



KI-ECHTZEIT KOMMUNIKATION IM MITTELSTAND

Enrico Schirmer - CEO





CONTACT CENTER SOFTWARE

MADE in Innsbruck / AT / EU



#1 HERSTELLERNEUTRAL & FLEXIBEL

#5 MADE IN EUROPE SEIT 1990

#2 ON-PREM & CLOUD TECHNOLOGIE

#6 INTEGRIER- & ANPASSBAR

#4 INNOVATIVE KI-INTEGRATION

#3 IN PRIVATEN HÄNDEN

#7 LEISTUNGSSTARK & SKALIERBAR

#8 ANWENDERFREUNDLICH

Samwin Web Agent Dashboard (qawa2.telecomsoftware.com)

Log...	Skill	Loge...	Wai...	Waiting Time	P	T	S	Peer	Information	Skill	Memo	Waiting Time
<input checked="" type="checkbox"/>	Skills	4	2	11:42	1	📞	★ 1	PORTER, Yasmin (755)	Inbound External	Switchboard (2000)	Invoice 12345	12:27
<input checked="" type="checkbox"/>	Callback	2	0		2	📞	★ 1	Plangger, Vivian (00676...	Inbound Internal	Switchboard (2000)	VPN Support	11:42
<input checked="" type="checkbox"/>	Callcenter (2002)	3	0		3	📞	★ 1	Presales (303)	Inbound External	IT Servicedesk (2020)		09:42
<input checked="" type="checkbox"/>	Chat	2	0									
<input checked="" type="checkbox"/>	Emergency (2001)	3	0									
<input checked="" type="checkbox"/>	IT Servicedesk (2020)	3	1	09:42								
<input checked="" type="checkbox"/>	Switchboard (2000)	3	1	11:42								

Agent List:

State	Name	Skill Info
Available	Sascha Zainzinger1	zainzinger@telecomsoftware.c
Available	Arthur Fuetsch3	fuetsch@telecomsoftware.com
Available	Brick Modification User 3	andi.gjetani@telecomsoftwa. 9310051
Available	Andi Gjetani	andi.gjetani@telecomsoftwa. 9310050
Available	Demo User	abc@example.com
Available	Demo User 2	test@test.com
Available	Sara 3	
After Call Work	Dominik Salchner	salchner@telecomsoftware.cor 8000
After Call Work	Jonel Qelemeni1	jonel.qelemeni@telecomsoftw. 9320001
Signed out	Administrator	

Samwin Web Agent Dashboard (proddemo3.telecomsoftware.com)

Call Center Interface:

- Agents: PORTER, Yasmin (755), SANDERS Bob (2098), WEISSELBURGER, Allen (855)
- Product: C
- Location: Berlin
- Country: Austria, Albania, Belgium, Germany
- Gender: (Dropdown)

Navigation: SOLUTION, SERVICE, PARTNERS, THE BLOG, ABOUT US, SUPPORT, DOWNLOADS, CONTACT

YOU CAN EXPECT

ENQUIRE NOW! CONTACT US NOW! >

Would you like to learn more about samwin 10.1? Do you have any questions? Please feel free to contact us.



ECHTZEIT KI - INTEGRATION

powered by OpenAI



samwin System



Kunde



ECHTZEIT

Keine
Transkribierung,
Wartezeiten, Lücken

DATEN

Zugriff nur über
samwin

INTEGRATION

In bestehende TK/CC
Umgebung

MENSCH

als wertvollste
Ressource

A photograph of a rocky mountain peak with several climbers. A purple horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing white text. The background shows a clear blue sky and distant mountain ranges.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM CONTACT CENTER?



VERFÜGBARKEIT 24/7

PROZESSANPASSUNGEN / ONBOARDING

EFFIZIENZSTEIGERUNG

SKALIERBARKEIT

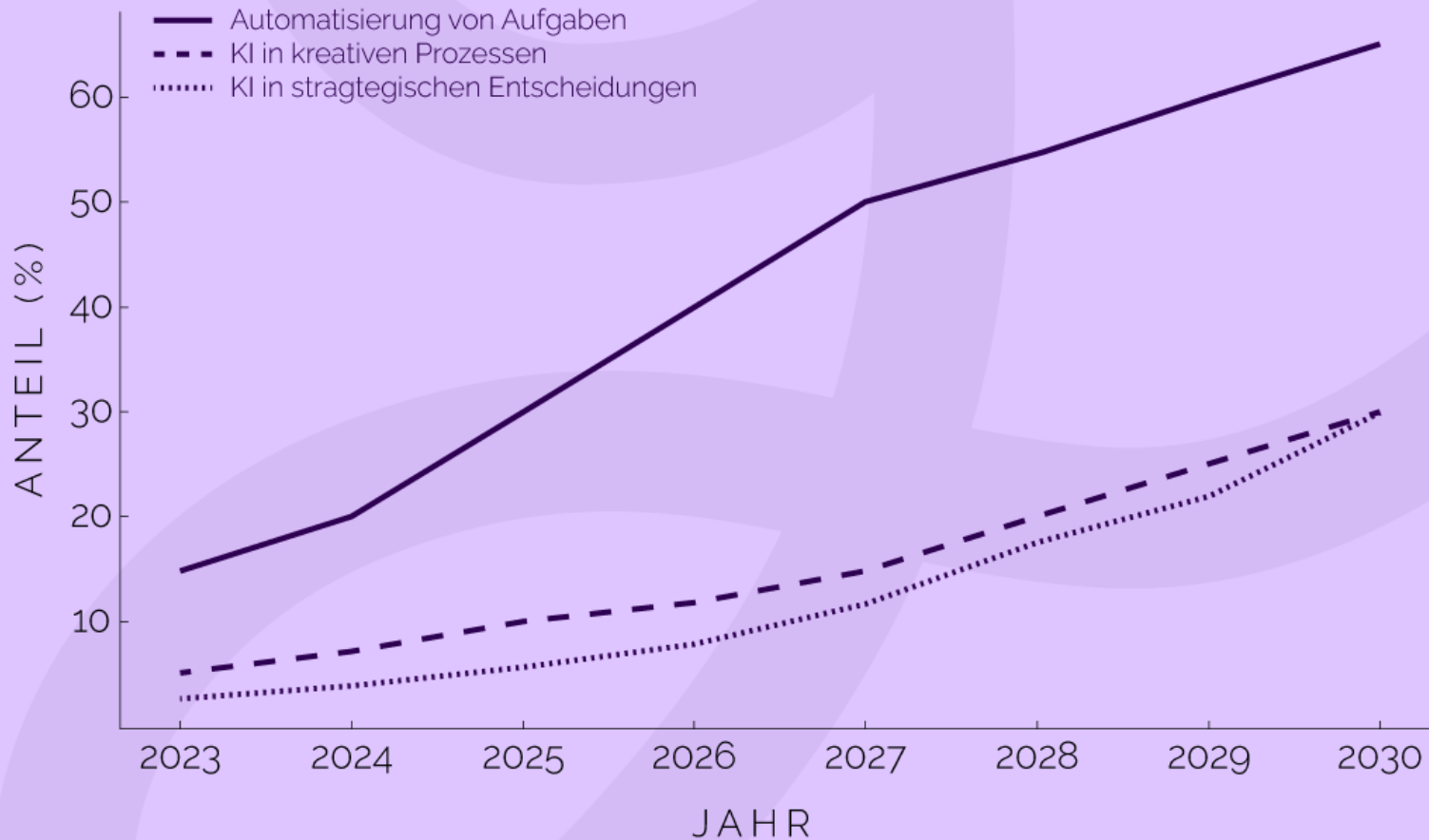
MOTIVATION AGENTEN

KOSTENTRANSPARENZ

ERREICHBARKEIT / WARTENZEITEN

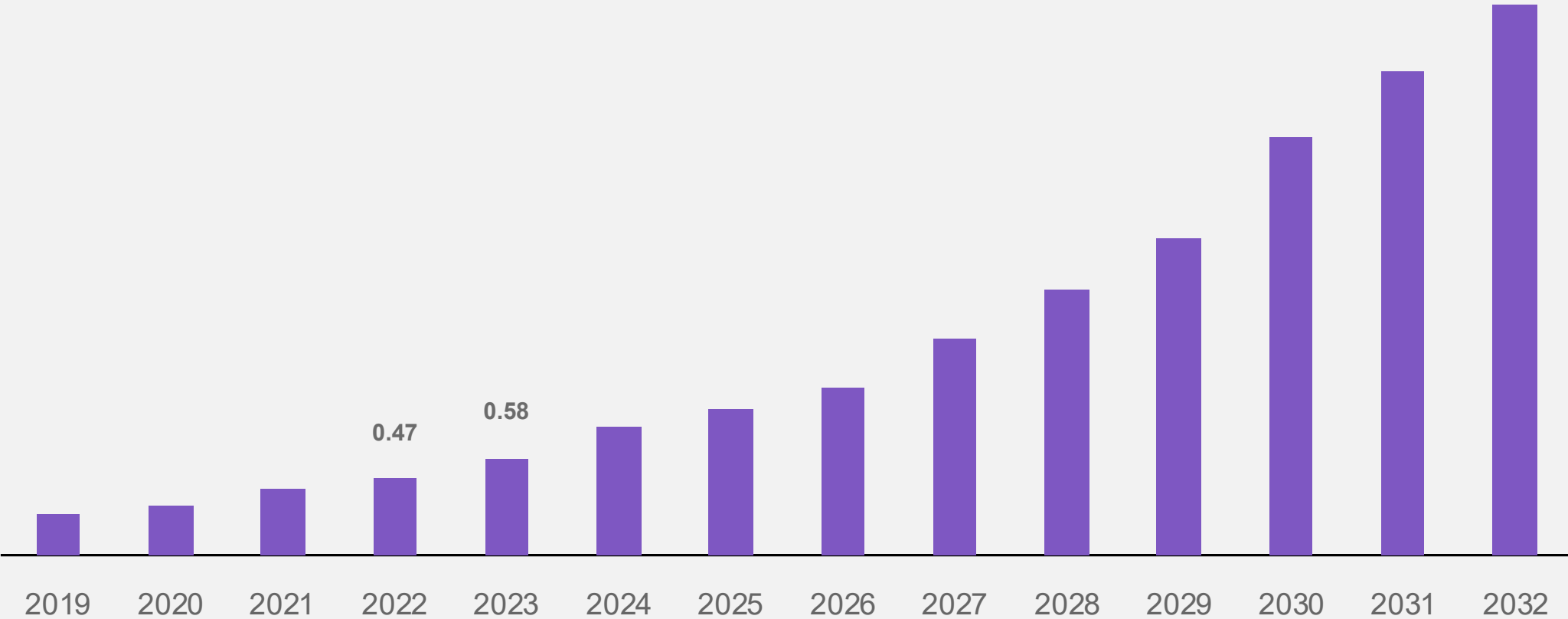
MEHRSPRACHIGKEIT

KI-Trends 2025 und ihre Auswirkungen auf die Arbeitswelt



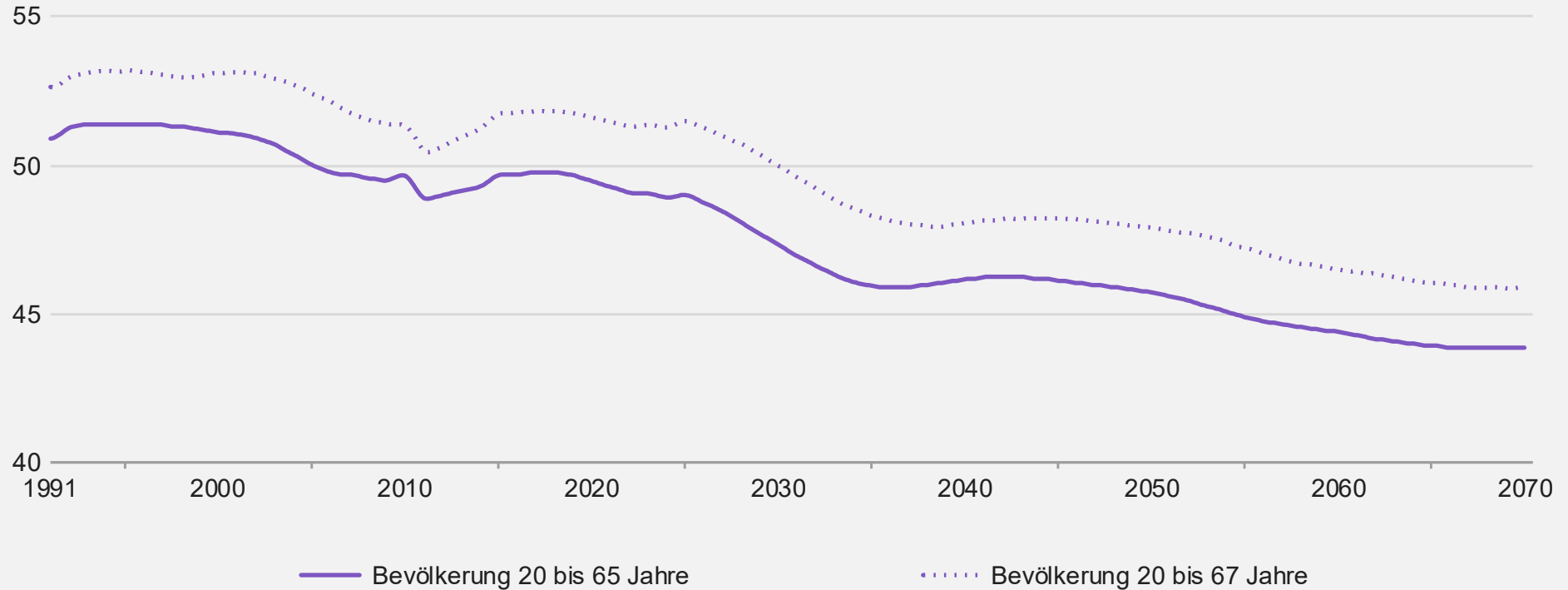
Quelle: Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

North America Call Center AI Market Size, 2019-2032 (USD Billion)



Personen im erwerbsfähigen Alter (1991–2070)*

in Millionen



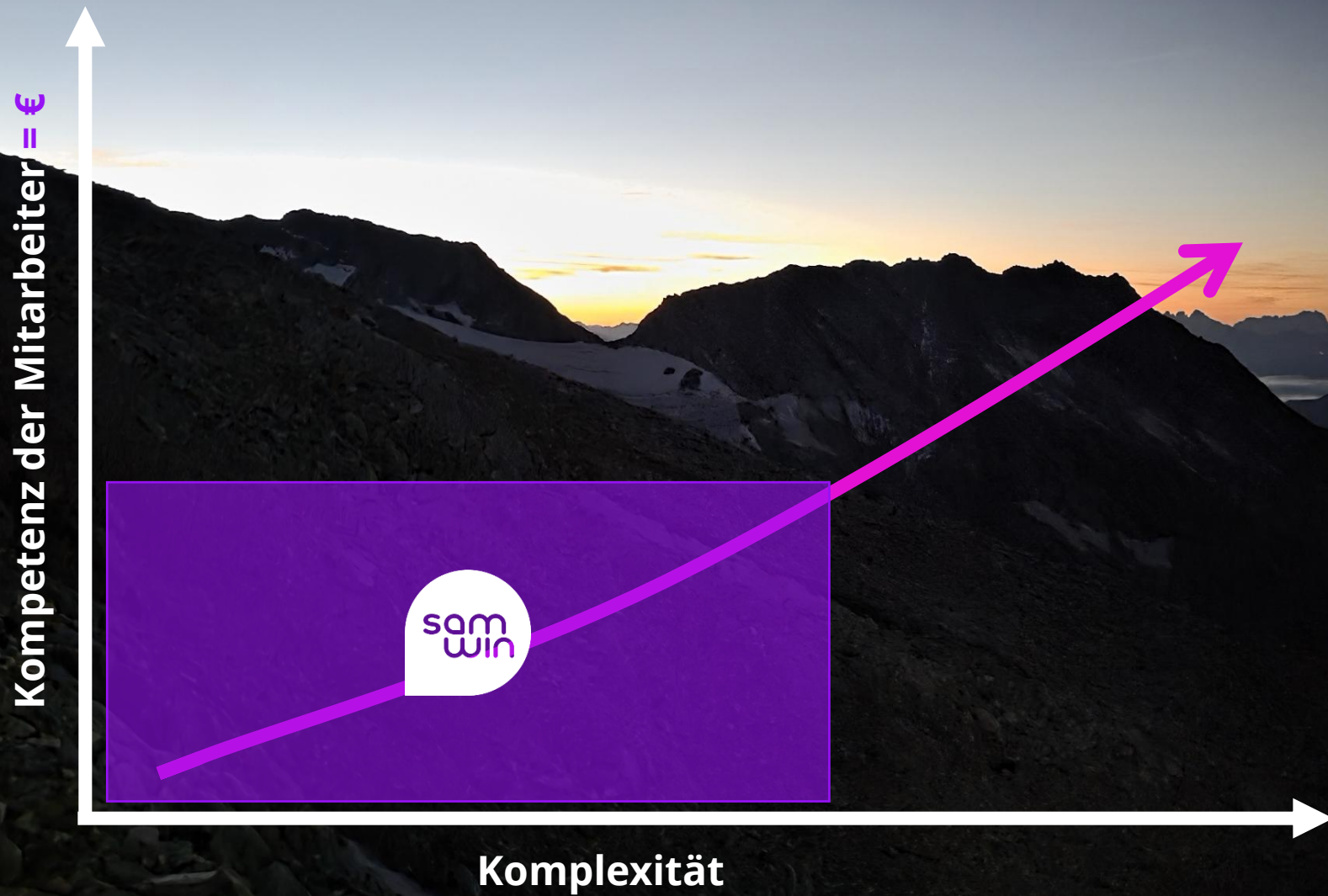
* Ab 2022 beruhen die Bevölkerungszahlen auf der Fortschreibung auf Basis des Zensus 2022. Ab 2025: Ergebnisse der 15. koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung des Bundes und der Länder, Variante G2L2W2: Moderate Entwicklung der Fertilität, Lebenserwartung

Quelle: Stat. Bundesamt; Berechnungen: BiB

A landscape photograph of a mountain range at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. The mountains are dark silhouettes against the bright sky. There are patches of snow on the mountain slopes. A purple banner with white text is overlaid on the lower part of the image.

MEHRWERT FÜR KMU MIT SAMWIN

für Integriatoren





INNOVATION

Neue Ansätze &
Lösungen für ihre
Kunden

KOSTEN

transparentes
Minutenmodell

INTEGRATION

In TK &
Datenumgebung
notwendig

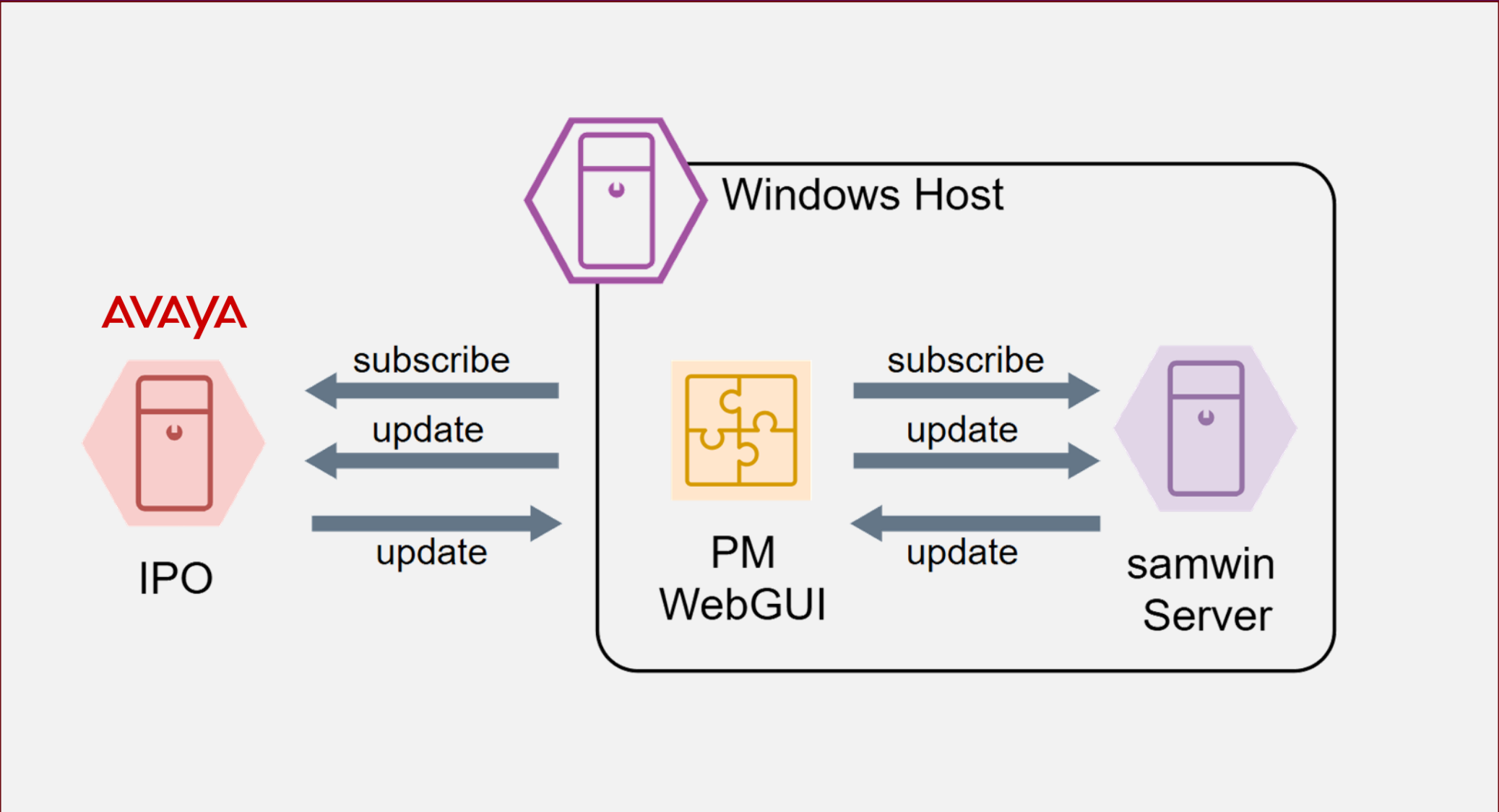
CC & KI

Migration &
klassische CC-
Aufgaben bedienen



Samwin – AVAYA IPO Line State Connector

by ETK Networks





WARUM SIE AUF SAMWIN SETZEN SOLLTEN
für KMU und mit AI Agent

SUPPORT

Partnerunterstützung

- Demo
- Präsentation
- POCs
- Schulung
- Projektunterstützung

ZWEIKLANG

Klassisches Contact
Center

+

KI Innovation

UNABHÄNGIG

Priv. Unternehmen
Partner/Kunden-Fokus

COOLNESS

Zusammenarbeit auf
Augenhöhe





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Enrico Schirmer

