

## TESTING

### IHRE SYSTEME IM TEST

### IHRE ANFORDERUNGEN

Der Einsatz von Testlösungen ist Unternehmen, Organisationen und Behörden branchen- und größenunabhängig zu empfehlen, die folgende Ziele verfolgen:

- Die Sprachportale, das VoIP-Netzwerk und auch die beteiligten Systeme wie ACD/PBX, IVR, CTI und CRM müssen zu jeder Zeit und unter allen Lastbedingungen tadellos funktionieren.
- Informationen über die Kundenerfahrungen beim Anruf sind notwendig.
- Sicherstellung einer hohen Sprachqualität.
- Fehlerfreie Inbetriebnahme neuer Sprachdialogsysteme.
- Einhaltung einer hohen Servicequalität.
- Einhaltung von Projektkosten und Laufzeiten.

Die Signalisierungs- und Medienqualität ist sowohl in VoIP-Netzwerken als auch in Analog-Netzwerken ein sensibles Thema. Eine funktionstüchtige und ausfallsichere Telefonie sowie eine hohe Qualität der Sprach- und Videoübertragung sind dringend erforderlich, um die Kunden zufrieden zu stellen. Netzwerkbetreiber und Serviceprovider müssen zu jeder Zeit und in Echtzeit über das Verhalten der installierten Netzwerke und Komponenten und die Qualität der gelieferten Dienste informiert sein, um Service Level Agreements einhalten zu können. Darüber hinaus sind System- und Performancetests vor der Inbetriebnahme von entscheidender Bedeutung, möchte man neue Dienste oder Produkte erfolgreich einführen. Auch als Gerätehersteller für Analog-, TDM- und IP-Netzwerke wollen Sie Ihren Kunden funktionsfähige, verlässliche und qualitativ hochwertige Komponenten bieten. Um dies gewährleisten zu können, müssen Sie diese vor ihrem Einsatz testen – isoliert, in Kombination und unter hoher Belastung.

### DIE LÖSUNG

Unsere automatisierten Testlösungen überprüfen alle Ihre Systeme effizient und umfassend, in dem sie das Verhalten „echter“ Kunden nachbilden und Tausende von parallelen Testanrufen generieren können. So können Sie Ihre Sprachanwendungen, Netzwerke, Contact Center-Technologie sowie Ihr Equipment umfassend prüfen, optimieren und gleichzeitig Kosten sparen. Im Gegensatz zu manuellen Tests ist diese Art des automatischen Testens systematisch, replizierbar und skalierbar. Als Integrations- und Distributionspartner von Nextragen, Empirix und Radvision bieten wir unterschiedlichste Testlösungen an. Je nach konkretem Bedarf und Budget beraten wir Sie als unabhängiger Anbieter hinsichtlich der richtigen Lösung – und unterstützen Sie bei der Umsetzung.

#### **Folgende Testlösungen können zum Einsatz kommen:**

- **Nextragen:** TraceSim, TraceMon, TraceView, eVt, Pesq-Server, NTG Small
- **Empirix:** Hammer TDM, Hammer IP, Contact Center Testsystem, Hammer Call Analyzer
- **Radvision:** ProLab, eVident

## DER NUTZEN FÜR SIE

- Sicherstellung der Qualität & Performance Ihrer Services
- Geprüfte Abläufe
- Effiziente Problemanalyse
- Schnelle Problembhebung
- Abgestimmter Testaufbau
- Sicherheit vor Inbetriebnahme
- Kostenersparnis im Service
- Verbesserter Kundenservice
- Verbesserte Test-Produktivität
- Reproduzierbare Ergebnisse
- Verkürztes „Time-to-Market“
- Kostengünstige Inbetriebnahme
- Investitionssicherheit
- Umsatzsteigerung
- Kundenzufriedenheit durch hohe Quality of Experience und fehlerfreie Systeme
- Kurze Einführungszeiten für neue Anwendungen
- Hohe Infrastrukturperformance

## SIE BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN ODER SIND BZGL. EINER TESTLÖSUNG AUF DER SUCHE NACH EINEM EXPERTEN?

Dann wenden Sie sich jederzeit gerne an unseren Sales Manager Ingo Weber. Er berät Sie unverbindlich und zeigt Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten auf. Tel: +49 89 360 73-157,

E-Mail: [i.weber@telenet.de](mailto:i.weber@telenet.de)

## MONITORING

# NETZWERKÜBERWACHUNG IM LAUFENDEN BETRIEB

## IHRE ANFORDERUNGEN

Der Einsatz von Monitoringlösungen ist Unternehmen, Organisationen und Behörden branchen- und größenunabhängig zu empfehlen, die folgende Ziele verfolgen:

- Die Sprachportale, das VoIP-Netzwerk und auch die beteiligten Systeme wie ACD/PBX, IVR, CTI und CRM müssen zu jeder Zeit und unter allen Lastbedingungen tadellos funktionieren.
- Informationen über die Kundenerfahrungen beim Anruf sind notwendig.
- Sicherstellung einer hohen Sprachqualität.
- Korrelationsmöglichkeit für Signalisierung und Nutzdaten.
- Einhaltung einer hohen Servicequalität.
- Einhaltung von Projektkosten und Laufzeiten.
- Optimierung der IP-Netzinfrastruktur.

## DIE LÖSUNG

Um die hohe Servicequalität Ihrer Systeme zu gewährleisten, müssen diese auch während des laufenden Betriebs einem durchgängigen Monitoring unterzogen werden. Mit unseren spezialisierten Lösungen liefern wir Ihnen das Handwerkszeug, um die Erfahrungen, die Kunden und Agenten bei der Nutzung Ihrer Systeme machen, rund um die Uhr zu überwachen und so deren Konsistenz und Performance sicherzustellen.

Als Integrations- und Distributionspartner von Gigamon, Empirix, Radvision und Nextragen bieten wir unterschiedlichste Monitoringlösungen an. Je nach konkretem Bedarf und Budget beraten wir Sie als unabhängiger Anbieter hinsichtlich der richtigen Lösung – und unterstützen Sie bei der Umsetzung. Folgende Monitorlösungen können zum Einsatz kommen:

### Passives Monitoring

- **Gigamon:** [GigaVUE-212](#), [GigaVUE-420](#), [GigaVUE-2404](#), [GigaVUE-HD8](#), [GigaVUE-HD4](#), [GigaVUE-TA1](#), [GigaSMART](#), [Network TAPs](#)  
[Details](#)
- **Empirix:** E-XMS, OneSight, Business Analytics Lösungen für Mobile Broadband/Long Term Evolution/Voice over IP
- **Nextragen:** TraceMon

### Aktives Monitoring

- **Empirix:** OneSight
- **Radvision:** eVident
- **Nextragen:** TraceSim, NTG Small

## DER NUTZEN FÜR SIE

- Sicherstellung der Qualität & Performance Ihrer Services
- Eingehaltene Serviceversprechen
- Proaktive Überwachung
- Schnelle Fehlererkennung
- Verkürzte Fehlerbehebungszeiten
- Weniger Systemausfälle
- Kostenersparnis im Service
- Verbessertes Kundenservice
- Investitionssicherheit
- Umsatzsteigerung
- Kundenzufriedenheit durch hohe Quality of Experience und fehlerfreie Systeme
- Kurze Einführungszeiten für neue Anwendungen
- Hohe Infrastrukturperformance
- Optimierter Aufbau der IP- Netzinfrastruktur
- Beseitigung von Spanportengpässen
- Wartungsfenster für Analyse-/Monitoringtools werden verkürzt

## SIE BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN ODER SIND BZGL. EINER MONITORINGLÖSUNG AUF DER SUCHE NACH EINEM EXPERTEN?

Dann wenden Sie sich jederzeit gerne an unseren Sales Manager Ingo Weber. Er berät Sie unverbindlich und zeigt Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten auf. Tel: +49 89 360 73-157,  
E-Mail: [i.weber@telenet.de](mailto:i.weber@telenet.de)

## SERVICE

# TEST- UND MONITORINGLÖSUNGEN ALS SERVICE ODER HOSTING

## IHRE ANFORDERUNGEN

Bei der Umstellung auf neue IP-Technologie oder bei der Inbetriebnahme von neuen Anwendungen muss die Verlässlichkeit der eingesetzten Systeme sichergestellt werden. Dabei werden oftmals einmalige oder spezielle Tests zur Qualitätssicherung (z.B. Performancetests bei einer Inbetriebnahme) notwendig. Doch auch bei bestehenden IVR-, CTI- und CRM-Systemen muss der reibungslose Betrieb gewährleistet sein. Die Sicherstellung der Servicequalität wird insbesondere dann zur Herausforderung, wenn die Investitionsbudgets begrenzt sind. Ein weiteres Problem stellt oft der interne Personaleinsatz dar: Dieser sollte so gering wie möglich gehalten werden bzw. ist überhaupt nicht möglich, da die Fachkompetenz inhouse nicht vorhanden ist. Das Expertenwissen dagegen muss zur Verfügung stehen.

## DIE LÖSUNG

Für diese Anforderungen haben wir die geeignete Lösung: Test und Monitoring kann auch als Serviceleistung in Anspruch genommen werden. Dies stellt eine flexible, skalierbare und kostengünstige Alternative gegenüber der Investition in eine eigene Lösung dar. Als Distributionspartner von Empirix und Nextragen bieten wir unterschiedlichste Test- und Monitoringservices an. Je nach Ihren Anforderungen beraten wir Sie als unabhängiger Anbieter hinsichtlich der richtigen Dienstleistung – und setzen diese für Sie um.

### **Folgende Test- und Monitoringservices können zum Einsatz kommen:**

- Gehostete Testdienstleistungen (z.B. wie Hammer on-Call, VoiceWatch)
- Testdienstleistungen vor Ort

## DER NUTZEN FÜR SIE

- Hohe Servicequalität
- Verbesserte Quality of Experience
- Flexibles Businessmodell
- Proaktive Fehlerbehebung
- Kosteneffiziente Lösung, da keine Investitionen & Personal notwendig
- Verkürztes „Time-to-Market“
- Hohe Infrastrukturperformance
- Geringer Personalaufwand bei der Durchführung

## SIE BENÖTIGEN WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN ODER SIND BZGL. EINES TEST- UND MONITORINGSERVICES AUF DER SUCHE NACH EINEM EXPERTEN?

Dann wenden Sie sich jederzeit gerne an unseren Sales Manager Ingo Weber. Er berät Sie unverbindlich und zeigt Ihnen die verschiedenen Möglichkeiten auf. Tel: +49 89 360 73-157,

E-Mail: [i.weber@telenet.de](mailto:i.weber@telenet.de)