

# Der Funktionstest

... zur Überprüfung von Ergonomie und Funktionalität Ihrer Sprachapplikationen



## Laufen Ihre Sprachapplikationen so zuverlässig wie ein Schweizer Uhrwerk?

Wenn Sie in Ihrem Unternehmen Voice Self Services oder Sprachdialoge für telefonische Kundenkontakte einsetzen, dann wissen Sie, wie wichtig es für die Kundenakzeptanz ist, dass diese in bester Qualität funktionieren. Eine umständliche oder gar fehlerhafte Dialogführung führt schnell zur Unzufriedenheit der Kunden.

Diese Qualität ist mit Hilfe von Funktionstests überprüfbar. In Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen haben wir allgemein gültige Designregeln für Sprachapplikationen definiert. Auf Basis dieser Designregeln überprüfen unsere Spezialisten in einem ersten Schritt Ihre Sprachapplikationen nach folgenden Qualitätsmerkmalen:

- Sind alle Zweige der Sprachdialoge vollständig und fehlerfrei realisiert?
- Werden Kunden klar und einfach zur gewünschten Information geführt?
- Antwortet das System nach Sprach- oder Tonwahleingaben schnell und korrekt?

Anschließend prüfen wir in einem zweiten Schritt weitere Qualitätsmerkmale mit Hilfe eines automatisierten Testsystems. Die Ergebnisse geben Auskunft zu messbaren Funktionen und Leistungsdaten Ihrer Sprachapplikationen wie z.B. Reaktions- bzw. Wartezeiten. Die gewonnenen Daten dienen gleichzeitig als Referenzwerte für spätere Wiederholungen der Testläufe, z.B. nach Änderungen oder Erweiterungen Ihrer Sprachapplikationen. Für die Durchführung des Funktionstests nutzen wir das öffentliche Telefonnetz. Auf diese Weise ist weder eine spezielle Hardware vor Ort noch ein Eingriff in Ihre Systemkonfiguration erforderlich.

### Unsere Vorgehensweise:

#### 1. Identifizieren

Ohne den laufenden Betrieb Ihres telefonischen Kundenservices zu beeinträchtigen, überprüfen wir auf Basis eines Testplans Ihre Sprachapplikationen sowohl manuell wie auch mit Hilfe automatisierter Tests hinsichtlich Funktionalität und Ergonomie aus Kundensicht.

#### 2. Lokalisieren und Analysieren

Im Anschluss an die Testphase lokalisieren wir die in den beiden Testschritten entdeckten Fehler oder Schwachstellen Ihrer Sprachapplikationen und erarbeiten geeignete Maßnahmen zur Fehlerbehebung bzw. zur Optimierung Ihrer Plattform und Ihrer Anwendungen.

#### 3. Dokumentieren

Die Ergebnisse des Funktionstests liefern wir in Form eines übersichtlichen schriftlichen Berichts. Damit erhalten Sie nicht nur einen aktuellen Überblick über die Leistungsdaten Ihrer Sprachapplikationen aus Kundensicht sondern gleichzeitig auch Vorschläge für potentielle Verbesserungen.

### Ihr Nutzen

Wesentlicher Nutzen vor der Inbetriebnahme eines neuen Systems/neuer Applikationen:

- Sie definieren klare Qualitätsziele für neue Dienste und Projekte.
- Sie erhalten einen übersichtlich dokumentierten Leistungsstand vor Freigabe.
- Sie verbessern die Kundenakzeptanz durch vorsorgliche Fehlerbehebung.
- Sie wissen, wie gut Ihr Sprachdialogsystem Kunden und Berater miteinander verbindet.
- Sie erhalten Referenzwerte für neue Sprachapplikationen.

Wesentlicher Nutzen nach Inbetriebnahme eines neuen Systems/neuer Applikationen:

- Sie verfügen über Referenzdaten für eine zuverlässige Betriebsüberwachung.
- Sie können bei Abweichungen von Ist- zu Soll-Werten vorausschauend agieren.
- Sie sind in der Lage, Ihre Lösungen mit anderen zu vergleichen.
- Sie können Qualitätsdefizite bei der Einführung neuer Anwendungen vermeiden.

# Der Funktionstest

... zur Überprüfung von Ergonomie und Funktionalität Ihrer Sprachapplikationen

## 4. Zertifizieren

Zum Abschluss des Tests erhalten Sie das Zertifikat „Hammer Tested“. Damit erwerben Sie die Sicherheit, Ihren Kundenservice mit vorab definierten Testabläufen zuverlässig getestet und detailliert überprüft zu haben.

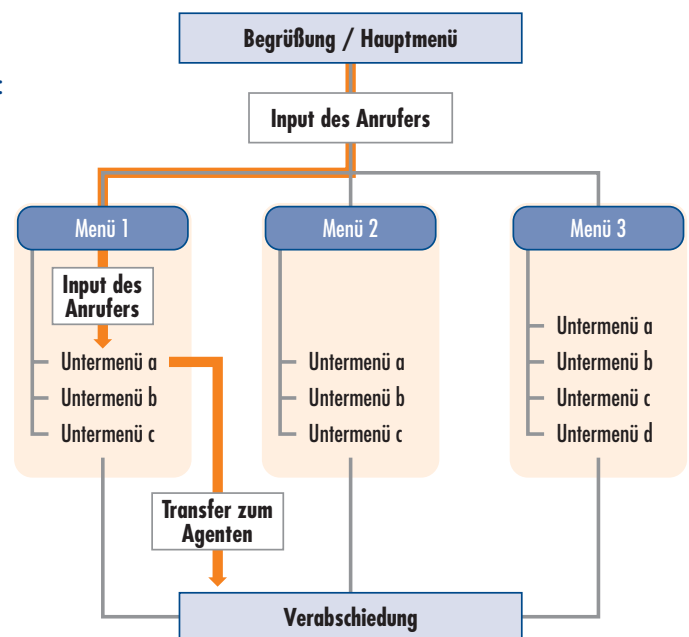
## Unsere Leistungen

- Kompetente Beratung und Entwicklung eines professionellen Testplans für Ihre individuellen Sprachapplikationen
- Erstellung entsprechender Testskripte
- Manuelle Prüfung von Funktionalität und Ergonomie Ihrer Sprachapplikationen durch erfahrene Spezialisten
- Durchführung automatisierter Tests zur Prüfung messbarer Qualitätsmerkmale
- Auswertung und Interpretation der im Test ermittelten Daten
- Fehleranalyse und Erarbeitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung und Optimierung
- Übergabe eines übersichtlichen Expertenreports, der die Funktionalität Ihrer Sprachapplikationen beschreibt und Vorschläge für potentielle Verbesserungen aufführt.
- Auf Wunsch zusätzliche Präsentation der Ergebnisse

Der Expertenreport enthält übersichtlich aufbereitet u.a. die folgenden Parameter:

- Fehler und Unvollständigkeiten im Sprachdialog
- Unklarheiten in der Sprachdialogführung
- Gesamtzahl der Anrufe im Testzeitraum
- Verbindungsaufbauzeiten
- Reaktions- und Wartezeiten
- Anrufdauer / Vorgangsdauer
- Fehlerraten pro Fehlertyp
- Anteil der Spracherkennungsnutzung

Die Dokumentationsinhalte mit Art und Anzahl der Ergebnisparameter können je nach Projekt variieren.



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