

HAMMER OHM™

ホームネットワークの音声品質と顧客体験を測定し、可視化します

生産性と顧客体験に影響を及ぼす問題の トラブルシューティングとアクティブテスト

これまでの勤務形態は“新しい生活様式”の確立によって様変わりしました。人々はいつもの勤務をこなすために自宅へノートPCやヘッドセットを持ち込み、以前と比べてより多くの人々が在宅勤務を行うようになりました。その変移の結果、全世界でネットワークのトラフィック傾向は大きく変わり、インターネット接続業者、セッションボーダーコントローラ、仮想プライベートネットワーク、ファイアウォールなどの収容能力や信頼性の問題が発生したのです。

これらの問題は、従業員の生産性と顧客体験に著しい影響を及ぼし、企業の生産性にかかるコストを押し上げ、更には営業機会の損失や顧客の損失を招いています。

そこで、コンタクトセンターやITサポート部署は、在宅エージェントと顧客が良い音声品質で通話出来るようにするためにどうすればよいのでしょうか。

ネットワークの外側からテストする

Hammer Ohm™ はホームネットワーク向けに音声品質と顧客体験を測定する自動化されたテストソリューションです。Hammer Ohm™ はHammer クラウドプラットフォームによる性能テストや監視ソリューションを補い、在宅エージェントとそのホームネットワークに対してテストを行うことができ、企業に対して従業員の生産性とシームレスなエンドツーエンドの顧客体験を保護するための権能を与えます。

Hammer Ohm™ は、コンタクトセンターやITサポート部署が在宅エージェントと顧客との通話をより良い音声品質に出来るよう、以下を測定します。

- ▶ VoiceRNA™ 採点
- ▶ 平均ジッタ／最大ジッタ
- ▶ MOS値
- ▶ アップストリーム／ダウンストリームの速度
- ▶ 平均遅延／最大遅延

エンプレックス Hammer Ohm™ は、コンタクトセンター責任者やITサポート部署が厄介なホームネットワーク品質の問題や顧客体験及び在宅エージェントの生産性に影響を及ぼす問題の特定を可能にし、解決するための機能を提供します。

このような課題を抱えていませんか

- ▶ 仮想プライベートネットワークの内側と外側の問題を迅速に特定し、解決したい
- ▶ ホームネットワークとインターネットのスループットを可視化し、モニタリングしたい
- ▶ 顧客に影響を及ぼす問題に対して事前に対策を講じたい
- ▶ シームレスなエンドツーエンドの顧客体験を提供し続けたい
- ▶ 迅速な問題解決を行うため、ITサポート部署が正しい情報を入手できるようにしておきたい
- ▶ 自動化またはオンデマンドでテストを実行出来るようにしたい
- ▶ 顧客満足とサービス品質保証を達成したい

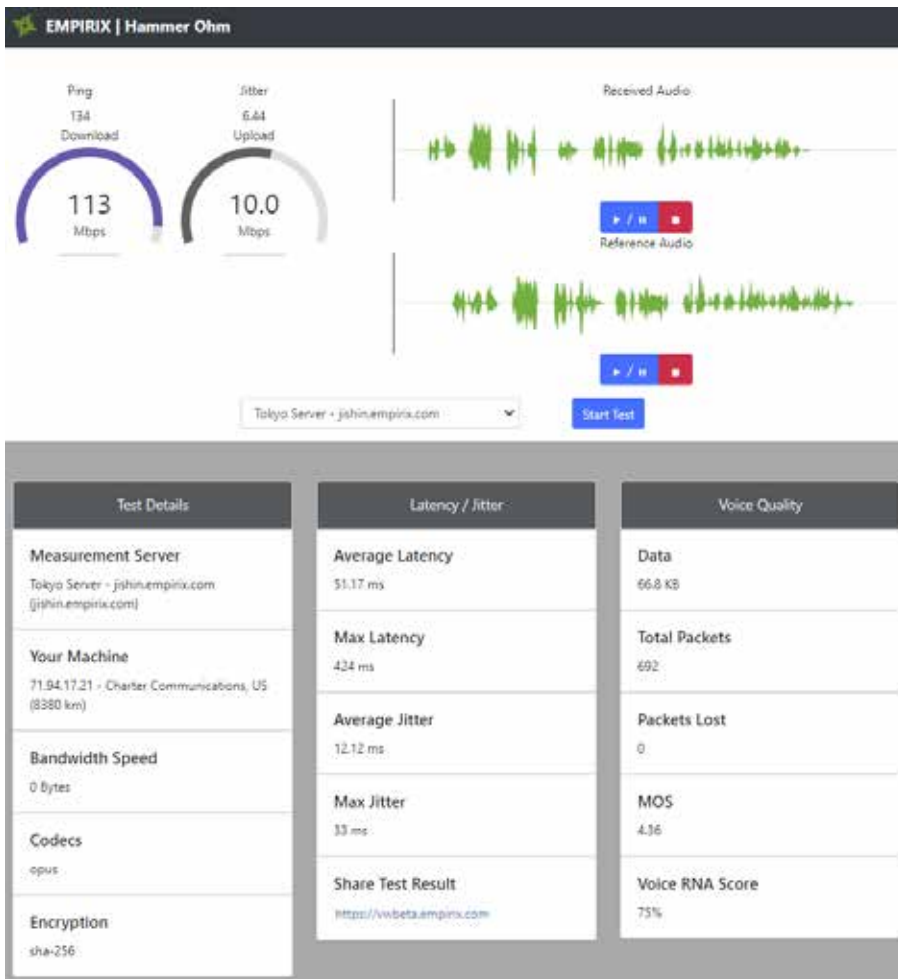


図 : Hammer Ohm™ テスト画面

機能と特長

- ▶ VoiceRNA™ 採点スコア表示
- ▶ ブラウザからの簡単テスト(プログラムのインストールは不要)
- ▶ 音声品質テスト機能
- ▶ ビルトインされた簡易レポート機能
- ▶ 障害追跡システムへの統合
- ▶ 解析アプリケーションへの統合を容易にするOpen APIの提供

導入の利点

- ▶ 従業員の生産性を増進させる
- ▶ 顧客定着率を向上させる
- ▶ OPEX(事業運営費)を低減する

お問い合わせはこちら

エンピレックス株式会社

Tel:03-5573-8321

E-mail:Japan-Sales@empirix.com