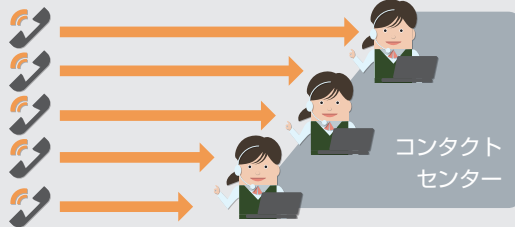


本番前の運用テストが、顧客サービスに差をつける！

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

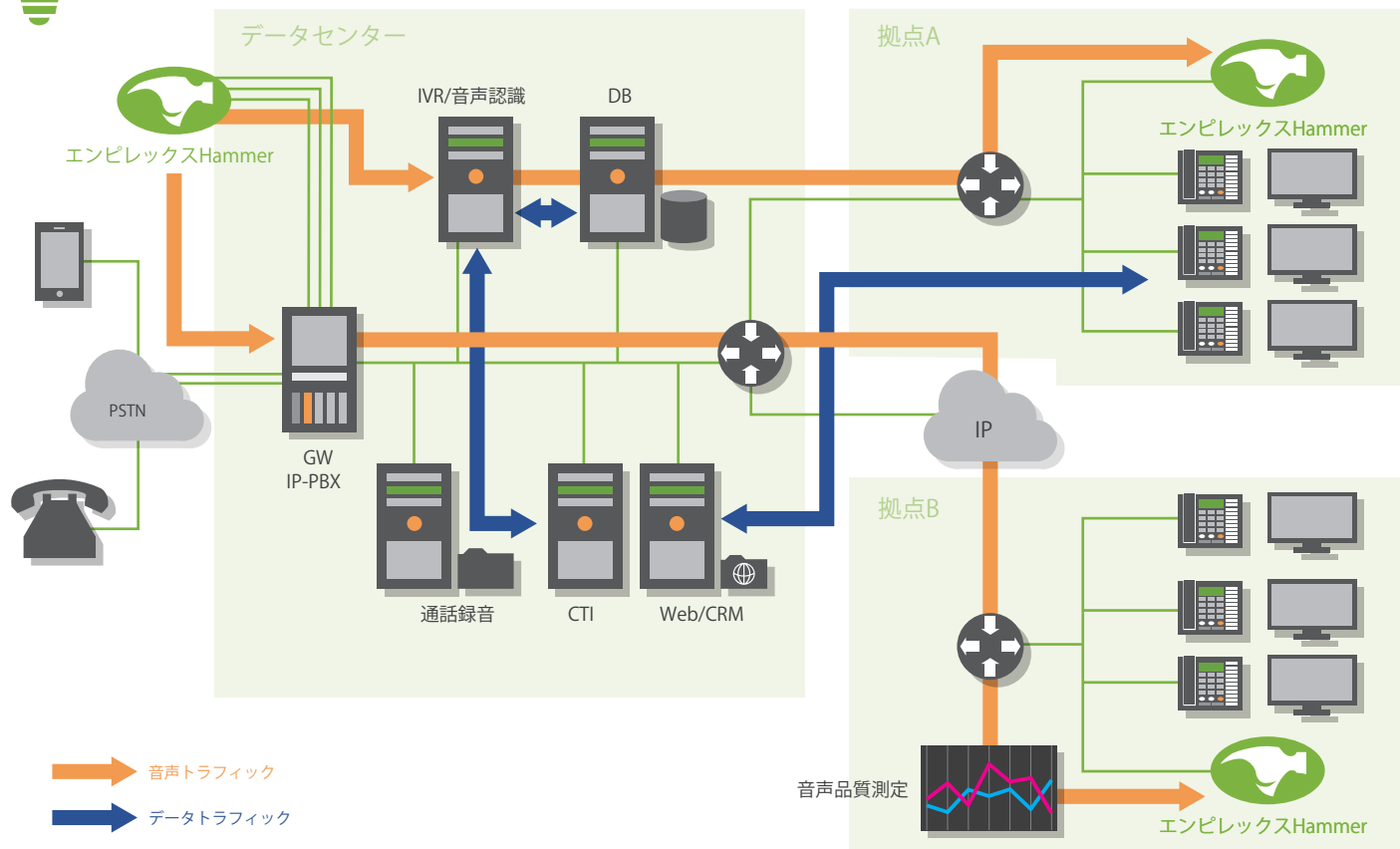
テストサービス作業フロー例



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

Hammer テストサービス実施例



テスト例

- **エンドツーエンド総合負荷テスト**
 - ・コンタクトセンターシステムへの総合負荷テスト
 - ・複数のシナリオをお客様視点で同時実行
 - ・内線の擬似による全端末同時ログインと通話
- **負荷状態での音声品質測定**
 - ・お客様側とエージェント側での音声品質測定
 - ・高負荷状態での音声品質を評価
- **マルチサイト接続サービス**
 - ・WANでつながっている拠点間の接続検証
 - ・内線の擬似による全端末同時通話
 - ・高負荷状態での音声品質を評価
- **IVRアプリケーション機能&負荷テスト**
 - ・IVR/音声認識システムの処理能力のチェック
 - ・チャンネルごとに異なるシナリオを設定可能
 - ・高負荷時における各サーバとの連携確認
- **リグレーションテスト**
 - ・プログラム、アプリケーション更改時のテスト
 - ・システムの処理能力の再検証
 - ・高負荷時における各サーバとの連携確認
- **アウトバウンド・テスト**
 - ・無応答など、相手先の電話状況をエミュレート
 - ・内線の擬似によるエージェント側との連携確認

対応プロトコル

- SIP, H.323, Avaya H.323, Cisco Skinny, TDM, IMSプロトコルなど
- RTP, RTCP

対応メディア

- 音声: G.711, G.722, G.723, G.726など
- DTMF
- FAX: T.38
- ビデオ: H.263, H.264, MPEG-4 part2

お問い合わせ

エンプレックス株式会社 所在地: 〒107-0052 東京都港区赤坂2-5-27 SKIビル 3F
Tel: 03-5573-8321

E-mail: Japan-Sales@empirix.com
URL: www.empirix.co.jp



※記載されている社名・製品名は米国および各国における各社の商標または商品登録です。
※記載されている内容及び仕様は、予告なしに変更されることがあります。