

音声アプリケーション・システム負荷テストサービス

Hammer On-CallSM

なぜか担当外の電話が
かかってくる・・・。

電話に出た途端、
お客様が怒っていた・・・。

周りに比べて自分のところだけ
電話が多い・・・。

御社のコンタクトセンターは
テストなしで運用できますか？

通話の完了率が下がっているのに
原因がわからない・・・。

最近小規模のシステム障害が
頻発して気が気じゃない・・・。

システムの増強時期の
判断がつかない・・・。



EMPIRIX

なぜ負荷テストが必要なのか？

コンタクトセンターは顧客の獲得・維持を担う重要なサービス。そのサービスの品質が保てなければ、コンタクトセンターそのものが顧客離れの原因となりえます。「お客様の集中通話にどれだけ耐えられるか？」「システムに設計上の問題はないか？」など、運用に関わる不安や問題を解決するために、負荷テストは必要不可欠なものなのです。

Hammer On-Call

公衆回線を通じた負荷テストで コンタクトセンターの問題を発見します。

Hammer On-Callは、公衆回線を通じた負荷テストによりコンタクトセンター運用上のさまざまな問題を見つけてくれます。テストで取得したデータは、システムパフォーマンスの指針となり、パフォーマンスに問題があった場合にはその原因を特定。システムの問題点を改善することで、コンタクトセンターの安定した運用が可能となります。

こんな時には Hammer On-Call でテスト

設計通りの性能が出るか
検証したい

人手でテストしても確認されている
問題が再現できない

どこまでの集中通話に
耐えられるか不安だ

運用中のため、
システム構成を変更できない

性能悪化の原因を
すばやく検出したい

表紙のようなオペレーターや
システム管理者がいる



Hammer On-Callの特長

1

実際の運用環境に即したテストで 問題を事前に発見

公衆回線を通じてセンターと実際に通話し、お客様の操作を完全擬似します。自動化されたテスト工程により、各種負荷状態におけるコンタクトセンターのパフォーマンスを確認。運用後に発生する問題を事前に発見できます。

2

アウトソース型サービスなので 短時間で容易にテストが可能

アウトソース型サービスにより、テスト装置および一連のテスト作業（スクリプト作成、テストの実行）はエンビレックスに全てお任せ。また、公衆回線を通じた試験のため、通常運用の構成のままテストができるほか、問題修正後の再テストも容易にできます。

3

多様なテストのフローで システム全体のパフォーマンスを計測

お客様からの通話と同じ多様なコールフローを利用し、PBX、IVR、DBなど各種システムを通じた負荷テストを実施。システム全体のパフォーマンスを計測し、問題箇所を特定を行います。

4

テスト結果が Web 上で、 リアルタイムに確認可能

分かりやすく、使いやすいWebインターフェースから、テストの進捗をリアルタイムで確認することができます。各種システムを複数のチームでサポートしている場合も、同時に結果を閲覧することで、すばやく問題解決できます。

テスト結果確認画面

Hammer On-Call 導入までの流れ



メイン画面

Hammer On-Callの試験内容を把握できるWeb画面を提供。各負荷状態におけるエラー発生数をグラフにて確認できるため、システムのボトルネックを検出できます。

STEP 1
ヒアリング
エンビレックスのテスト専門家がお客様の抱える問題点をお聞きします。

お客様 エンビレックス

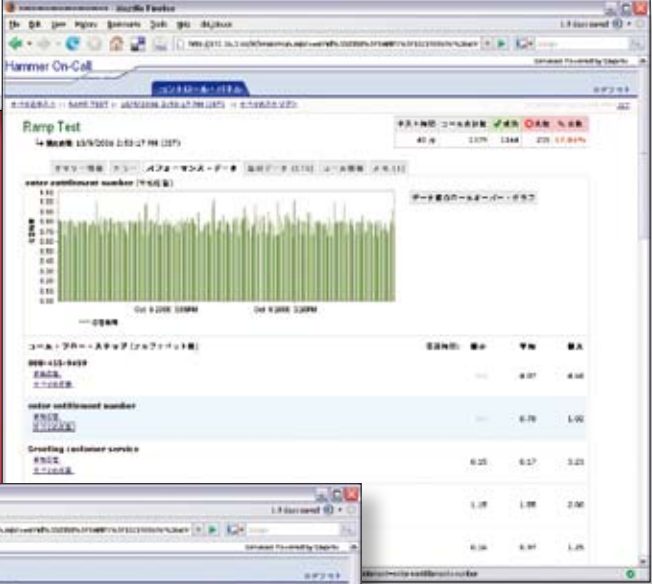
STEP 2
負荷テスト実施案
お客様のビジネス目標、スケジュールに適合するテスト実施案を提出します。

エンビレックス

STEP 3
テスト実施
目標に沿ったコール数、コールのシナリオでテストを実施します。

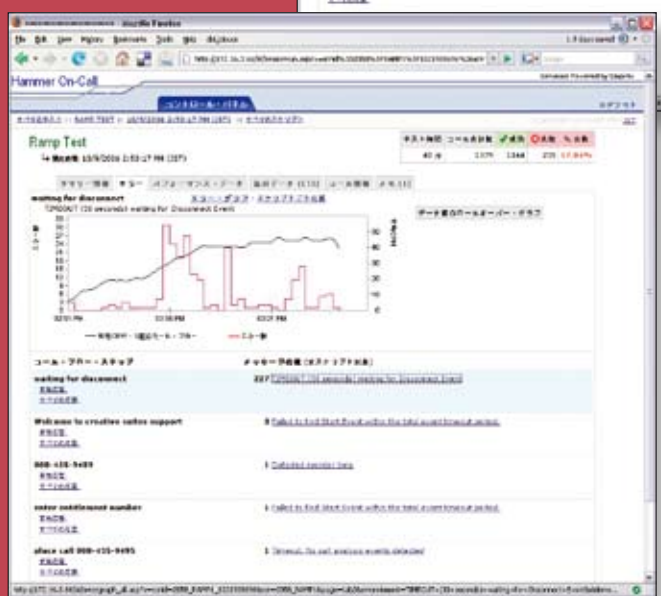
STEP 4
テスト結果分析
テストの結果をエンビレックスのテストチームが分析。結果を報告します。

STEP 5
システムチューニング
システムのパフォーマンスを向上させるためのチューニングを行います。



グラフ画面

コールフローの各ステップごとの応答速度をグラフで表示。システムにおける各種パフォーマンスデータを確認できるためパフォーマンス劣化の発生や頻度を容易に確認できます。



エラーの詳細画面

テストにて発生した問題をエラー種別ごとに表示。コールフローのどこでどのような問題が発生したかを確認でき、システムのかかえる問題点を発見、システムのチューニングに役立ちます。



性能監視サービス

VoiceWatch

統合監視ツール

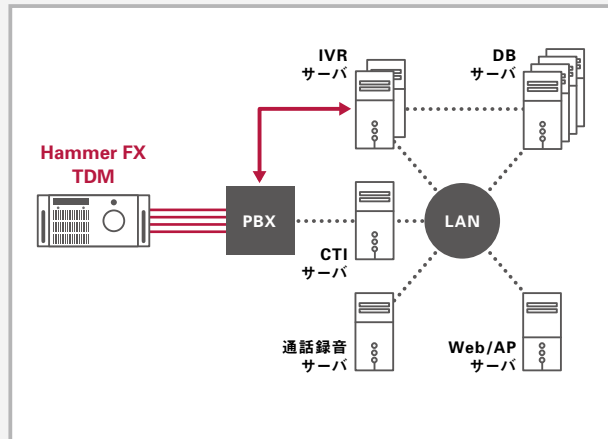
OneSight for Contact Centers

Hammer On-Callで負荷テストはこう変わる!

従来の負荷テスト (On-Site)

- 発信端末とそのユーザ動作+ISDN回線をHammerで擬似
- PBXの設置箇所にHammerを持ち込み試験を実施

お客様

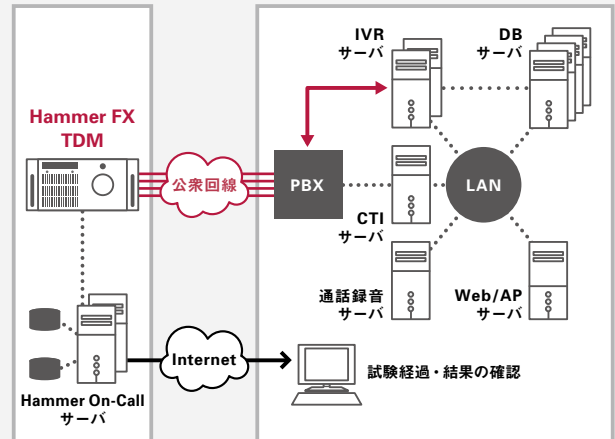


これからの負荷テスト (On-Call)

- 発信端末とそのユーザ動作をHammerで擬似
- エンピレックスの設備から公衆回線を通じて遠隔で試験を実施
- Webの管理画面でテストの内容をリアルタイムで確認

エンピレックス

お客様



テストの設置調整にはお客様立会いのもと半日程度の時間を要した	▶	機器搬入がないためテストの設置調整に時間/手間/コストは不要
テストの実施に際し、PBXの接続変更が必要だった	▶	稼働中の構成そのままでもテストが可能
回線数の増加などのオーダー変更の際には、別途設備手配が必要だった	▶	当日の急なオーダー変更にも柔軟に対応
テスト結果は1週間後を目処にテストレポートとして提出	▶	Webの管理画面でテスト内容をリアルタイムに確認可能
再テストは別途日程調整の上で実施	▶	いつでも再テスト可能

詳しくは弊社HPをご覧ください

<http://www.empirix.co.jp/>



エンピレックス株式会社

〒150-0021 東京都渋谷区恵比寿西1-10-11 フジワラビルディング7F
Tel: 03-5457-2341 Fax: 03-5457-0541
E-mail: voicejapan@empirix.com URL: www.empirix.co.jp