



„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 Gschwandt, Head of CTI, Swisscom Mobile AG

Als erfahrener Anbieter von Testlösungen im Contact Center-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

 <p>Automatisierter Test von Sprachanwendungen an verschiedenen Standorten</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<p>Funktions- und Verfügbarkeits tests von IVR Systemen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Testautomation mit Agentennachbildung und ausführlichem Reporting ■ Einfache Entwicklung komplexer Testszenarien mit Hammer Call Master; Hammer FX und Telenet Agent Simulator PC ■ Qualitätssicherung aus Kundensicht 
 <p>Funktions- und Lasttests von Contact Center Applikationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<p>Automatisierter Testablauf für die Prüfung von Mailboxen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 
 <p>Funktions- und Lasttests im IP Contact Center</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	<p>Qualitätstests von verschiedenen Systemen bei Abnahmetests oder im Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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) 