

# PRESSEINFORMATION

## TOPCALL bietet Service Providern (SP) kundenspezifisch einsetzbare Unified Communication (UC)-Plattform

### TOPCALL Lösung belebt das Geschäft von Service Providern

Wien, 30. Juni 2003 – Die TOPCALL International AG ermöglicht Service Providern (SP) die professionelle Erweiterung ihrer Geschäftsmodelle unter Einsatz einer leistungsfähigen und universellen Kommunikationslösung. SP können somit die gesamte Unified Communication-Palette (Broadcast-Dienste und ERP-/CRM-, Voice-, Email-, Fax- und SMS-Integration, etc.) als „Provided Service on Demand“ anbieten. Die TOPCALL Lösung eignet sich nicht nur für Service Provider, sondern auch für Telekommunikationsunternehmen, Rechenzentren, Banken, etc., die ihren Kunden umfassende und integrierte Dienstleistungen plattformübergreifend anbieten wollen. TOPCALLs SP-Lösungen werden bereits von namhaften Unternehmen wie Sonera, OMV, Lufthansa Systems, Siemens Business Services, EDS, IBM Global Services und vielen anderen erfolgreich eingesetzt.

#### Warum Outsourcing an Service Provider?

Früher lagerten Kunden Ihre Kommunikation lediglich aus um Kosten zu sparen. Heutzutage spielt die Kostenfrage nach wie vor eine Rolle, entscheidend ist jedoch die vom Service Provider gelieferte Qualität. So können Kunden ihre gesamte Kommunikation (Massenaussendungen für Werbe- und Informationszwecke, Rechnungen, Auftragsbetätigungen, Mahnungen etc.) über den Service Provider abwickeln lassen, wobei sie auf das komplette Spektrum von Unified Messaging Diensten (Email, Fax, Telex, SMS und Voice) zurückgreifen können. Der Kunde kann dabei entweder Aufträge über Email oder Fax an den Service Provider übermitteln, oder diese selbst auf einer für ihn eingerichteten Weboberfläche bedienen und abrufen.

Mit Hilfe von TC Report kann der Kunde eigene, für ihn relevante statistische Datenauswertungen vornehmen. Die Verrechnung für den Kunden erfolgt je nach Vertrag pro Seite, Volumen, Dauer, User, Kostenstelle oder nach Versandart (Fax, SMS, Voice etc.).

#### Warum TOPCALL für Service Provider?

TOPCALL liefert dem Service Provider eine auf seine Bedürfnisse und seine Kunden zugeschnittene, individuelle Lösung basierend auf TC-Standards wie hoher Skalierbarkeit der Server, extrem hoher Fehlertoleranz und Media Sharing. Durch Integration des „**System Monitorings**“ können alle wichtigen Abläufe (Verfügbarkeit von Serverprozessen, Anzahl übertragener Nachrichten, Auftreten von Systemfehlern, generelle Performance) überwacht und bei Problemen sofort der Administrator verständigt werden. **CDRs (call detail records)** bilden die Grundlage für das individuell auf den Kunden abgestimmte **Billing, Service Level Reporting** (z.B. Anzahl der ausgeschickten Nachrichten pro Zeiteinheit) und **Performance Reporting** (Auslastungsauswertungen). Diese Software generiert auch wertvolle Informationen für „Campagne Management Tools“ zur Auswertung von Kundeninteraktionen nach Massenaussendungen. TOPCALL bietet weiters:

- Einfache Verwaltung verschiedener Kundenprofile (Instanzen) auf einem Server

# PRESSEINFORMATION

- Vollständiges Multi Media Archiv für alle ein- und ausgehenden Nachrichten inklusive Suchwerkzeugen – historische Aufzeichnungen online, weiter ausbaubar durch "encrypted off-line storage" über DVD Jukebox
- Secure Document Delivery Optionen für unternehmenskritische Kundentransaktionen
- Unified Messaging Lösungen für hybride und reine IP-Umgebungen
- IVR (Interactive Voice Response) - und CTI (Computer Telephony Integration) - Unterstützung
- Broadcast Services für Fax, Telex, Voice, SMS und Mobile Messaging
- Nachrichtenrouting an und aus jeder Anwendung. Jede Applikation kann durch die TOPCALL Lösung Nachrichten empfangen und versenden.
- Integration von allen Standard-Mailsystemen wie Lotus Notes, Exchange/Outlook, Novell GroupWise und SMTP.
- Integration von Back-end-Applikationen wie ERP (z.B. SAP), CRM und Datenbanken
- Möglichkeit, Business-Prozesse kommunikationsfähig zu machen
- Kostenreduktion durch Least Cost Routing; Übermittlung der Nachrichten über IP (durch Branchboxen)
- Alerting Systeme und Eskalationsmechanismen zur Optimierung der Arbeitsabläufe
- Benutzerspezifische Einstellungen bevorzugter Nachrichtenkanäle
- Umfangreiche Planung, Implementierung und Support Services (z.B. 24x7)

Gerhard Graf, Business Development Manager bei TOPCALL, erklärt: „Mittels unserer UC-Plattform versetzen wir Service Provider in die Lage, ihr Dienstleistungs-Portfolio sinnvoll zu erweitern, um dem Anspruch des Kunden nach zukunftsorientierten Kommunikationslösungen zur Optimierung ihrer Business-Prozesse in vollem Umfang gerecht zu werden. Unsere attraktiven Konditionen in Bezug auf die Anschaffung und Betriebskosten ermöglichen es den Unternehmen den ROI (Return On Investment) längstens nach 18 Monaten zu erreichen. Ein weiterer Vorteil für den SP ist die kurze Installationszeit der UC-Lösung von ca. 3 Wochen. Neben den klassischen Broadcasting-Diensten (z.B. über Fax, SMS etc.) werden insbesondere die Sprachdienste in den nächsten Jahren für den SP an Bedeutung gewinnen wie auch die Zunahme des personalisierten Nachrichtenverkehrs.“

**Der Topcall Server** ist eine Gesamtlösung für die Geschäftskommunikation. Die Architektur der Lösung erlaubt Unternehmen, die gesamte Kommunikation auf einem einzigen, hochverfügbaren Server zu integrieren, zu verwalten und zu archivieren. Das „Single Server“-Konzept vereinfacht das Netzwerk-Management und vermeidet den Bedarf an Software-Installation bei Endgeräten. Das verfügbare Lösungsspektrum umfasst Unified Messaging, Network and Production Faxing, Interaction Management and Computer Telephony (IVR/CTI). Weiterhin bietet Topcall Kommunikationslösungen für Service Provider und eine Produktpalette, welche den Ausbau von Call-Centern in multimediafähige Contact Center unterstützt.

**TOPCALL (Wiener Börse: TOPC)** ist ein weltweit tätiger Anbieter von geschäftskritischen Kommunikationslösungen (Unified Communication, UC). Diese Kommunikationslösungen unterstützen Unternehmen bei der besseren Nutzung ihrer bestehenden IT-Umgebungen (z.B. ERP- oder CRM-Systeme), bei der Vereinfachung oder Beschleunigung von Geschäftsprozessen und bei der Erzielung besserer Ergebnisse sowie eines raschen ROI. TOPCALL ist in diesem Geschäftsfeld seit 25 Jahren tätig und zählt den Großteil der "Fortune 500"-Unternehmen zu seinen Kunden. Auf Basis dieser Erfahrungen ist TOPCALL heute in der Lage, alle Medientypen in alle IT-Umgebungen zu integrieren und dadurch Geschäftsprozesse über Kommunikation zu optimieren. Bisher wurden über 4.000 UC-Lösungen

# PRESSEINFORMATION

weltweit installiert und durch TOPCALL's weltweite Support- und Consulting-Services unterstützt. TOPCALL ist mit 24 Niederlassungen und 18 dedizierten Vertragspartnern weltweit präsent. Das Unternehmen ist unter dem Börsenkürzel TOPC seit 19. Dezember 2002 im Segment Prime Market an der Wiener Börse gelistet. **Die ISIN-Nummer lautet: AT0000848809.** Der Unternehmenssitz befindet sich in Wien, Österreich. Weitere Informationen sind unter <http://www.topcall.com/at/> verfügbar.

## **Weitere Informationen:**

### **TOPCALL International AG**

*Ilse Berg*

*Assistentin IR*

Talpagasse 1

A - 1230 Wien

Tel.: +43 (1) 863 53 - 171

Fax: +43 (1) 863 53 – 8171

Email: [ilse.berg@topcall.com](mailto:ilse.berg@topcall.com)

<http://www.topcall.com/at/>