

Der Lasttest

... zur Überprüfung von Leistung und Belastbarkeit Ihres Contact Centers



Greift in Ihrer Systemumgebung ein Rädchen ins andere?

Wenn Ihr Unternehmen telefonischen Kundenservice in Form eines Contact Centers betreibt, dann wissen Sie, wie wichtig es ist, dass Ihre Technik auch unter extremen Lastbedingungen perfekt funktioniert. Anrufer erwarten, zügig mit einem freien Berater verbunden zu werden. Eine Nichterreichbarkeit des Unternehmens aufgrund überlasteter Systeme führt schnell zur Unzufriedenheit der Kunden.

Damit Ihr Contact Center auch unter Lastbedingungen die gewünschte Leistung erbringt, ist das perfekte Zusammenspiel aller Komponenten in der komplexen Systemumgebung eine wichtige Voraussetzung. Mit dem Lasttest können wir dieses Zusammenspiel überprüfen und damit die Leistung und Belastbarkeit Ihres Contact Centers feststellen. Dabei erzeugen wir automatisiert eine Vielzahl paralleler Anrufe, um u.a. die folgenden Leistungsmerkmale aus Kundensicht zu testen:

- Gehen unter Lastbedingungen Anrufe verloren?
- Ist das Zeitverhalten einzelner Systemkomponenten im Contact Center unter Extrembedingungen tolerabel?
- Wie lange müssen Anrufer im ungünstigsten Fall auf einen Gesprächspartner bzw. auf die gewünschte Information warten?

Der Lasttest läuft in der Regel über das öffentliche Telefonnetz, wobei kein Eingriff in Ihre Systemkonfiguration notwendig ist. Bei Bedarf kann der Test auch über lokale Anschlüsse vor Ort durchgeführt werden.

Unsere Vorgehensweise:

1. Identifizieren

Auf Basis abgestimmter Testskripte prüfen wir, ob alle Systemkomponenten auch unter Spitzenlast bei einer Vielzahl paralleler Anrufe wie die Zahnrädchen einer Uhr ineinander greifen. Das Verhalten und die Reaktionszeiten Ihrer Systeme werden dabei genauestens protokolliert.

2. Lokalisieren und Analysieren

Nach Abschluss des Lasttests werten wir anhand der gesammelten Daten die Ergebnisse aus und lokalisieren eventuelle Schwachstellen oder Fehler in der Kommunikation zwischen den beteiligten Systemkomponenten.

3. Dokumentieren

Die Ergebnisse der Testläufe präsentieren wir Ihnen in Form eines ausführlichen Berichts. Hierbei zeigen wir für festgestellte Schwachstellen und Engpässe, wo und unter welchen Bedingungen diese aufgetreten sind. Darauf basierend geben wir Empfehlungen für einen zukünftig fehlerfrei laufenden Betrieb.

Ihr Nutzen

Wir empfehlen, Lasttests regelmäßig vor Freigabe und Inbetriebnahme neuer Systemtechnik sowie neuer Sprachapplikationen durchzuführen.

- Sie bekommen aus Kundensicht einen umfassenden Überblick zur Leistungsfähigkeit Ihrer Systeme im Contact Center unter Lastbedingungen.
- Sie verfügen über Testskripte, die Sie jederzeit nach Systemänderungen oder – erweiterungen erneut verwenden können. Auf diese Weise verringert sich der Aufwand für Regressionstests erheblich.
- Sie können die Leistungsfähigkeit Ihrer Systeme bei Einführung neuer Technologien wie VoIP, VoiceXML, CTI und Spracherkennung mit früheren Daten vergleichen.
- Sie steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden, indem Sie Ihre Systeme aus Kundensicht testen, bevor Sie diese für den Live-Betrieb freigeben.
- Sie erhalten ohne umfangreiche Investitionen eine professionelle Testdurchführung mit kompetenter Unterstützung von erfahrenen Spezialisten.
- Sie erhalten einen übersichtlichen Expertenreport mit den Leistungsdaten Ihrer Systeme unter Lastbedingungen.

Der Lasttest

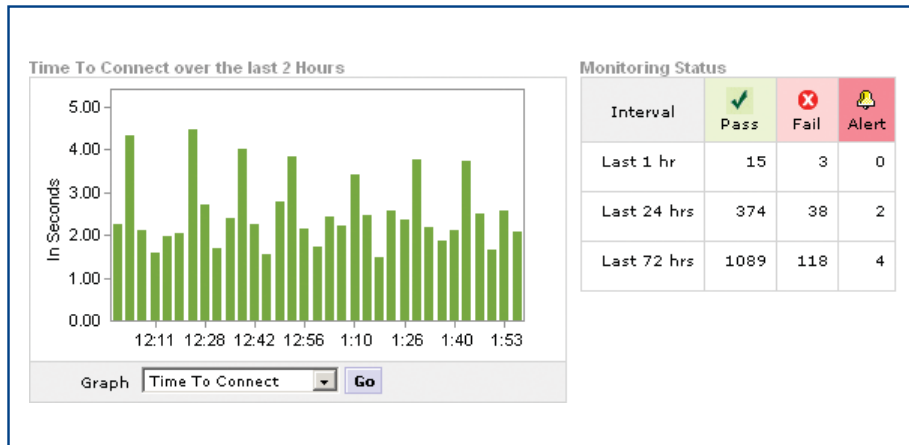
... zur Überprüfung von Leistung und Belastbarkeit Ihres Contact Centers

4. Zertifizieren

Zum Abschluss erhalten Sie das Zertifikat „Hammer Tested“. Damit erwerben Sie die Sicherheit, Ihren Kundenservice hinsichtlich des Zusammenspiels Ihrer Sprachapplikationen unter Lastbedingungen zuverlässig getestet und überprüft zu haben.

Unsere Leistungen

- Erstellung und Abstimmung eines Testplans inklusive Dokumentation Ihrer individuellen Anforderungen und Ziele
- Entwicklung von Testskripten für intelligente Call Flows auf Basis des Testplans
- Testdurchführung durch erfahrene Spezialisten: Bei erkannten Problemen wird der laufende Test unterbrochen und ggf. der nächste Test durchgeführt. Der unterbrochene Test wird wiederholt, wenn das Problem behoben ist.
- Umfangreiche Analyse aller Testergebnisse und Erstellung eines detaillierten Expertenreports, der die Leistungsfähigkeit Ihres Systems beschreibt und Vorschläge für potentielle Verbesserungen enthält
- Auf Wunsch zusätzliche Präsentation der Ergebnisse



Der Expertenreport enthält übersichtlich aufbereitet u.a. folgende Parameter:

- Verzögerungen der Sprachanwendungen, z.B. verursacht durch Datenbankzugriffe
- Verbindungsaufbauzeiten
- Korrektheit der Ansageprompts
- Spracherkennungsfehler und Verzögerungen bei der Fortsetzung des Dialogs
- Abgewiesene Verbindungsversuche
- Unerwartete Verbindungsabbrüche

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.