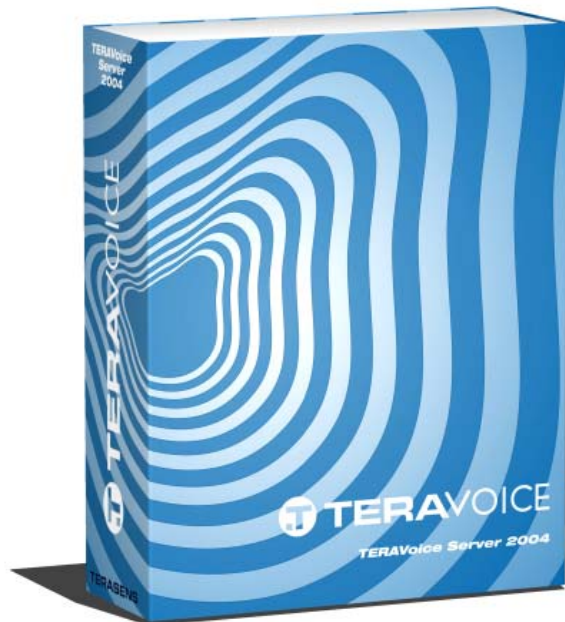


Pressemitteilung

München, 4. August 2005. Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, daß unser neues Software-Produkt "TERAVoice Server 2004" ab sofort zur Verfügung steht. TERAVoice ist eine universelle Telefonie-Server-Plattform, mit der sich beliebige Sprachtelefonie-Dienste realisieren lassen, darunter:



- **Voicemail für Unternehmen**
- **IVR-Anwendungen wie**
 - **Sekretariats-Dienste**
 - **Sprach-Menüs**
 - **Ansage- und Informations-Dienste**
 - **Bestell- und Bezahlendienste**
 - **Televoting und Umfragen**
 - **Automatische Anruf-Verteilung**
 - **uvm.**
- **Warteschlangen für Call-Center und Hotlines**
- **Automatisierte ausgehende Anrufe**
 - **Auto- bzw. Predictive-Dialer**
 - **Alarm- und Erinnerungs-Dienste**
- **VoIP-Gateway**
 - **für interne IP-Telefonie**
 - **für Remote-Arbeitsplätze**

Über TERAVoice

TERAVoice bietet neue und in der Kombination und Vielfalt einmalige Funktionen in einem einzigen Produkt. Skalierbar von der Small-Office-Lösung mit einer einzigen Leitung bis hin zu Multi-Server Lösungen für mehrere S2M-Anschlüsse ist TERAVoice für jeden Einsatzzweck geeignet.

Durch die MMC-basierte Verwaltung kann TERAVoice einfach und auf gewohnte Weise sowohl lokal als auch remote verwaltet und überwacht werden. Für kleinere Konfigurationen ist oft kein dedizierter Server notwendig. Ein File-Server ohne wesentliche Lastspitzen wird durch TERAVoice und passende Hardware zu einer kostengünstigen Telefonie-Plattform. Die Möglichkeit, das System bei erhöhter Last später auf gesonderter Hardware zu betreiben, sichert Ihre Investition in TERAVoice.

Vorteile

TERAVoice erhöht die Produktivität durch Optimierung der Kommunikations-Infrastruktur. Benachrichtigungen über verpasste Anrufe werden automatisch per e-mail, SMS oder Pager gesendet. TERAVoice verbessert die Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit durch Sprach-Menüs und Warteschlangen mit Positions-Ansage. Durch das Erstellen von eigenen Sprach-Anwendungen (IVR), können Hotline-Kosten optimiert werden. Mit der VoIP-Gateway-Funktion lassen sich zusätzliche Telefonie-Arbeitsplätze einrichten, ohne daß weitere Telefone angeschafft werden müssen, sogar wenn sich diese außer Haus befinden. Mitarbeiter können dadurch auch von unterwegs über den Anschluß der Firma telefonieren.

Flexibilität

TERAVoice vereint die Einfachheit üblicher Voicemail-Lösungen mit der Flexibilität programmierbarer Systeme. Sprach-Mailboxen, Sprach-Menüs und verschiedene andere Ruf-Prozessoren können mit wenigen Mausklicks erstellt werden. Gleichzeitig bietet TERA-Voice ein leicht zu erlernende Schnittstelle für das Erstellen eigener komplexer IVR-Systeme. Durch die eingebauten Skript-Fähigkeiten (JavaScript, VBScript) kann fast jede beliebige Funktionalität realisiert werden.

Hardware-Unterstützung

Durch die Unterstützung von sowohl CAPI- als auch TAPI-basierter Hardware ist TERAVoice in der Lage mit einem breiten Angebot an Telefonie-Hardware zusammenzuarbeiten. Dies umfaßt einfache Voice-Modems bis hin zu mehrfach-PRI (S2M) ISDN Hardware oder professionellen TAPI-basierten Telephony-Boards sogar in beliebig gemischter Konfiguration. Darüberhinaus werden verschiedene VoIP-Stacks mit H.323 und SIP unterstützt.

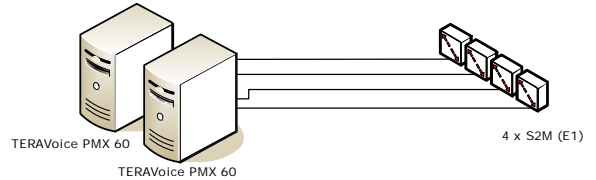
Über TERASENS

TERASENS wurde im Jahr 2001 gegründet und entwickelt innovative Software-Lösungen und Produkte für Carrier, Provider und andere Unternehmen der Telekommunikationsbranche, darunter Lösungen für Billing, Accounting, Netzoptimierung sowie Tools für statistische und geographische Markt- und Potential-Analysen. TERAVoice ist das erste Produkt, welches auf einen breiteren Markt von Endkunden und Firmenkunden zielt.

TERAVoice im Einsatz

IVR-Lösungen

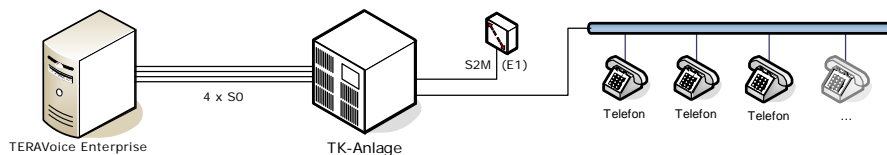
In einer deutschen Großstadt können sich Touristen zu verschiedenen Sehenswürdigkeiten per Handy Erklärungen abrufen. Dazu wählen sie eine bestimmte Nummer, geben einen Code ein und erhalten in der gewünschten Sprache Informationen zur gewählten Sehenswürdigkeit. Der Dienst wurde realisiert mit TERAVoice, das dazu (aus Redundanzgründen) auf zwei Servern installiert wurde, beide ausgerüstet mit einer Dual-S2M ISDN-Karte. Somit können 120 Leitungen gleichzeitig bedient werden.



Hotline-Warteschlange und Anrufverteilung

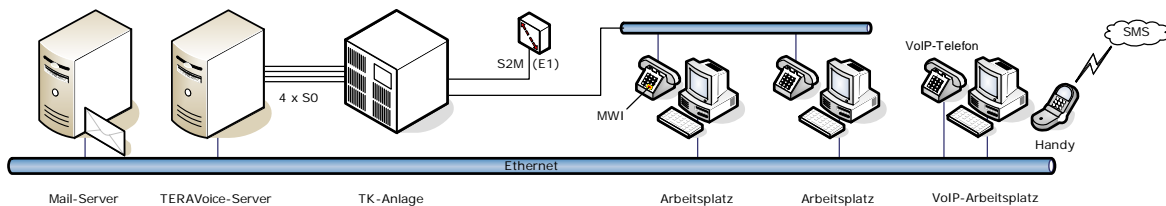
In einem mittelständischen deutschen Unternehmen war die Kundenhotline lange Zeit als Gruppenruf auf die Telefone zweier Abteilungen geschaltet. In Zeiten mit hohem Telefonaufkommen wurde viel Arbeitszeit der Abteilungen in Anspruch genommen, da die Anrufe stets von Mitarbeitern beantwortet werden mußten. Durch den Einsatz von TERAVoice konnte die Hotline erheblich optimiert werden. Mittels eines Menüs werden Anrufe zunächst an die zuständige Abteilung vermittelt. Anrufe für die Hotline landen in der Warteschlange von TERAVoice, welche die Anrufe dann an die entsprechenden Hotline-Mitarbeiter vermittelt. Durch die Ansage der Warteposition kann der Anrufer selbst entscheiden, ob er warten oder zu einem anderen Zeitpunkt anrufen möchte.

Realisiert wurde der Dienst mit TERAVoice und einer 4xS0 ISDN-Karte, welche mit der TK-Anlage verbunden ist. So können bis zu 8 Anrufe in der Warteschlange gehalten werden. Da die Vermittlung in der TK-Anlage erfolgt, belegen vermittelte Gespräche keine Leitung mehr.



Corporate Voicemail

Eine häufige Anwendung ist der Einsatz als Voicemail Server. Anrufe, die ein Mitarbeiter an seinem Telefon nicht annehmen kann, werden von der TK-Anlage an TERAVoice weitergeleitet. Dem Anrufer wird eine entsprechende Ansage abgespielt. Hinterläßt der Anrufer eine Nachricht, so wird diese dem Mitarbeiter als E-Mail mit Audio-Datei gesendet. Zusätzlich kann der Mitarbeiter per SMS und über die Voicemail-Lampe (MWI) seines Telefons benachrichtigt werden. Neben der üblichen Fernabfrage per Telefon steht auch eine Windows-Anwendung zum Abhören der Nachrichten zur Verfügung.



VoIP Gateway

Mit dem integrierten VoIP-Gateway können beliebige VoIP-Clients an eine TK-Anlage oder direkt an einen Telefonanschluss angebunden werden. Das Verbinden mit einem externen VoIP-Dienstleister steht hier nicht im Vordergrund. Vielmehr können zusätzliche Arbeitsplätze angebunden werden, ohne daß neue Telefone eingekauft oder zusätzliche Kabel verlegt werden müssen. Hierdurch kann ohne die Anschaffung teurer Gateways oder TK-Anlagen ein stufenloser Übergang zur VoIP-Telefonie eingeleitet werden.

Es spielt dabei keine Rolle, ob sich die anzubindenden Arbeitsplätze intern oder extern befinden. Somit ist es kein Problem, auch entfernte Arbeitsplätze wie zum Beispiel ein Home-Office oder eine Zweigstelle anzubinden, oder sich von unterwegs aus einem Hotel zu verbinden. So kann man stets unter der Telefonnummer der Firma erreichbar bleiben und auch von außerhalb Gespräche über den Anschluß des Büros führen.

