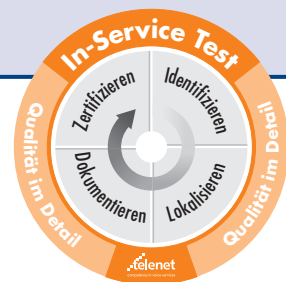


# Der In-Service Test

... zur Überprüfung der ständigen Erreichbarkeit Ihrer Voice Self Services



## Ist Ihr telefonischer Kundenservice rund um die Uhr erreichbar?

Wenn Sie einen telefonischen Kundenservice mit automatisierten Voice Self Services anbieten, dann wissen Sie, wie wichtig eine Erreichbarkeit dieser Dienste rund um die Uhr ist. Nicht einwandfrei funktionierende Sprachdialoge oder gar Dialogabbrüche aufgrund fehlerhafter Hardware- oder Softwarekomponenten führen schnell zur Unzufriedenheit der Kunden.

Damit Ihre Voice Self Services im Falle einer Störung schnell wieder betriebsbereit sind, ist eine präzise Fehlerdiagnose für eine anschließend rasche Fehlerbehebung gefordert. Hierzu bieten wir mit unserem In-Service Test einen speziellen Überwachungsdienst, bei dem ein Testsystem zyklisch externe Kundenanrufe generiert, um im Wesentlichen folgende Leistungsmerkmale aus Kundensicht zu testen:

- Sind Ihre Voice Self Services unter den bekannten Rufnummern erreichbar?
- Sind Auswahlmenüs per Spracherkennung bzw. DTMF-Tonwahl korrekt erreichbar?
- Funktionieren die Zugriffe auf externe Daten in Back-End-Systemen?
- Verbindet der CTI-Server Anrufer bei Weitervermittlungen ins Contact Center mit einem Berater aus der richtigen Beratergruppe?

### Den In-Service Test können Sie in zwei Varianten buchen.

**Variante 1** ist ein Basistest mit einwöchiger Überprüfung Ihrer aktuellen Voice Self Services auf Erreichbarkeit und Fehlerfreiheit anhand regelmäßig generierter Anrufe. Zum Abschluss des Tests erhalten Sie von uns einen ausführlichen Report mit Aussagen zur Qualität der getesteten Objekte und mit einer Analyse der registrierten Fehler.

**Variante 2** ist ein permanenter Verfügbarkeits- und Funktionstest. Hierbei generiert das Testsystem über einen langen Zeitraum hinweg regelmäßige Überwachungsanrufe. Wird bei einem der Anrufe ein Fehler festgestellt, informiert das Testsystem unverzüglich einen Servicetechniker. Über ein Webinterface können Sie sowohl individuelle Angaben zur gewünschten Benachrichtigungsform (per SMS, Email oder Anruf) konfigurieren, wie auch die Fehlerreporte eigenständig abfragen. Diese enthalten genaue Angaben zum fehlerhaften Sprachdialogsystem, zum Zeitpunkt des Fehlers sowie zur Art des Fehlers. Auf diese Weise wird, noch bevor Kunden die Störung bemerken, eine unverzügliche Fehlerbehebung eingeleitet.

### Der In-Service Test hat beispielsweise folgende Parameter:

- Gesamtzahl an Anrufen
- Fehler bei Transaktionen
- Verbindungsaufbauzeiten
- Antwortzeiten
- Fehlerraten bezüglich Verbindungsabbrüchen
- Korrektheit der überprüften Prompts

Der In-Service Test wird über das öffentliche Telefonnetz durchgeführt, so dass keine lokalen Eingriffe in Ihre Systemkonfiguration erforderlich sind.

## Ihr Nutzen

- Sie erhalten die Sicherheit, dass Störungen frühzeitig durch einen automatisierten Prozess registriert und gemeldet werden.
- Sie bekommen von uns Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten garantiert und vermeiden verärgerte Kunden aufgrund längerer Systemausfälle oder nicht einwandfrei funktionierender Sprachdialoge.
- Sie werden auch dann informiert, wenn Störungen durch Fehler in vernetzten Systemkomponenten verursacht wurden, z.B. in IT-Systemen oder Datenbanken, die extern angebunden sind.
- Über ein Webinterface können Sie die Fehlerreporte jederzeit selbst abfragen und Angaben zur gewünschten Benachrichtigungsform (Email, SMS oder Anruf) konfigurieren.
- Sie steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden, indem Sie die Verfügbarkeit Ihrer Voice Self Services ständig aus Kundensicht testen und Störungen schnell beseitigen.

# Der In-Service Test

... zur Überprüfung der ständigen Erreichbarkeit Ihrer Voice Self Services

## Unsere Vorgehensweise:

### 1. Identifizieren\*

Auf Basis eines vorher entwickelten Testplans prüfen wir im Rahmen des In-Service Tests zur regelmäßigen Systemüberwachung systematisch die Erreichbarkeit und Funktionalität Ihrer Voice Self Services. Dabei berücksichtigen wir auch die externen Systemkomponenten, die mit dem Voice Self Services verknüpft sind. Entsprechend Ihrer Anforderungen werden die Überwachungstests in individuell definierten zeitlichen Abständen durchgeführt.

### 2. Lokalisieren und Analysieren\*

Sobald ein Fehler auftritt, erfolgt je nach Wunsch per Email, SMS oder Anruf eine Benachrichtigung. Sie ermöglicht es dem Servicetechniker, sofort gezielte Maßnahmen für die Fehlerbehebung einzuleiten. Über ein Webinterface kann er dazu die genauen Fehlerinformationen abfragen.

### 3. Dokumentieren

Im Rahmen des permanenten Überwachungstests erzeugen wir bei Auftreten eines Fehlers einen übersichtlichen Quartalsreport. Im Rahmen des einwöchigen Basistests werden Ihnen Fehler sowie potentielle Verbesserungsvorschläge in Form eines abschließenden übersichtlichen Berichts mitgeteilt.

### 4. Zertifizieren

Als Abschluss des Basistests bzw. bei Nutzung des In-Service Tests für die permanente Systemüberwachung erhalten Sie das Zertifikat „Hammer Tested“. Damit dokumentieren Sie für Variante 1, dass Ihr telefonischer Kundenservice auf seine Erreichbarkeit hin zuverlässig getestet wurde. Bei Variante 2 zeigen Sie damit, dass Ihr System permanent überwacht und getestet wird und damit auch im Falle von Störungen schnell wieder erreichbar ist.

## Unsere Leistungen

- Kompetente Beratung und Erstellung eines Testplans inklusive Dokumentation Ihrer Anforderungen und Ziele
- Entwicklung eines Testskripts für jeden zu überprüfenden Voice Self Service unter Einbeziehung der Verfügbarkeit externer Systemkomponenten
- Zyklische Testdurchführung auf Basis der Testskripte in zu definierenden Zeitabständen gemäß Ihren Anforderungen.
- Fehlermeldungen an Servicetechniker per Anruf, SMS oder E-Mail mit Erstellung eines Tickets\*
- Analyse und Behebung gemeldeter Fehler mit Erstellung eines detaillierten Reports nach Abschluss der Fehlerbehebung
- Ausführlicher Bericht zur Erreichbarkeit Ihrer Voice Self Services mit Vorschlägen für potentielle Verbesserungen im Falle des einmalig durchgeführten In-Service Basistests.

\*) gilt nur für den permanenten Überwachungstest (Variante 2)

**Haben Sie Fragen? Dann sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gern.**

## In-Service Testkonfiguration

