
Realtidsrapportering (kræver min. 1 stk. Supervisor agent)	11
IFACT Power BI	12
Erfaring fra andre projekter: Fødevarestyrelsen	13
Administration	14
Øvrige funktioner og muligheder	15
Integrationer.....	16
Bots og AI	16

Introduktion

I dette whitepaper får du information om, hvordan Samwin Kontaktcenter fungerer, og hvordan du kan bruge det bedst muligt. Vores erfaring er, at Samwin Kontaktcenter kan dække de flestes behov – så vi er sikre på, du også vil finde det brugbart.

Et kontaktcenter som Samwin gør sig bedst i praksis, og derfor håber vi også, at du har lyst til at opleve vores demo. I demoen kan vi vise dig de forskellige funktioner, som er sværere at få en fuld forståelse af på skrift.

Er du interesseret i en demo, er du altid velkommen til at kontakte os direkte på tlf. eller mail. Du finder vores oplysninger her: <https://jansson.dk/kommunikation/kontakt/>

Løsningen

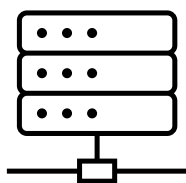
Samwin Kontaktcenter giver mulighed for én samlet kommunikationsplatform og kontaktcenterløsning inkl.:

- Microsoft Teams softphones
- Webbaseret kontaktcenter klienter
- Integration til AD, Exchange, Mobilstatus og Teams status
- Mulighed for integration til 3. parts PBX (Avaya, Cisco, Unify, Innovaphone, Mitel mv.)
- Sms- og e-mail afsendelse
- API for integrationer til eksterne applikationer (fx pop up og opslag)
- Avanceret menu/IVR funktionalitet med ubegrænset IVR flows og -niveauer samt tidsstyring
- Efterbehandlingstid
- Årsagsregistrering
- Søgegrupper
- Nummer i kø og/eller estimeret svartid
- Basis ringegrupper (Skype/Mobil)
- Statistik
- Web app til selvbetjening og supportsager mv.
- Speaks og telefonsvarer

Løsningen er fleksibel og kan skaleres op og ned, løbende som organisationen udvikles.

Leverancemodel

Samwin kan leveres i nedenstående. Funktioner, skalérbarhed og muligheder er ens – uanset leverancemodel.



Eget datacenter



Jansson Cloud



Microsoft Azure

Funktioner i Samwin

Samwin Kontaktcenter er en moderne og fremtidssikret løsning, der understøtter den gode kundeservice samt medarbejdertilfredsheden.

Et udpluk af funktioner i Samwin:

	Telefoni	Modtag telefoniske henvendelser, der deles ud til agenterne efter skills for at sikre den korrekte betjening hurtigst muligt.
	E-mail routing	På lige fod med telefonkald kan e-mails routes efter skills i Samwin. E-mails besvares i samme klient som telefonkald. Der opnås samme statistik som ved telefonkald.
	Webchat routing	På lige fod med telefonkald kan webchat fra jeres hjemmeside routes efter skills i Samwin. Webchats besvares i samme klient som telefonkald. Der opnås samme statistik som ved telefonkald.
	Tilfredshedsmåling	Med tilfredshedsmåling sender Samwin en sms X tid efter afsluttet samtale, hvor kunden får mulighed for at give feedback. Denne feedback medtages i rapporteringen.
	Optagelse af samtaler	Alle samtaler kan optages i Samwin. GDPR-forordningen er fuldt understøttet til både aktivt samtykke samt retten til at blive glemt.
	Integrationer	Samwin har et åbent API, som giver mulighed for nemt at integrere tredjepartsapplikationer.
	Bots og AI	Voice- og chatbots samt speech analytics tilbydes som udvidelse.
	Historisk rapportering	Alt, hvad der sker i Samwin Kontaktcenteret, logges i rapporteringsdatabasen og kan vises i den historiske rapportering, både via automatiske rapporter samt integration til Microsoft Power BI.
	Realtids rapportering	Følg med i, hvordan det går lige nu i jeres kontaktcenter. Med wallboards samt webadgang kan I altid tage temperaturen på kontaktcenteret.
	Administration	Administration via intuitive GUI – integration til AD for automatisk oprettelse af agenter.
	Microsoft UC	Modtag kontaktcenterkald direkte i Skype. Med status fra Skype får du aldrig 2 kald samtidig.
	PBX	Modtag kontaktcenterkald i softphone eller IP-telefon fra eksisterende PBX.
	Mobilintegration	Få kald direkte på din mobile enhed og vær aldrig lænket til skrivebordet.
	Agentprofiler	Forskellige agentprofiler, der dækker ethvert behov.

Agentprofiler

	Mobil	Voice	Multimedie	Supervisor	Omstilling
Mobil app iOS/Android	✓	✓	✓	✓	✓
Webklient Inkl. webRTC softphone		✓	✓	✓	✓
Microsoft Teams integration	✓	✓	✓	✓	✓
Valgfrit svarsted Indbygget softphone, Skype, mobil eller andet nummer	✓	✓	✓	✓	✓
CRM/ERP-integration Åbent API for integration til tredjepartssystemer og databaser		✓	✓	✓	✓
Multimediekanaler E-mail og webchat			✓	✓	
Kalender Se kalender for kollegaer			✓	✓	✓
Kalender Grafisk kalender (pop up)				✓	✓
Send beskeder Via e-mail/sms			✓	✓	✓
Rapportering Avanceret historisk rapportering				✓	
Supervisering af agenter Ændre skills og status for agenter				✓	
Intelligent Search Ny forbedret søgealgoritme					✓
Medlyt og viske Lyt med på samtale og visk til agent				✓	
Redigering af telefonbog				✓	✓

Webprofiler

Alle brugere tilgår løsningen via webbrowser, hvilket sikrer, at alle funktioner er tilgængelige, hvor end brugeren er lokaliseret, og sikrer samtidig mulighed for hjemmearbejde samt skiftende arbejdssteder.

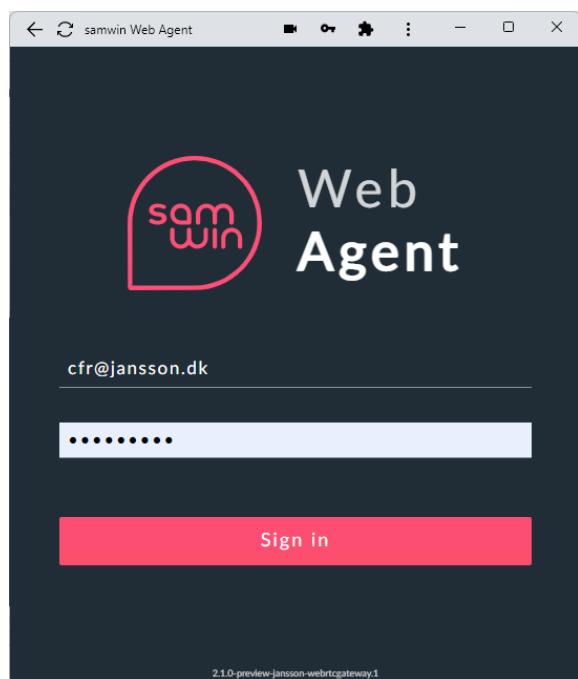
Den webbaserede klient betyder også, at der ingen installation er hos brugerne. Det betyder, at der heller ikke skal opdateres klienter hos brugerne.

Samwin Agent er modulær opbygget og kan tilpasses til de enkelte brugere i organisationen.

I de enkelte workshops beslutter vi, hvordan de enkelte klienter designes ud fra de enkeltes behov.

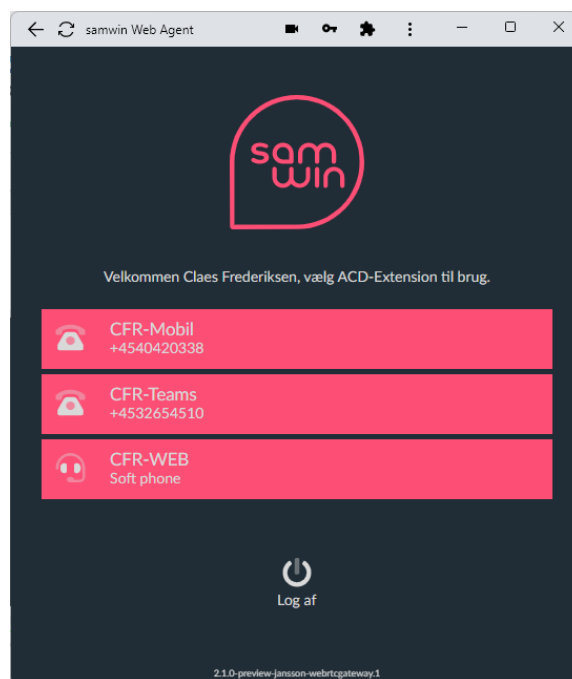
Log ind fra webbrowser

Med AD-brugernavn



Mulighed for valgfrit svarsted

Indbygget softphone, Microsoft Teams eller mobil



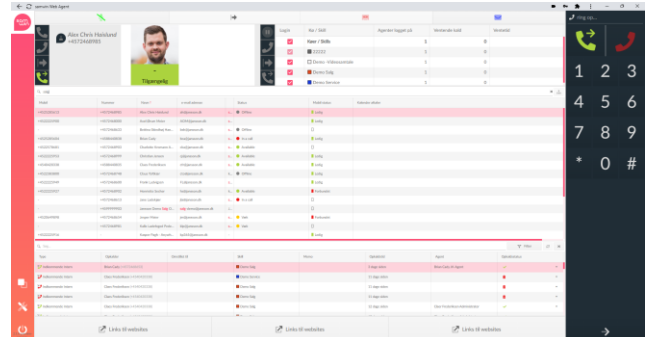
Design af agent

I implementeringen designer vi i fællesskab den/de ønskede klient(er), som giver mening for brugen i dagligdagen. Efterfølgende vil I selv kunne tilpasse og ændre agenterne, som behovene måtte ændres.

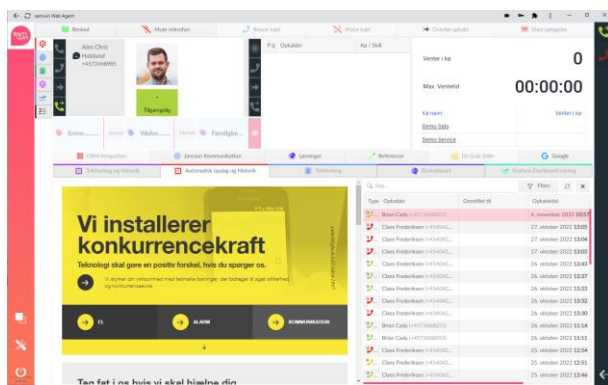
Eksempler på layouts:



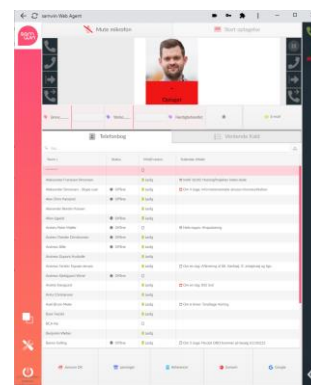
Webagent i mørkt layout



Webagent i lyst layout

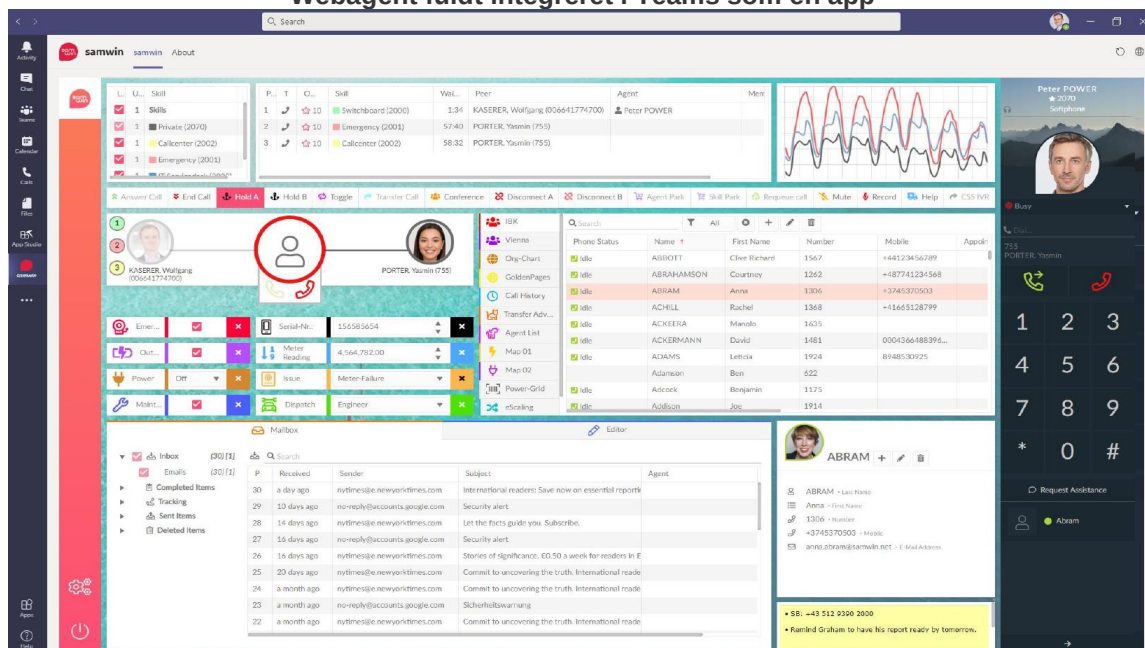


Webagent med website integreret



Webagent, lille

Webagent fuldt integreret i Teams som en app

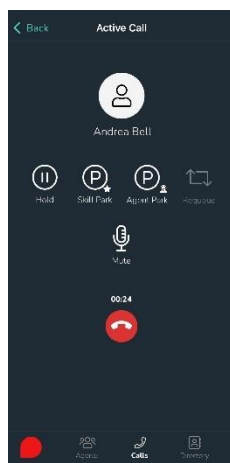


Mobil agent (iOS/Android)

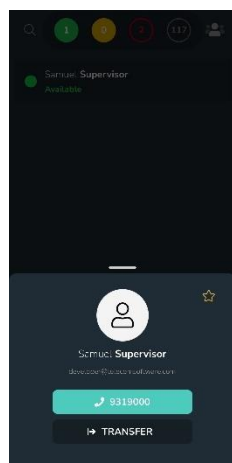
Med Samwin Mobile Agent app'en har agenten kontaktcenteret med på farten og kan samtidig være med i køer på lige fod med øvrige agenter og modtage kald og callbacks.

Med app'en kan agenten ændre sin status, logge ind/ud, styre efterbehandling samt se status på andre agenter og stille om til kollegaer.

Aktivt kald



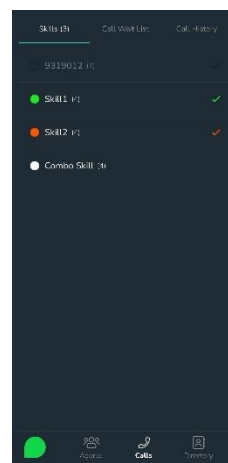
Stil om



Telefonbog



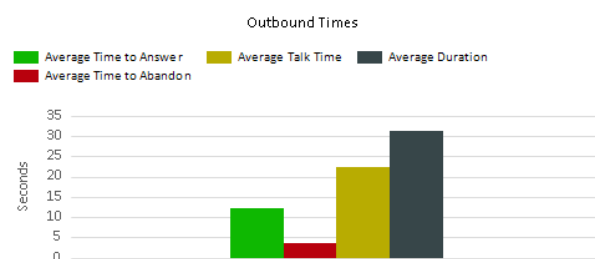
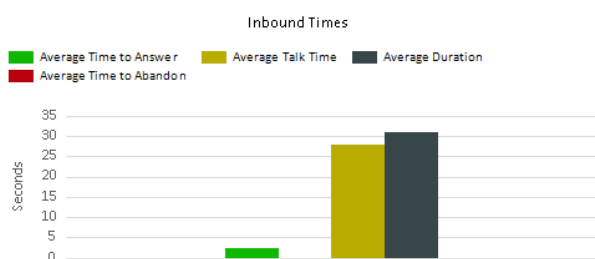
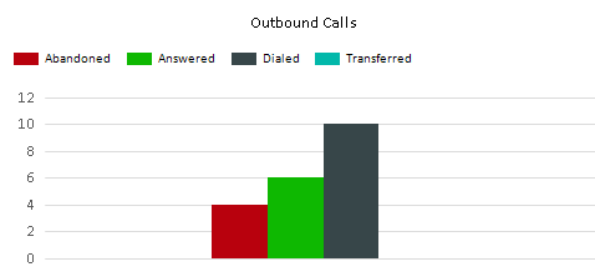
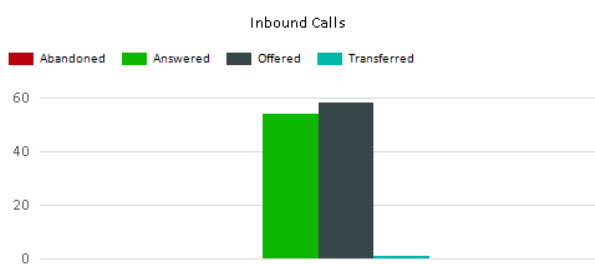
Meld ind/ud af køer



Agenter, der både bruger Mobile Agent app'en og Webagent, vil kunne anvende begge apps samtidig, både på mobilen og PC'en.

Historisk rapportering (kræver min. 1 stk. Supervisor agent)

Løsningen inkluderer fuld rapportering i hele kontaktcenteret. Der er en række standardrapporter tilgængelig via SQL Reporting Services, ligesom BRK får adgang til at eksportere data og selv kunne generere specifikke rapporter via eget BI-værktøj.



Total Overview

Inbound	
Total	
Offered	58
Answered	54
Answered B. T.	44
Abandoned	-
Short Abandons	-
Transferred	1

Total	
Service Level	75,86%
Reachability	93,10%
FCR	98,15%

	Total	Ø	Max
Time to Answer	00:02:10	00:00:02	00:00:48
Time to Abandon	-	-	-
Talk Time	00:26:48	00:00:27	00:02:52
Call Duration	00:29:56	00:00:30	00:02:55

Outbound	
Total	
Dialed	10
Answered	6
Abandoned	4
Declined	-
Transferred	-

Total	
Service Level	0,00%
Reachability	85,71%
FCR	100,00%

	Total	Ø	Max
Time to Answer	00:01:13	00:00:12	00:00:20
Time to Abandon	00:00:14	00:00:03	00:00:05
Talk Time	00:03:43	00:00:22	00:02:10
Call Duration	00:05:11	00:00:31	00:02:10



Realtidsrapportering (kræver min. 1 stk. Supervisor agent)

Webbaseret dashboards, der kan vises på storskærm, hos den enkelte bruger eller direkte i agentklienten samt tredjepartsapplikationer/services, der tillader at embed'e en iframe.



Klar

0

Optaget

0

Efterbehandling

0

Ikke Klar

0

Logget af



Samlet Agenter

Venter i kø

0

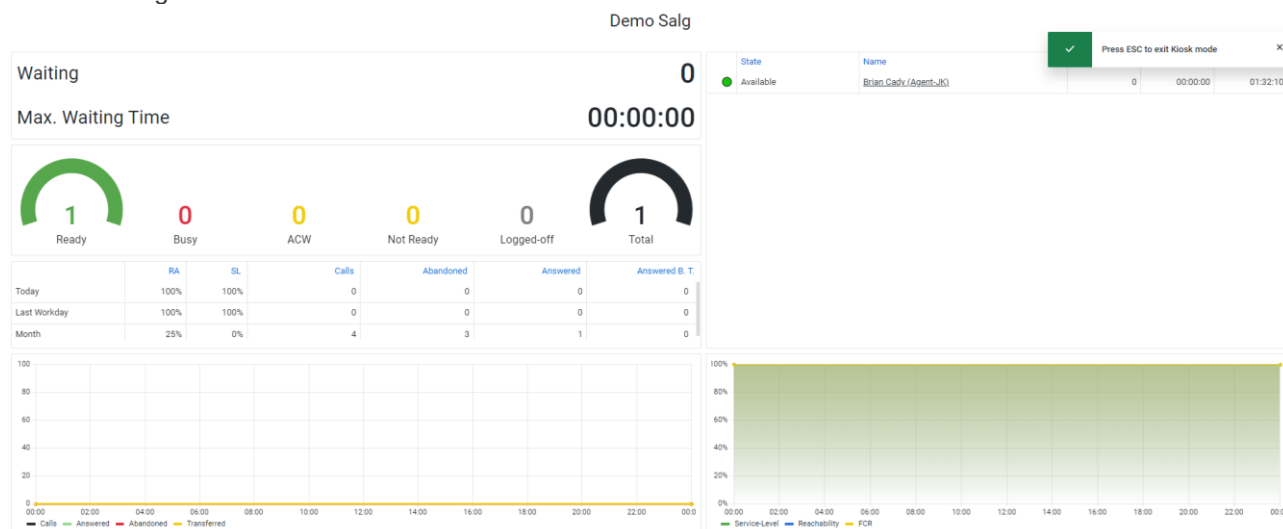
Max. Ventetid

00:00:00

Kø navn / Agent	Venter	Max.	Klar	Optaget	Efterbehandling	Optaget
Demo Salg	0	00:00	1	0	0	0
Demo Service	0	00:00	1	0	0	0

Status	Agent navn	Kald i kø	Ventetid	Tid i status	ID
Ledig	Brian Cady (Agent-JK)	0	00:00:00	01:29:45	1320

Der kan laves så mange forskellige wallboards, I ønsker, og de kan designes via drag and drop på samme måde som agentklienten.



IFACT Power BI

Med en Power BI rapport fra IFACT får I et dynamisk dashboard, der gør det meget nemt at gennemskue data fra jeres Samwin Kontaktcenter. Dashboards tilpasses jeres ønsker til indhold, design mv.



Erfaring fra andre projekter: Fødevarestyrelsen

Fødevarestyrelsen sikrer, at reglerne om dyrevelfærd og fødevarer sikkerhed bliver overholdt. De har et kundecenter, som tager sig af forespørgsler i forbindelse med smileyordningen og rådgiver butikker i forhold til håndtering af varer. Som kundecenterchef har Malene Mols, Sektionsleder, Kunderådgivning og ESDH, ansvar for kundebetjeningen og en gruppe kunderådgivere, som skal yde en fantastisk god service og forbedre kunderejsen.

"Det betyder meget i vores kunderådgivning, at der er ro omkring telefonsystemet. Vi er afhængige af, at det fungerer hele tiden, og at alle kan tilgå systemet. Hvis der er en eller to, der ikke kan være på systemet, så vælter ventetiderne. Derfor er det meget vigtigt, at vi har et driftssikkert system."



Læs mere om Fødevarestyrelsens løsning



Administration

Løsningen kan administreres i flere niveauer:

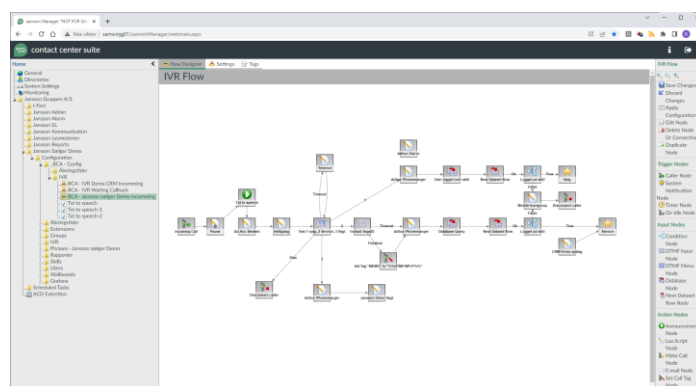
Samwin Manager og Phone Manager kan eksempelvis deles således:

- ➔ Administrator (fuld adgang)
 - Afdelingsleder (adgang til egen afdeling)
 - Teamleder (adgang til egen gruppe(r) og kø(er) i afdelingen
 - Superbruger (adgang til egen profil)

Der er to værktøjer til at administrere løsningen: Samwin Manager, som primært er for administratorer, og Phone Manager, som primært er for teamledere og superbrugere.

Samwin Manager

Det overordnede administrationsværktøj, hvor alle flows, brugere, køer, integrationer og resten af løsningen opsættes og administreres.



Adgangen til Samwin Manager er ikke licensstyret, så I kan få alle de brugere, I ønsker, uden ekstra omkostninger. Den enkelte bruger får tildelt sin rolle og afdeling, så denne kun har adgang til det, der er besluttet.

Phone Manager

Det simple værktøj til administration af:

- ➔ Åbningstider
- ➔ Ad hoc-beskeder (aktivering/deaktivering samt indtaling af ny besked)
- ➔ Ind/udmelding af brugere i hunt groups

Beskeder						
Rediger	Service Besked	Lyd Fil	Beskrivelse	Fra Tid	Til Tid	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen Skolebesked	2021-04-30 00:00	2021-04-30 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt	JK kr termiskaflet vax	Janssen Kristkennerskift	2021-05-13 00:00	2021-05-14 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen 2. Foredrag	2021-05-24 00:00	2021-05-24 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen Grundlovsdag	2021-06-05 00:00	2021-06-05 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen Påske	2021-04-01 00:00	2021-04-05 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Påske	2021-04-01 00:00	2021-04-05 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen Julen	2021-12-24 00:00	2021-12-24 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt		Janssen Nytår	2021-12-31 00:00	2021-12-31 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Skolebesked	2021-04-30 00:00	2021-04-30 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Kristkennerskift	2021-05-13 00:00	2021-05-14 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine 2. Foredrag	2021-05-24 00:00	2021-05-24 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Grundlovsdag	2021-06-05 00:00	2021-06-05 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Julen	2021-12-24 00:00	2021-12-24 23:59	Stat
Rediger	Janssen Vagt Dine		Dine Nytår	2021-12-31 00:00	2021-12-31 23:59	Stat

© 2021 - PhoneManager Application Powered by Janssen Kommunikation A/S

Øvrige funktioner og muligheder

Årsagsregistrering

Afkrydsning
Drop down menu
Felt til fritekst
Alt data gemmes i statistikken og kan eksporteres

IVR

Ubegrænset antal IVR-flows
Ubegrænset antal niveauer

Køinformation

Nummer i kø
Forventet svartid
SLA bestemte købeskeder

Skills

Angiv agenternes kompetencer på de enkelte køer (fra 1-10), så systemet finder den bedst egnede agent til besvarelse af henvendelsen

E-mail og sms til kollega

Send nemt e-mail og sms til andre brugere med prædefineret tekst inklusiv automatisk information om kaldet (A-nummer og eventuelt navn)

Hvem er der sidst talt med

Se, hvem kunden sidst har talt med, samt hvilke årsagsregistreringer og eventuelle noter der er lavet på de sidste opkald

Bestil opkald fra hjemmeside/app

Via en formular på jeres hjemmeside, via jeres app eller tredjepartsapplikation kan I tilbyde kunderne at bestille et opkald samt vælge, hvilken afdeling de vil tale med, og hvornår de ønsker samtalen

Callback

Tilbydes på udvalgte køer
Aktiveres automatisk ved bestemt SLA

Databaseopslag

Route kald på baggrund af opslag
Præsentere information for agenten
Selfservice

Medlyt

Supervisor kan lytte på samtalen, viske til agenten, uden kunden hører med, samt deltage i tredjepartskonference

Omstilling

Stil kald om til kollega eller eksternt nummer – "koldt" uden præsentation samt "varmt" med præsentation

E-mail og sms til kunde

Send nemt e-mail og sms til kunde med prædefineret tekst, eksempelvis links til guides mv.

Last agent routing

Tilbyd kunderne at komme direkte til den agent, de har talt med inden for X tid.
Kan tilbydes kunden eller være automatisk

Outbound dialer

Indlæs en liste med numre, der skal ringes op. Når en agent er meldt ind i outbound køen, bliver denne automatisk tilbudt det næste udgående opkald

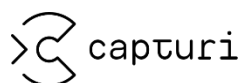
Integrationer

Samwin er en af markedets mest åbne, med godt beskrevet REST API samt webservices og dynamiske URL opslag. Følgende er eksempler på 3. parts systemer der er lavet integration med



Bots og AI

Foruden forretnings applikationer, integrerer Samwin med de førende AI services, hvilken giver jer mulighed for at vælge de bedste tjenester og ikke bare nøjes.



JANSSON KOMMUNIKATION A/S

Tlf.: 70 10 12 60 • komm@jansson.dk • www.jansson.dk

Samvittighedsfuld siden 1897

