



TOPCALL 与 Siebel

统一通信

- 传真、语音、电子邮件集成、简讯、CTI(计算机电话集成)等
- 本地 Siebel® 集成
- Lotus Notes®、Microsoft Exchange®、GroupWise® 集成
- 高级传真选项:
 - 自动分配
 - 最低成本路由
 - 发送授权
 - 分公司解决方案
 - 存档选项
 - 成本报告工具
- 高级语音选项:
 - 定制问候语
 - 电子邮件/传真文本转语音
 - 帮助菜单助理
 - 消息传送选项
 - 远程打印到传真
 - 自动文本转语音通话
- 高级互联网选项:
 - SMTP (简单邮件传输协议) /MIME (多用途网际邮件扩展协议)
 - 安全套接字层(SSL)
 - 安全的传真到电子邮件
 - 互联网网页客户端
- 其他选项:
 - 简讯/WAP (无线应用协议)
 - CTI (计算机电话集成)到 Siebel
 - IVR (互动语音应答)到电子商务应用

TOPCALL 实现了 Siebel® 电子商务应用与传真、电子邮件和语音技术的集成。 Siebel 用户可以方便、高效、快捷地和客户及潜在客户直接沟通，从而提高服务质量，缩短应答时间，优化业务实践。

统一消息传送

TOPCALL 的统一消息传送集成让 Siebel® 电子商务应用能够通过传真、电子邮件、简讯和语音服务进行沟通。用户向客户及潜在客户发送重要业务信息只需要几秒钟，大大提升企业的营销、销售和支持服务。

传真消息传送

TOPCALL 的本地 Siebel 集成让传真公告、客户通知和广播消息变得非常简单。用户可以在电子商务应用中添加 Microsoft Word® 或 Excel® 文件作为标准邮件的附件，并发送到任何地址。通信服务器 One 实现了传真发送，存档和通知相关流程的优化。如果消息未能到达目的地，系统将通知管理员或用户。所有消息均予以存档，便于跟踪与客户及潜在客户的通信，包括数年前的旧消息。

语音消息传送

沟通过程往往是从电话交流开始的。TOPCALL 的语音功能帮助用户优化联系人管理，提高回应客户及潜在客户的效率。通信服务器 One 将所有语音消息直接发送到用户选定的收件箱中 (Microsoft Exchange®、Lotus Notes®、Novell GroupWise®)。用户还可以标注、转发和发送多媒体消息。移动用户可以通过移动电话访问及处理传真、电子邮件和语音邮件，将重要消息转发到附近的传真机。



TOPCALL 与 Siebel

统一通信

- 系统管理:
 - 变更订阅用户
 - 创建/管理用户模板
 - 安全访问级别
 - 管理分配名单
 - 备份/还原设置
 - 通过简讯、SNMP（简单网络管理协议）、电子邮件和传真发送错误通知
 - 维护（本地和远程）

• 软件要求

- 客户端: Windows® 95、98、NT、Exchange® 或 Outlook® 97/98 客户端/2000/XP、Lotus Notes®（所有版本）、Novell GroupWise®（3.0 版及以上）。
- 服务器: Windows® NT 4.0 或 5.0、Exchange® 5.5 或 6.0/2000、Domino/Notes Server 5.0 或以上、GroupWise® Server 5.5 或以上、pcANYWHERE®。

单一-Siebel 通信网络

TOPCALL 特有的 **one** 架构意味着使用 Siebel 的企业可以采用单一平台完成所有企业通信任务。Siebel 电子商务应用、Lotus Notes®、Microsoft Exchange® 和 Novell GroupWise® 都可以整合到一个通信枢纽中。由于 One 平台采用轮辐式模型，企业可以把新的通信应用和平台集成到现有系统中，避免前期投资的浪费。

Siebel 目录

TOPCALL 的“DirSync”高级功能支持单一目录（Microsoft Exchange®、Lotus Notes® 或 Novell GroupWise®），所有消息将自动发送到电子邮件客户端。

Siebel 管理

本地管理工具让管理员能够对所有通信活动进行管理、配置、报告和通知。TOPCALL 特有的报告生成器负责生成详细的通信交易清单，包括各业务部门的使用情况和产生的流量。