



Unified Communication 1N08

Wolfgang Kuzel
Country Manager

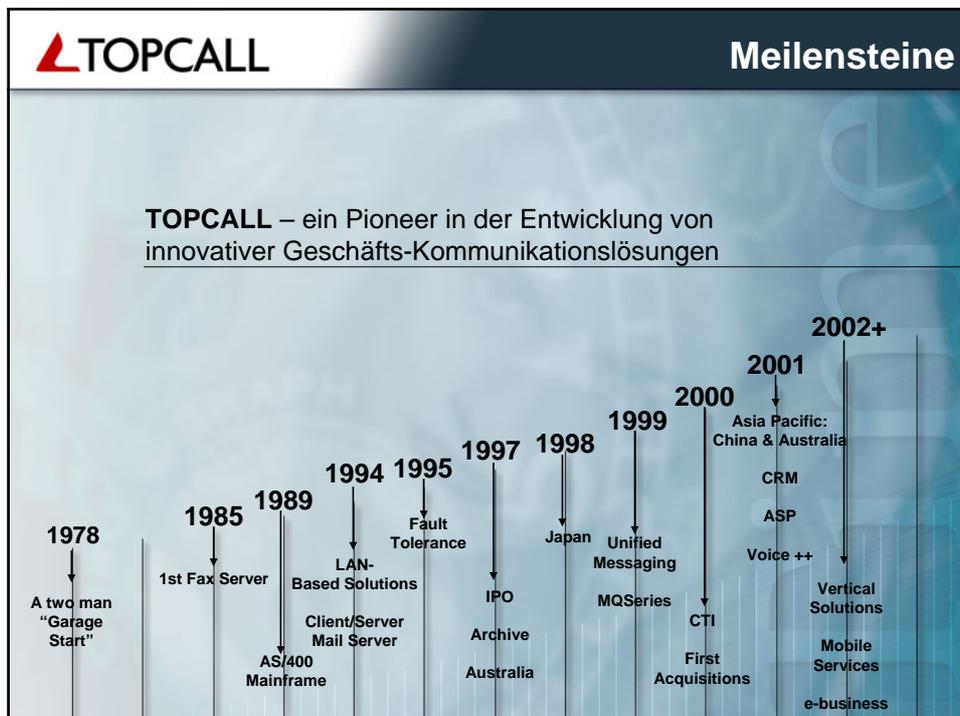
TOPCALL International AG
wolfgang.kuzel@topcall.com

Automatisierte Geschäftsprozesse

Heterogene Voice Integration Konvergenzen

"Service Provider ready" mit Billing & Reporting

Breite Back-Office Integrationsmöglichkeiten zu ERP, CRM, Host und anderen vielfältigen Anwendungen



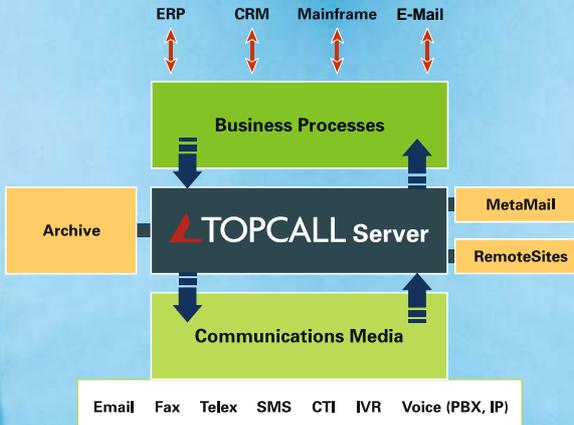
TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004





Lösung

[Professionelle Kommunikations Middleware]



Die Lösung, die zu allem "JA" sagt ! **Yes, we can!**

[because we've done it]



Positionierung UC

[Gartner Studie]

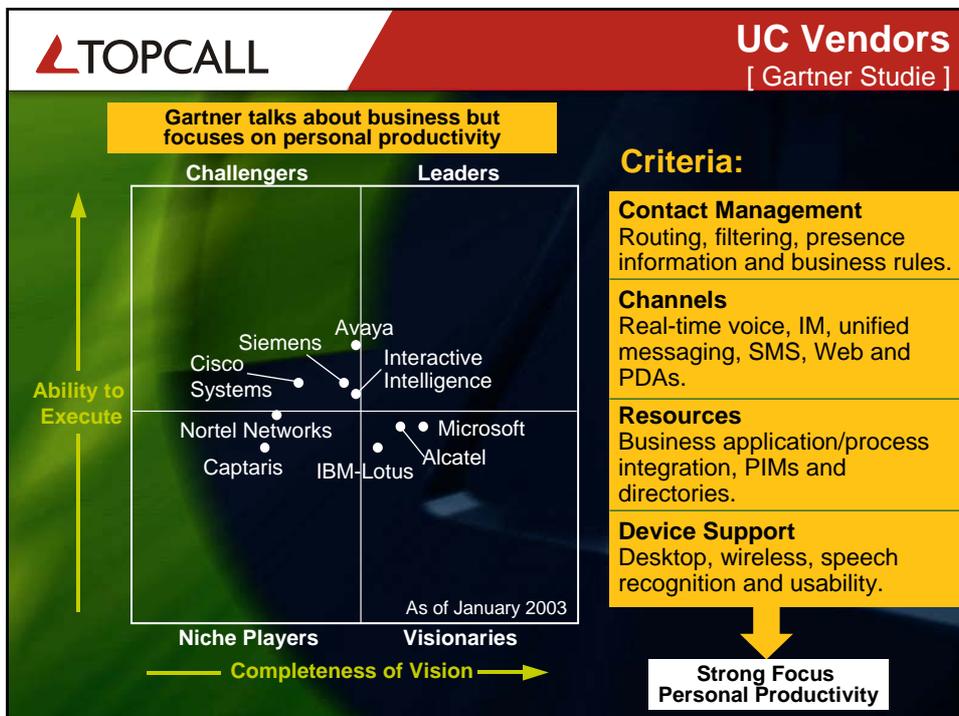
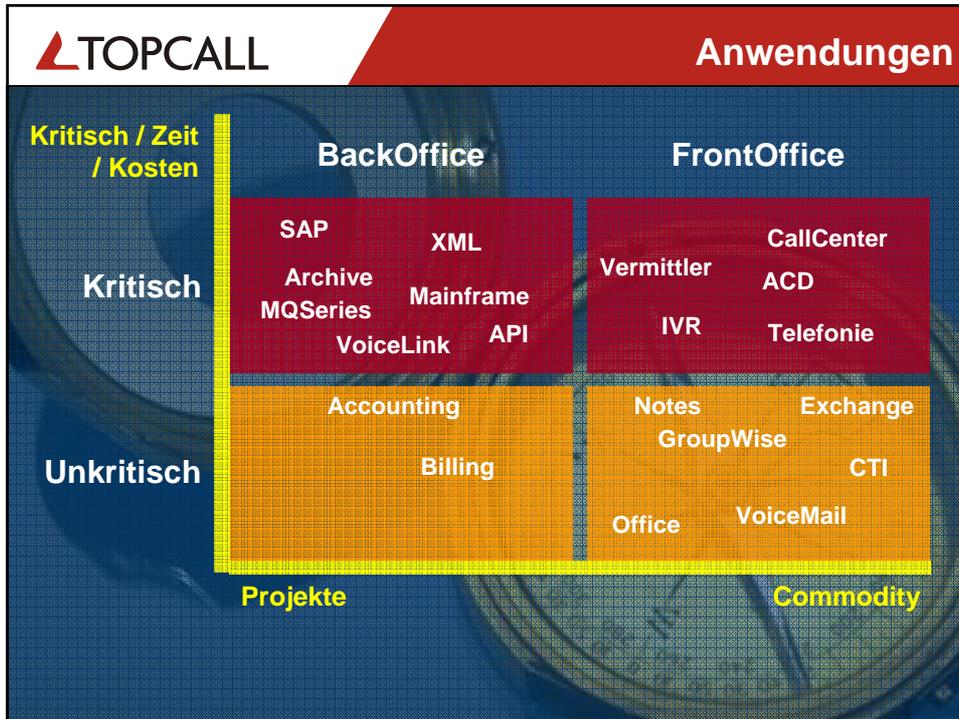
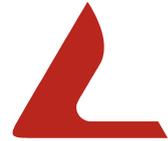
	Mobile Mail + Phone Access	Desktop Apps. + PBX Functions	Business Process Integration (BPI)
Technology	<ul style="list-style-type: none"> ■ Separate mail servers ■ No directory sharing ■ DTMF phone control ■ Limited phone functions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Access to common desktop and applications ■ Speech recognition solutions ■ Limited shared directory 	<ul style="list-style-type: none"> ■ integrate multiple channels ■ middleware architecture ■ tools for workflow management ■ Alert, Report, Monitor, Route Escalate, Set Business Rules
Capabilities	<ul style="list-style-type: none"> ■ Add mobility access to unified messaging 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Improved access to common messaging, telephone and group functions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ communications turned into business-enabler ■ process connected to communications
Target Users	<ul style="list-style-type: none"> ■ Heavy travelers willing to learn a difficult user interface 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Heavy collaborators gain access to group functions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ All interaction points ■ Includes B2B and B2C

Unified Messaging

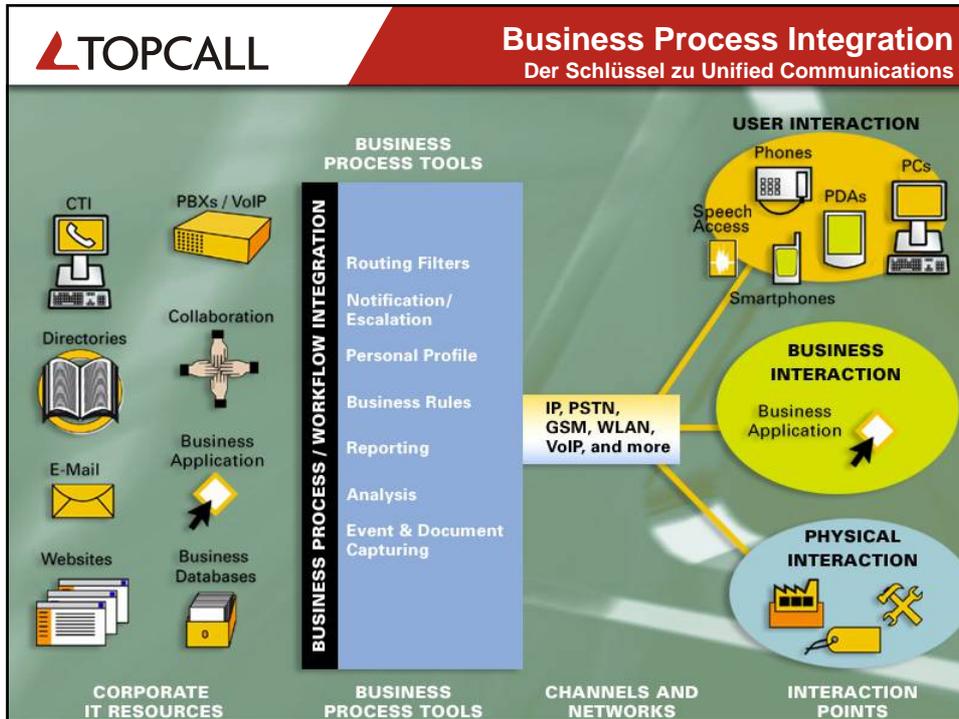
Unified Communications

+ BPI

TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004



TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004



TOPCALL Trend 2005 ...
[Gartner Studie]

50% der IT Nutzung ...

... wird auf einem Service Provider (xSP) Geschäftsmodell basieren

Yes, we can!
[because we've done it]



TOPCALL **Mehrwert für Kunden**



- └ Hohe UC Kompetenz
- └ Managementexpertise für grosse & komplexe Projekte
- └ Breite Installationsbasis (weltweit)
- └ Referenzen TOP 500 Accounts
- └ 25 Jahre Erfahrung
- └ Zuverlässiger und professioneller Partner

TOPCALL **Mehrwert für CISCO**



- └ Stärkerer Business Case für VoIP CISCO Lösungen
 - └ Partner mit hoher Reputation
 - └ Ein Partner für alle UC Bedürfnisse
 - └ Business Process Enabler
 - └ Einzigartige Multichannelstrategie über IP
 - └ Globalität für strategische Accounts



TOPCALL **Mehrwert TOPCALL**



- Business Prozess Optimierung
- Monitoring der Kommunikation
- Unterstützung einer Multichannel Strategie
- Intensive Kundenbindung
- Effizienzsteigerung
- Eliminierung von Medienbrüchen
- Unterstützung bei der Migration

Die einzige Lösung auf dem Markt, welche sich in alle gängigen Business Prozesse integriert und sie mit allen relevanten Kommunikationsmedien und deren Endgeräten verbindet.

TOPCALL **Total Business Integration #1**

Ist es möglich?

Tausende von Allergiepatienten gleichzeitig zu alarmieren, dass starker Pollenflug zu erwarten ist ?

Yes, we can!
[because we've done it]



 TOPCALL

Total Business Integration #2

Ist es möglich?

To send banking customers real-time account information,
including stock prices and deposit confirmations

- via SMS, fax and email ?
- out of a banking application ?
- automatically archived ?

Yes, we can!

[because we've done it]

 TOPCALL

Total Business Integration #3

Ist es möglich?

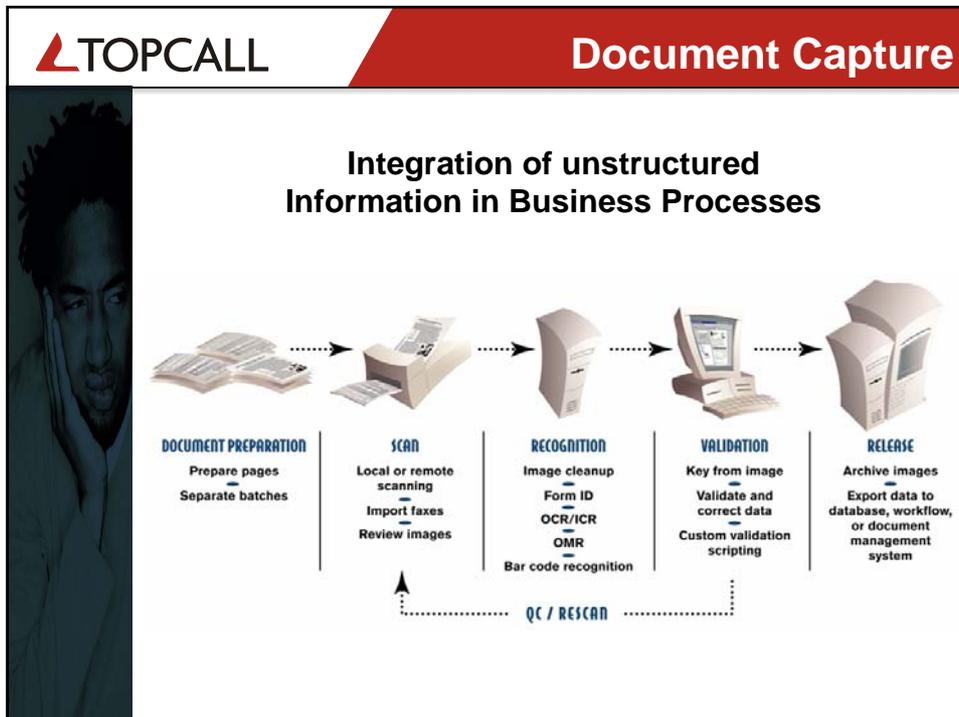
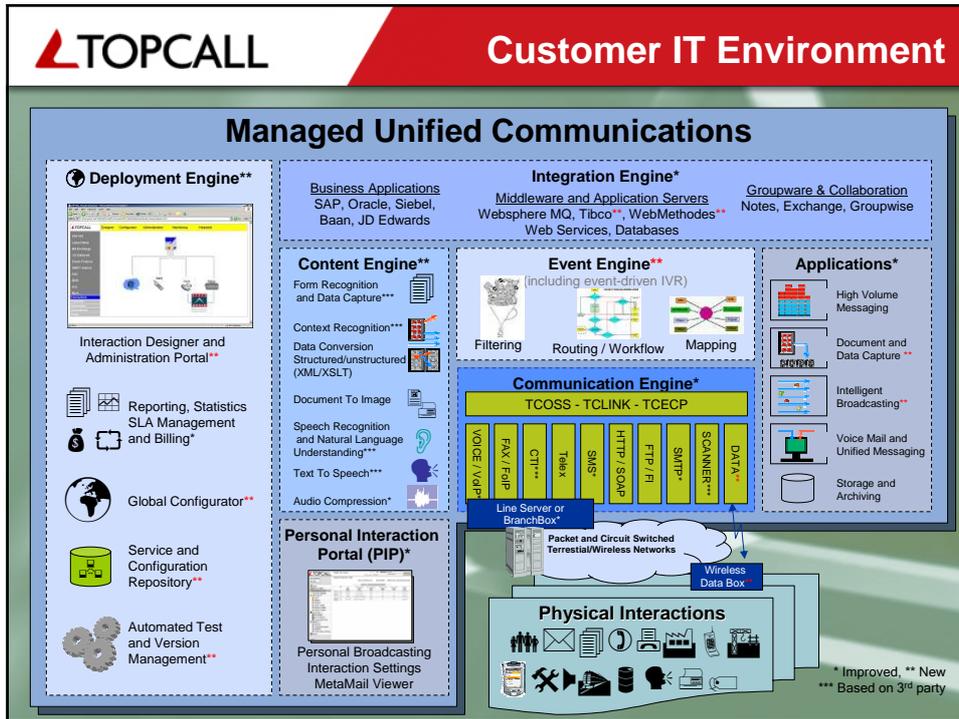
Gleichzeitig tausend von Kunden an Ihre Zahlungen
erinnern und zwar zeitgleich mit einer freundlichen Stimme
in Form einer Voice Nachricht

- Mit einem automatischen Voice Call ?
- Aus der SAP Anwendung?
- In mehrer unterschiedlichen Sprachen ?

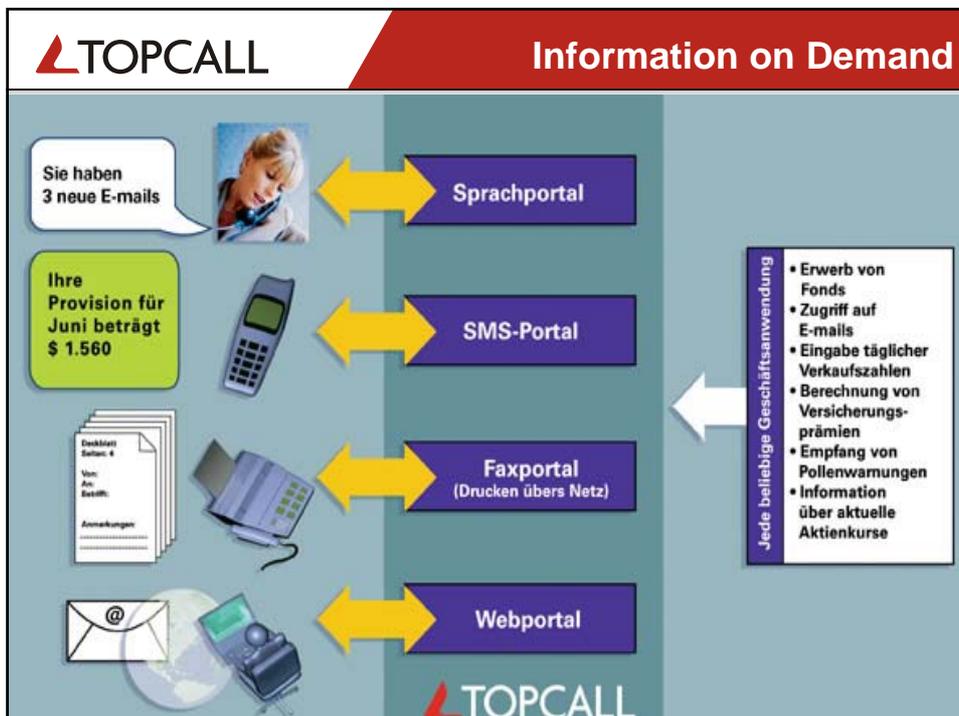
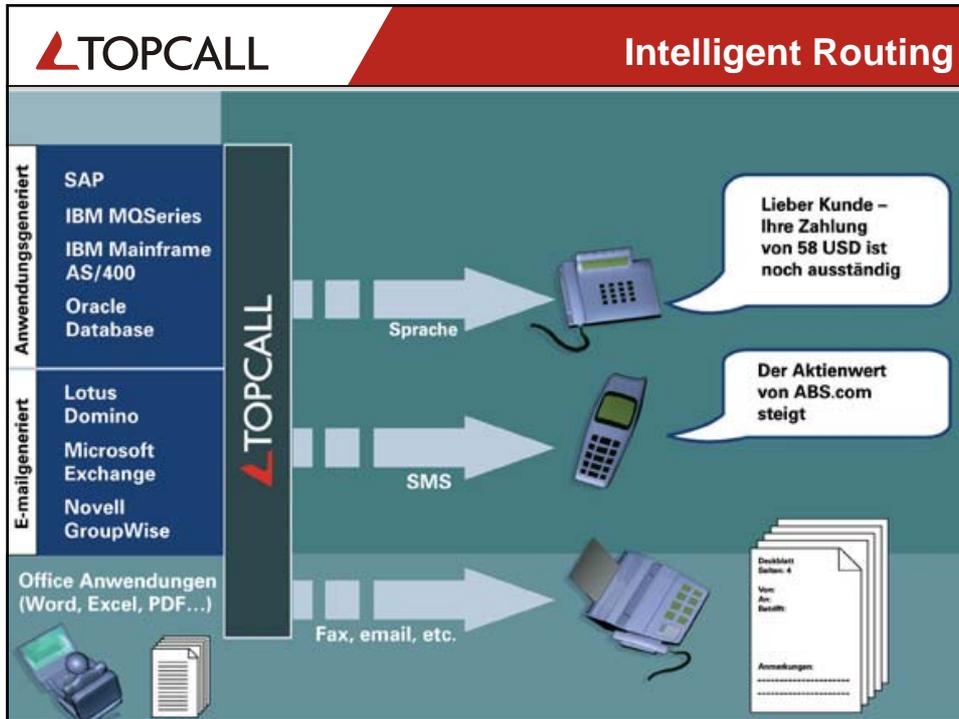
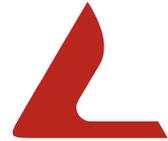
Yes, we can!

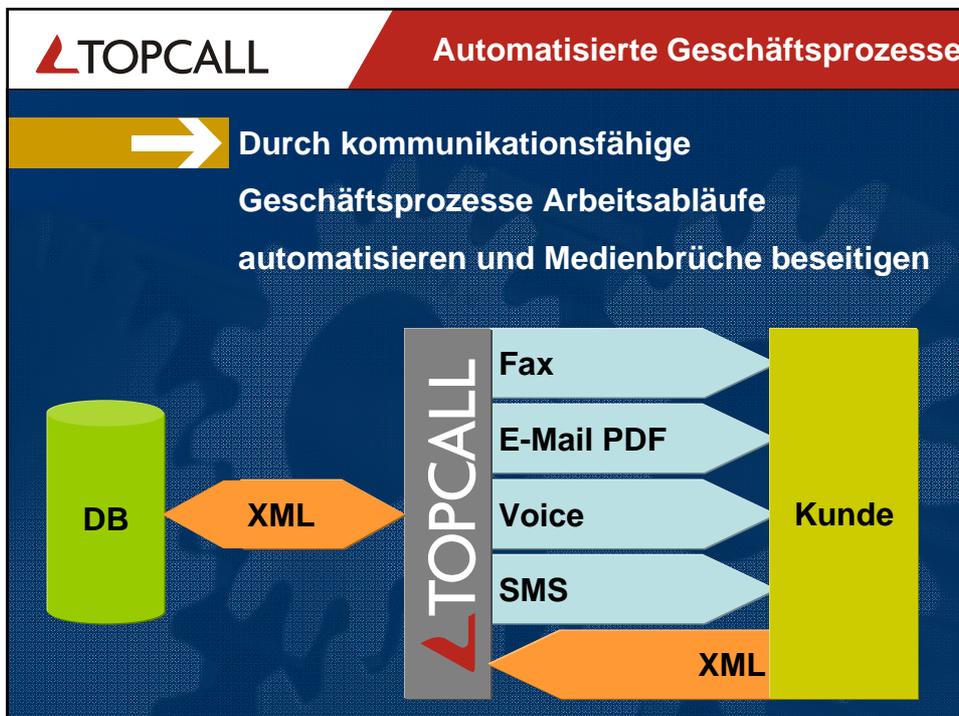
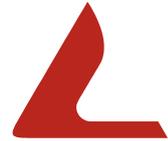
[because we've done it]

TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004

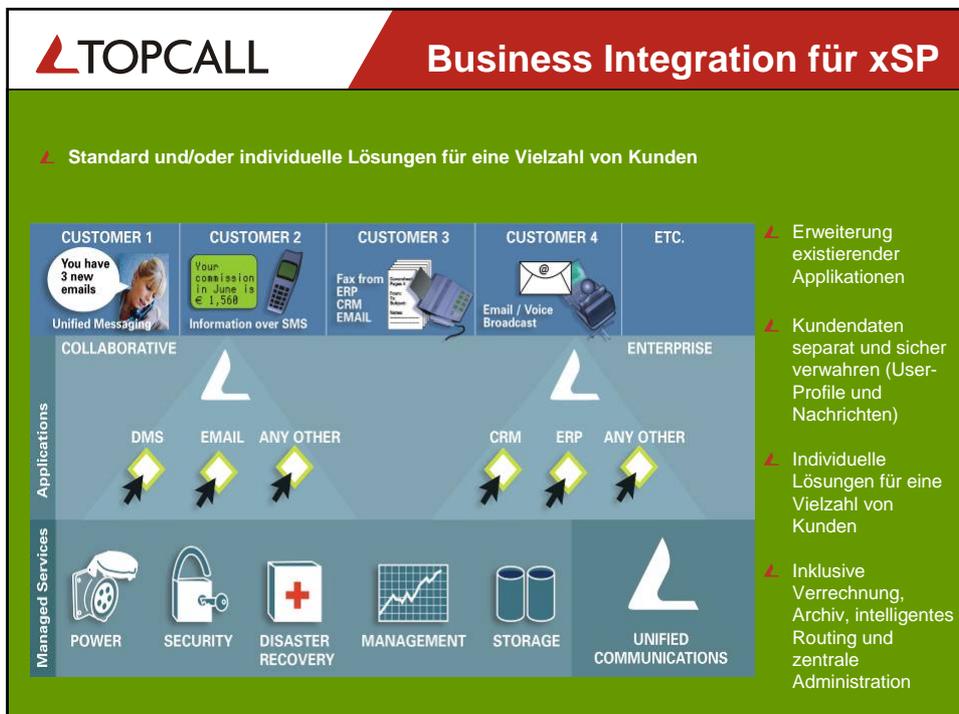
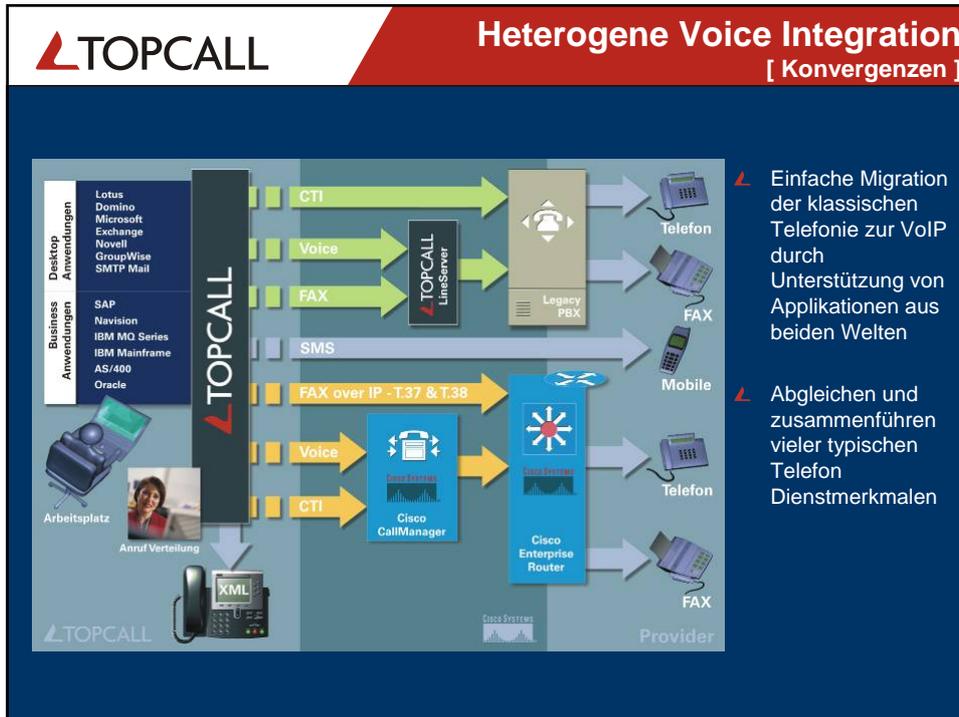


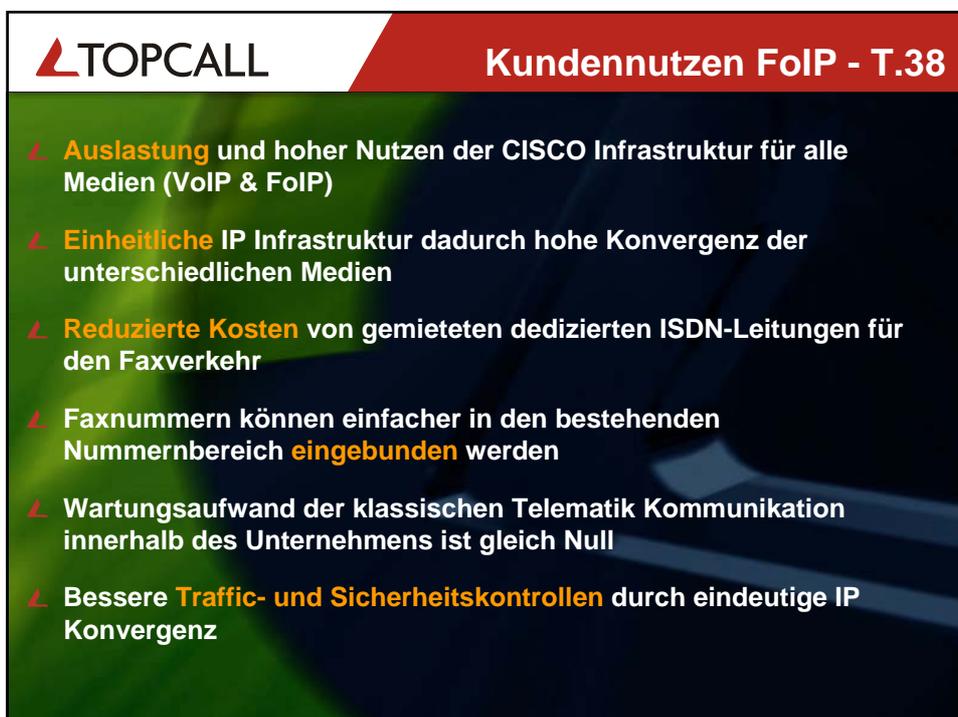
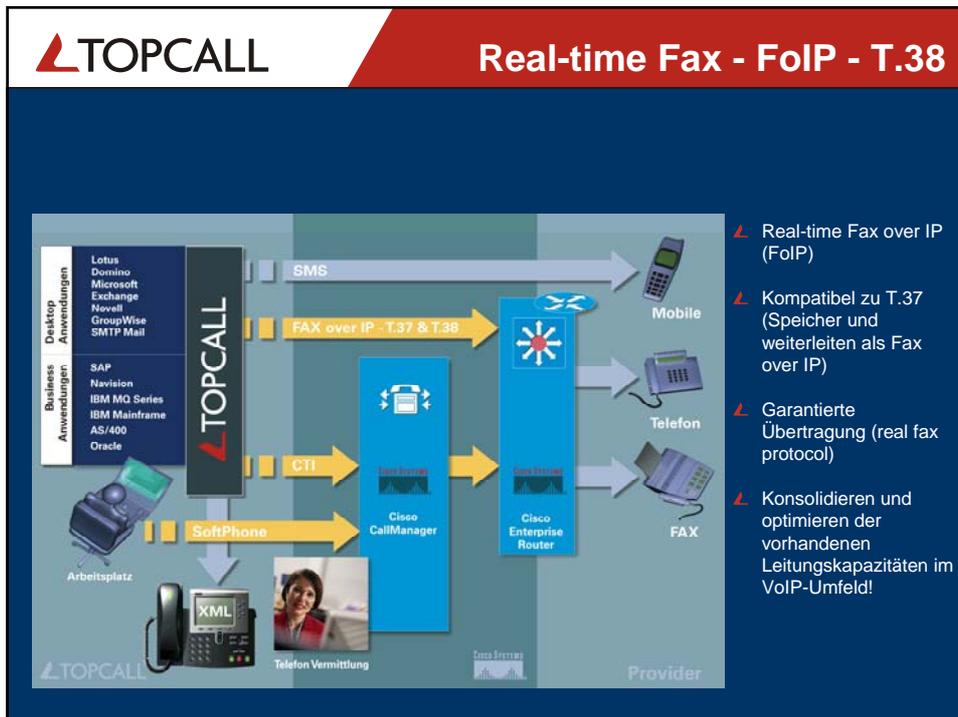
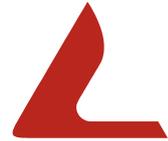
TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004

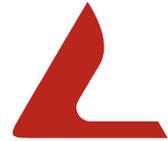




TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004







UC Archiv

Das Kommunikations-Archiv für alle Kommunikationsarten

ERP:

- purchase orders
- order confirmations
- invoices

CRM:

- customer and partner correspondences
- quotations
- partner agreements

Financial & Legal Services:

- trade confirmations
- client correspondences
- scanned contracts & legal documentation

- Bestellungen und Auftragsbestätigungen sicher aufbewahren
- Angebote, Partnervereinbarungen und Kunden-Korrespondenz jederzeit wiederfinden
- Millionen von Nachrichten online oder offline archivieren
- Wichtige Verträge scannen und elektronisch archivieren

Secure Document Delivery (SDD)

Email als legal bindendes Dokument

ERP:

- purchase orders
- order confirmations
- invoices

CRM:

- customer and partner correspondences
- quotations
- partner agreements

Financial Services Applications:

- trade confirmations
- client correspondences
- scanned contracts & legal documentation

**CUSTOMERS
PARTNERS
SUPPLIERS
PROSPECTS**

- Email Versand erfolgt nur, wenn sichergestellt ist, dass der Empfänger es auch erhält
- Tabellen und Graphiken werden genau so versandt, wie sie auf Ihrem Bildschirm erscheinen (1:1)
- Exakter Zeitpunkt des Öffnens eines Emails wird festgehalten
- Alle ungeöffneten Emails werden als „nicht zustellbar“ markiert



 TOPCALL

Konvergenz

Der Erfolg ...

... liegt im ganzheitlichen Ansatz !



 TOPCALL

Am Anfang war ...

... die Vision:

Ein gemeinsamer Nenner für die Medienkonvergenz





TOPCALL **Anschliessend ...**

... die Lösung:

„Everything over IP“



TOPCALL **Wieso „Everything over IP“ ?**

- ▶ Teil der UC Strategie
- ▶ Alte PBX „end of life“
- ▶ Konsolidierung der PSTN Gateways und ISDN Anschlüsse (Voice, Fax, Video etc.)



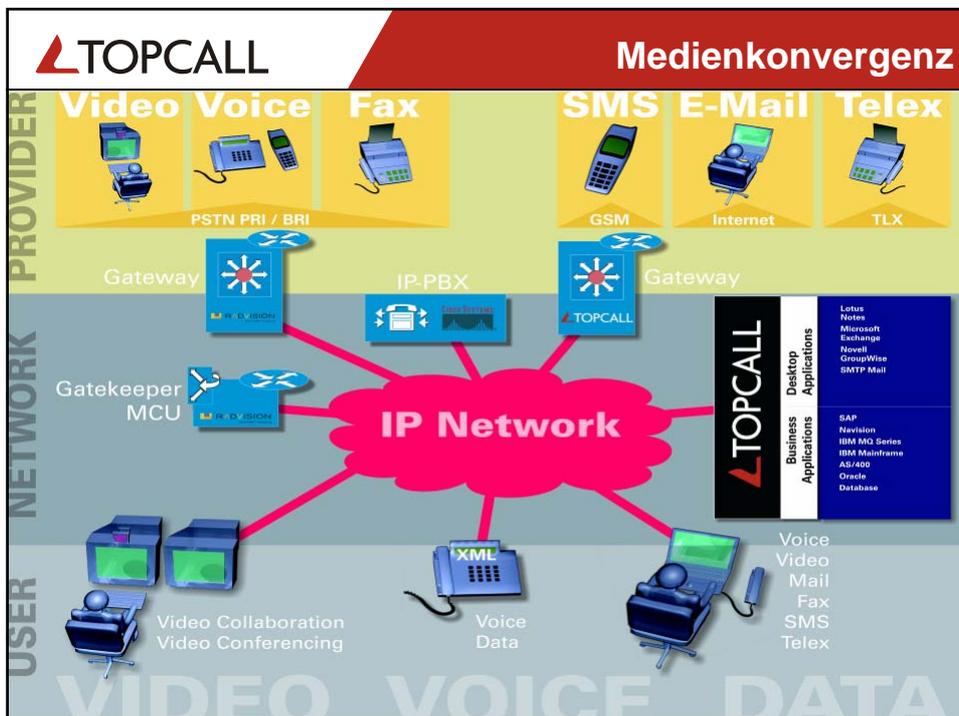
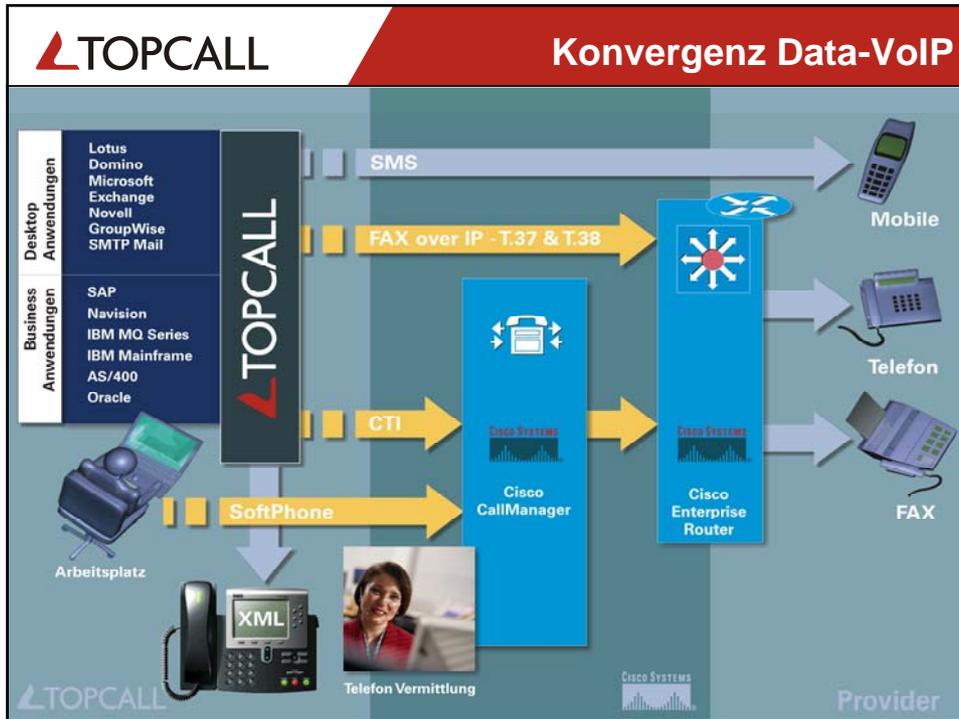
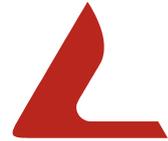
TOPCALL Wieso „Everything over IP“ ?

- ▲ **Standardisierung**
- ▲ **Flexible Infrastruktur**
- ▲ **Sammeln von Erfahrungen für Kundenprojekte**
- ▲ **Wir sind Pioneer in der Kommunikation**

TOPCALL Mehrwert für CISCO's IPT

- ▲ **Standardisierung** der UC Middleware in heterogenen PBX Umgebungen (Legacy und IP PABX)
- ▲ **Zentrale UM Dienste** in heterogenen IT Umgebungen (verschiedene Mail Systeme, BA wie ERP/CRM)
- ▲ Unterstützt **sanfte Migration** Szenarien von Legacy auf VoIP Telefonanlagen
- ▲ Unterstützt eine **zentrale Administration** und Integration in bestehende Corporate Directories in heterogenen Telefonlandschaften
- ▲ **Transparenz:** Accounting und Billing für alle Medien
- ▲ Unterstützt **Multichannel-Strategien** über IP
- ▲ Unterstützt Medien- und **Daten-Konvergenz** Strategien für IP

TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004





 TOPCALL

Business Case



Die Bahn



 TOPCALL

Einführung

-  Kundenzufriedenheit erheblich verbessern
-  Ausfall und Störungen von ICE Wegstrecken minimieren
-  Zeitgleiche Alarmierungen an die Bahn Service Mitarbeiter senden

Die Bahn 

TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004



TOPCALL **Das Projekt #1**

- TOPCALL als Medienkonvergenz Treiber
- Integration an die ERP/CRM SAP/R3 Umgebung
- Zeitgleiche und schnelle Erreichbarkeit der Service Mitarbeiter
- Im Problemfall Ablauf eines Eskalation Routine durch ein SAP/R3 Workflow Prozess
- Schnelle und dynamische Integration durch TOPCALL

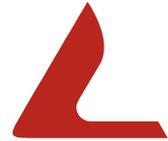
Die Bahn

TOPCALL **Das Projekt #2**

Zeitgleiche und wichtige Informationen (Alarmierungen) aus einer geschäftskritischen Anwendung als Sprache an jedes Telefonie-Endgerät versenden

```
graph LR; SAP[R3] -- Connector --> TOPCALL[TOPCALL]; TOPCALL -- Voice --> PTT[Öffentliches Telefon Netz]; PTT --> P1[Handy]; PTT --> P2[Handy]; PTT --> P3[Handy];
```

Die Bahn



TOPCALL **Mehrwert**

- ⚡ **Sehr schnelle Erreichbarkeit der Bahn Service Mitarbeiter im Störfall**
- ⚡ **Bessere und stabilere Wegstreckenversorgung**
- ⚡ **Höhere Kundenzufriedenheit durch verbesserte Pünktlichkeit der ICE Züge**
- ⚡ **Besseres und schnelleres Support Werkzeug für die Bahn Service Mitarbeiter**

Die Bahn 

TOPCALL **Erfolgsfaktoren**

- ⚡ **TOPCALL = „Single Point of Contact“**
- ⚡ **Kompetenz und Erfahrung**
- ⚡ **Professionelles und lösungsorientiertes Vorgehen für die Business kritische Kommunikation**

Die Bahn 

TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004



TOPCALL **Einzigartigkeit**

- ▲ Kombination von Business Prozess- und Medien-KnowHow
- ▲ Professionalität
- ▲ Einzigartige Lösung SAP – Text to Speech

Die Bahn **DB**

TOPCALL **Business Cases**

ABB

**ComPoNents
CPN[®] Incorporation**

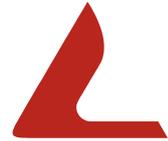
coop

Schnapp-food[®]

**HELVETIA
PATRIA** 

HELSANA
gesunde Ideen

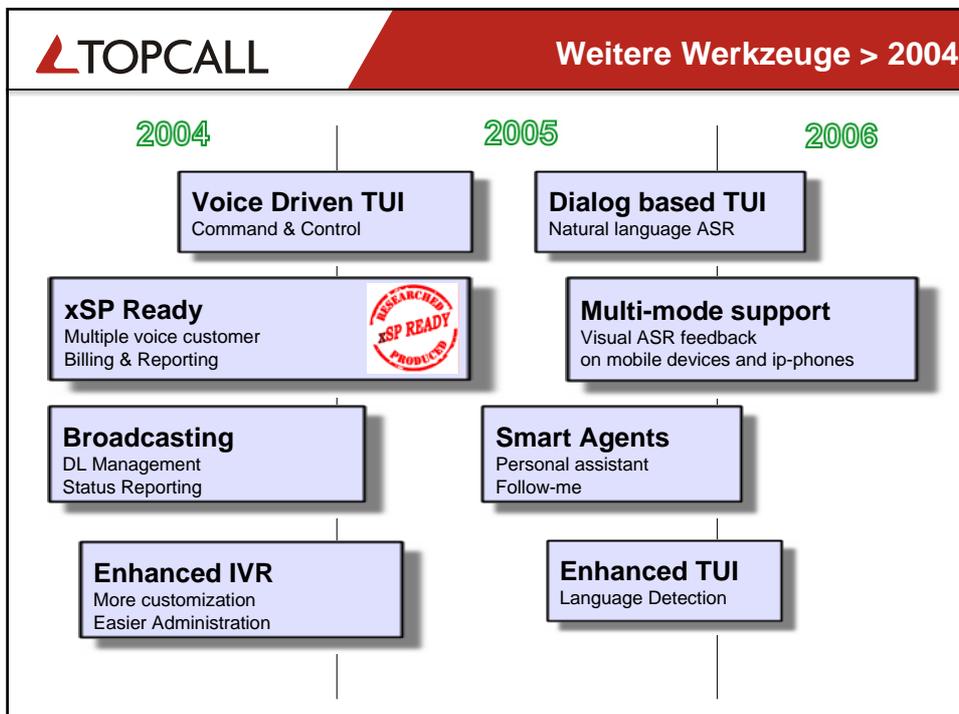
TOPCALL & Cisco – CEBIT 2004



TOPCALL
Neue Werkzeuge 2004

- TC/LINK-MMS**
- Voice Dailing / Sending**
- Simple CTI**
- TC/SOAP v2**
 - SAP ICI Support
 - Webservice Support
 - TC SOAP API
- TC/Report v3**
 - Tracking Agent
 - TCReport Changes
 - More Performance Information
 - Integration with Hypersoft







We enable Business Breakthroughs
through Communications !

Yes, we can!
[because we've done it]

 **TOPCALL**