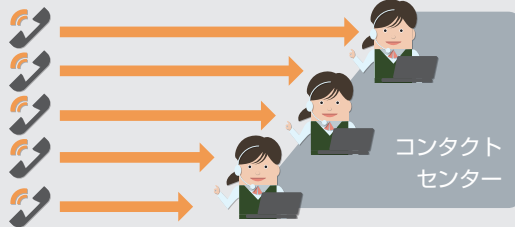


本番前の運用テストが、顧客サービスに差をつける！

# エンピレックス Hammer テストサービス

コンタクトセンター向け 機能・負荷・品質テストサービス



複雑に連携したシステムもすみずみまでチェック！

トラブルによるダメージを未然に防止！

## テストサービスの内容と効果

- お客様とエージェントの電話操作をエミュレート
- 多チャンネル同時に複数シナリオを繰り返し自動実行
- PESQ方式でエンドツーエンドの音声品質を測定
- IPネットワーク上の相互接続の検証
- ✓ **本稼働でのトラブル防止**  
お客様視点でシステムをトータルでチェック  
本稼働前に問題点を修正
- ✓ **想定パフォーマンスの確認**  
集中的な大量コールでも設計どおりのシステムパフォーマンスが提供可能か確認
- ✓ **お客様が体感する品質を検証**  
実際に電話をかけるお客様が感じる品質(QoE)をチェック
- ✓ **潜在的な不具合を発見**  
人手チェックでの発見が困難な問題点のあぶり出し

## テストサービス作業フロー例



## 多くのコンタクトセンターで効果を実感

IVRの操作を疑似して負荷をかけられるなど、お客様視点で実運用に沿ったテストができて便利  
 多数の人員で3日近くかけていた負荷テストを1人で半日程度で実施でき、テスト工数を大幅に削減できた  
 音質劣化やレスポンス低下などのトラブルを未然に防止でき、音声やWebアプリ、そしてシステム全体の品質向上につながった  
 従来の人手による負荷テストでは判明しにくい障害の要因を発見できたので、負荷テストをやっておいて本当によかった

