

Als erfahrener Anbieter von Testlösungen im Contact Center- und VoIP-Umfeld können wir auf zahlreiche erfolgreiche Projekte für namhafte Unternehmen zurückblicken. Mit dem Einsatz der Empirix Testlösungen konnten die Unternehmen sowohl die Zufriedenheit ihrer Kunden erhöhen wie auch gleichzeitig ihre Kosten reduzieren. Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick zu einigen ausgewählten interessanten Projekten.

Lassen auch Sie sich zu Ihrem Vorhaben beraten – für jede Anforderung finden wir die individuell beste Lösung!

## Contact Center Umfeld

swisscom mobile

Automatisierter Test von Sprachanwendungen an verschiedenen Standorten

- Überprüfung aller Kombinationen von Ansagediensten und deren Verfügbarkeit mit Spracherkennern in vier Sprachen
- Einfache Erstellung der Testszenarien durch den Einsatz von Hammer Callmaster und Hammer FX TDM
- Automatisierter Testablauf und einfache Anpassung an das Testumfeld

Funktions- und Verfügbarkeits tests von IVR Systemen

- Testautomation mit Agentennachbildung und ausführlichem Reporting
- Einfache Entwicklung komplexer Testszenarien mit Hammer Call Master; Hammer FX und Telenet Agent Simulator PC
- Qualitätssicherung aus Kundensicht

proximus  
BELGACOM MOBILE

swisscom solutions

Funktions- und Lasttests von Contact Center Applikationen

- Überprüfung der Anwendung unter Last und zusätzliche Funktionsprüfung aus Kundensicht
- Einfache Test-Skripterstellung und Ausführung der Tests durch den Einsatz von Hammer Callmaster und Hammer FX IP
- Automatisierte und wiederholbare Testabläufe zur Vergleichsanalyse

Automatisierter Testablauf für die Prüfung von Mailboxen

- Regelm.v Funktionsprüfung von Mailboxen im Betrieb und Funktionstests bei Systemänderungen im Testlab
- Einfache Testanpassung durch den Einsatz von Hammer Callmaster und Hammer FX
- Automatisierte Testabläufe mit Benachrichtigung bei Fehlverhalten

•• T •• Mobile ••

O<sub>2</sub>

Funktions- und Lasttests im IP Contact Center

- Qualitätssicherung durch Lasttests vor Einführung neuer Dienste mit Hammer FX TDM und Hammer FX IP
- Simulation von Netzwerkeinflüssen mit Hammer PacketSphere
- Wiederholbare Testabläufe und Verhaltenstests bei Fehlernachbildung

Qualitätstests von verschiedenen Systemen bei Abnahmetests oder im Betrieb

- Überwachung eines Sprachportals auf Funktion und Lastverhalten durch regelmäßige automatisierte Anrufe
- Testen aus Kundensicht, z.B. mittels dynamischer Spracherkennung zur Prüfung von Ansagen
- Zentrale Kontrolle und Eskalationsstufen durch One Sight für Contact Center
- Entwicklung komplexer Testszenarien durch einfache graphische Bedienoberfläche (Hammer Call Master)

•• T •• Com ••

„Seit dem Einsatz der Hammer Testlösung können wir bei Regression- und Abnahmetests nicht nur Zeit sparen; die automatischen Tests helfen uns auch, unsere Ressourcen optimal einzusetzen. Nur durch diese Kombination sind eine erfolgreiche Qualitätssicherung und die zeitnahe Einführung neuer Features gewährleistet. In Telenet haben wir für Beratung, Installation und Inbetriebnahme einen professionellen und kompetenten Partner gefunden.“

Andreas Watermann, Leiter I&V Voicemail, IVR, T-Mobile International

telenet  
competence in voice services

## VoIP-Netzinfrastruktur-Umfeld

SIEMENS

Qualitätssicherung über den kompletten Lebenszyklus von Mediagateways

- Systemprüfung durch das Einbringen von echten Netzstöreinflüssen (Hammer Packet Shere NetEm)
- Überwachung der Sprachqualität und Modemfunktionalität unter verschiedenen Bedingungen
- Frühe Problemerkennung durch Funktions- und Lasttests von der Entwicklungsumgebung bis zum Support und Service

Von der Entwicklung bis zur Inbetriebnahme von PBX'n

- Funktions-, und Regressionstests von PBX'n unter echten Netzwerkbedingungen
- Automatische Testabläufe und Szenarien mit Hammer FX IP, Hammer IT, Hammer Call Analyzer und Hammer PacketSphere Network Emulator
- Vergleichbare Testergebnisse durch wiederholbare, nachvollziehbare Testszenarien und Fehlernachbildung

Auswahl und Analyse von Netzkomponenten

- Evaluierung und Abnahme von VoIP-Netzkomponenten wie Gateways und SIP-Signalisierungsplattformen
- Aufschluss über die Performance einzelner Komponenten, sowohl im Labor als auch im Netzbetrieb, durch das Einbringen von Netzstöreinflüssen und Funktionstests mit verschiedenen Anrufprofilen
- Beurteilung der Qualität und Performance für einen flächendeckenden Einsatz durch wiederholbare Tests

Netzwerkübergreifende Qualitätssicherung im IP- und TDM-Bereich

- Zentrale Steuerung verschiedener Testlösungen (Hammer FX IP, Hammer NXT IP, Hammer FX TDM, Hammer NXT TDM) im IP- und TDM-Netz durch Hammer MegaController.
- Sicherstellung der Netzqualität durch Funktions- und Lasttests sowie Qualifizierung der Sprachqualität
- Umfassende Analyse von Anrufen durch Datenkorrelation über verschiedene Netzabschnitte durch Hammer Call Analyzer
- Simulation verschiedenster Endkunden durch unterschiedlichste Schnittstellen und Signalisierungsprotokolle
- Zeitsparende Testskripterstellung durch eine einheitliche Benutzeroberfläche für IP- und TDM- Testlösungen

Systemtests von Mediagateways unter Netzwerkbedingungen

- Funktions-, und Lasttests inkl. Simulation von echten Netzwerkbeeinträchtigungen zur Prüfung des Leistungsverhaltens mit verschiedenen Testlösungen (Hammer Loadblaster, Hammer IT, Hammer PacketSphere Network Emulator)
- Umfassende Tests zum Nachweis und zur Sicherung der Performance vor der Integration in das Netzwerk

T Systems

ALCATEL

T Com

*„Gerade im direkten Kundenkontakt ist es wichtig, dass eingesetzte Technik zuverlässig funktioniert. Das „Testen aus Kundensicht“ im laufenden Betrieb übernimmt bei uns nun die Hammer Contact Center-Testlösung in Form von automatisierten, periodischen Tests. Das Verhalten der Kunden kann auf diese Weise perfekt abgebildet werden. Neben der Systemverfügbarkeit an unseren vier verschiedenen Standorten können auch die Antwortzeiten sowie die Sprachdialoge in italienischer, französischer, englischer und deutscher Sprache bewertet und somit die Qualität des angebotenen Services auf höchstem Niveau garantiert werden. Telenet überzeugte uns während des Projektes durch sein Know-How und flexibles Eingehen auf unsere individuellen Anforderungen.“*

*Karl Gschwendt, Head of CTI, Swisscom Mobile AG*

Voice Services von Telenet – zuverlässig und präzise wie ein Schweizer Uhrwerk

  
competence in voice services

**Telenet GmbH**  
**Kommunikationssysteme**  
Marsstraße 33  
D-80335 München  
Telefon: +49-89/36073-0  
Freecall: 0800-8353638  
www.telenet.de