

## 特点

- 监测和检验语音提示的质量和 内容，及正确性
- 基于时间和用户角色的告警—用户可以指定对不同的日期/阶段/用户进行告警
- 当故障发生时，可以提供一个详细的故障信息说明在什么地方发生的和什么类型的错误
- 告警明确指出呼叫流程中哪里出现了特定的错误及其原因
- 基于角色的用户访问权限提供不同的用户只能管理自己的实时的和历史报表的功能
- 提供 7x24 小时冗余系统 (T1s, Hammer System)

## 益处:

- 改善呼叫者体验质量，减少呼叫者失落感
- 提供实时访问当前和 historical 的数据，用于衡量和管理系统性能和定位系统瓶颈
- 凭借灵活的阈值和告警功能，基于任何条件发出通知；在系统失效前就得知系统运行减缓
- 在影响用户业务之前主动地修复问题
- 监测备份系统以确保主系统万一失效时能马上工作
- 防止发生与关键性能指标相关的技术问题
- 提供端到端客户体验的可视性
- 从语音客户体验的角度协助现有的管理工具

## 监测客户体验 - Voice Watch 托管服务

### 概览

Voice Watch® 是一种主动的客户体验管理解决方案，它从呼叫者的角度来监测端到端语音业务和系统设施的性能 - 从 PSTN 接入，通过 IVR，转接到人工坐席。Voice Watch 发起有规律的周期性呼叫测量承载网的性能、主机和数据库的响应时间、语音提示的正确性、动态数据的准确度、通话质量、呼叫路由、排队时间、屏幕弹出窗口的正确性和及时性。一旦检测到新问题，Voice Watch 立即向相关的技术人员发出告警，并报告性能问题发生的位置和类型。此外，每一个监测电话的性能指标，包括失效事件的语音记录，可以立即被发布到 Web 上以使用户能够诊断和修复紧急问题。用户还可以使用这个系统自动生成汇总的管理报告和详细的技术报告，可以和性能基准和性能问题相对比，并且有助于把握时机持续改善性能。

### 监测语音交易

Voice Watch 是一系列托管服务，用来监测和管理呼叫流程日益深化过程中的呼叫者体验。提供的最简单的服务是评估承载网性能，对于有通话监测功能的交换机而言更是恰到好处。而最丰富的服务是管理整个的端到端的客户体验，一直到人工坐席。

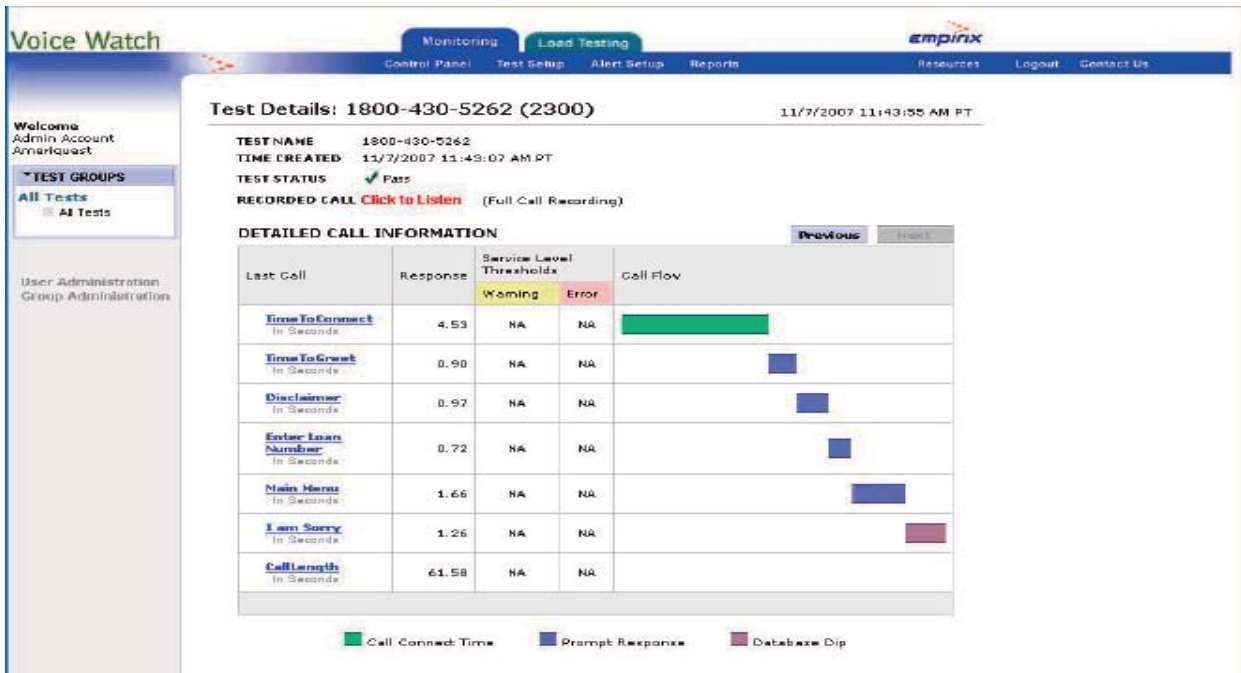
Voice Watch 使用交易呼叫流程指引呼叫中心的自动化系统测试网络组件、语音组件和后台数据库系统，评估它们的可用性，准确度和性能。可以有规律地间隔发起监测电话呼叫，提供呼叫流程中每一个步骤的客户体验的规律可视性。Voice Watch 确保呼叫中心高价值的语音自助服务（如电话支付业务）和高流量业务（如账户余额查询）对呼叫者而言总是可用的和运行良好的。监测空闲的备份系统以确保主系统万一失效时它们马上可用也是十分有价值的。这样的主动测试还提供早期预警系统，防止意外的技术问题，保护呼叫中心的关键性能指标 (KPI)。

### Voice Watch测量的语音业务性能指标包括:

- 拨通的电话对比阻塞的呼叫，分类排序（忙音、无应答等）
- 电话网络传送电话呼叫到呼叫中心的时间（电话接通时间）
- VRU/IVR在每个节点对DTMF或语音驱动响应的时间（听到问候语的时间）
- 不正确应答被测系统，语音提示的位置和失效的类型（菜单响应）
- 各种接口响应时间（主机、数据库和文件等）
- 转接到人工坐席的排队时间（呼叫等待时间）
- 人工坐席转接统计（掉话、转接失败）
- CTI 传递到桌面

## 创建和配置

Voice Watch托管服务可以马上让呼叫中心受益，提供不可比拟的时间价值。Empirix的语音客户体验管理的快速实施可以马上让用户实现商业价值。一旦Empirix的语音专家接收到任务，就着手开发Voice Watch的监测脚本，开发过程中，使用业界屡获殊荣的Hammer CallMaster™和 Hammer Dynamic Speech（动态语音）为每项语音业务创建交易呼叫流程。一个呼叫流程是由一次用户交易需要执行的多个步骤组成（以下图为例）。



一旦编写完脚本，Empirix需要约3-4天时间执行这个脚本，以捕捉呼叫处理的各种不同的类型并完善脚本。在这些脚本被优化后，就可以利用Empirix全球散布的Hammer系统开始投产，这些Hammer系统提供了业界最先进的电话测试环境。

## Voice Watch监测脚本维护

许多呼叫中心的IVR菜单会定期改变。如果正在监测一个业务但菜单选项改变了，那么这个被监测的呼叫流程会产生一个错误。因此，Empirix为Voice Watch的用户提供定期的脚本更新。取决于不同的服务类型，Empirix每季度为每个交易呼叫流程提供累计长达5小时的脚本更新和数据库管理维护。但没有使用的维护时间不可以累积到下一季度。此外，如果该季度用户已经接近使用限额，用户就会收到通知；如果有必要，可以购买额外的顾问时间。

## 卓越的语音客户体验监测

Voice Watch是语音客户体验监测托管服务领域的领导者，可以重现客户交互、检验语音提示的质量和正确性、跟踪关键的性能指标。通过从呼叫者的角度监测和管理，性能问题能被快速的定位和解决，提升客户体验和减少成本支出。Voice Watch的优势在于提供用户以最低的拥有成本获取最大的投资回报。Voice Watch的这些独特的优势目前在市场上还没有找到任何一家的产品和服务可以与其相提并论。

Voice Watch 监测系统可以管理全球散布的 Empirix Hammer 系统每隔 15 分钟自动拨入被测的呼叫中心，并在通话期间测试各种指标。

Empirix 的 Voice Watch service 提供语音客户体验管理的五个级别：

**业务实时监控** 一旦呼叫成功连接，Voice Watch 的业务实时监控服务监听播放的语音提示，确保这个呼叫被路由到了正确的位置。业务实时监控服务检验线路的可用性、交换机性能、呼叫路由和起始的语音提示等。

**电话交易监测** 一个电话交易由一条指定的路由组成，呼叫者穿越这条路由，通过按键或语音完成一项自助服务的交易。对于每一个通话路由，Voice Watch 被设计成通过拨号或者语音指定这条路由完成一项 IVR 自助服务的交易，例如账户余额检查，账单支付等。电话交易监测管理自助服务的可用性和性能，也测量承载网的性能和交换机、IVR、语音识别和主机/数据库的响应时间。

**坐席路由监测** Voice Watch 可以指引交易转接到坐席，坐席们会被提示输入他们的工号。坐席路由监测测量排队时间和检验组路由。坐席还能通过屏幕弹出数据检验屏幕弹出的时间和数据准确度。可以使用软电话替换坐席操作，从而实现完全的自动化监测。

**呼叫质量监测** 呼叫质量监测可以测量语音提示的清晰度和语音质量，监测 TDM 和 VoIP 承载中继的噪音，室内网络问题，交换线路卡失效和 IVR 端口的问题。使用业界公认的语音质量评估算法（PESQ 评分）计算测试结果，对设定的阈值下的性能事件向相关的技术人员发出告警。

## VoiceWatch—托管服务描述

经验丰富的 Empirix 顾问可以与您的员工一起工作，部署一个远程的、端到端的语音客户体验管理方案，从 PSTN 接入一直到后台数据库。Voice Watch 可以 7X24 小时监测您的语音业务，并且可以告警相关人员任何性能问题。Voice Watch 的性能测试数据可以被立即发布到一个安全的 Web 网站上，可以帮助呼叫中心实时诊断和定位影响呼叫者的性能问题。

提供汇总的技术报告和历史数据，帮助呼叫中心管理人员优化呼叫中心性能。

Empirix 的顾问可以和每一个组织一起工作，定义和执行适合每一个呼叫中心系统设施的理想的 Voice Watch 服务。此外，这些专家可以帮助定义一组特定的服务和合适的呼叫流程，用于定位和监视：a) 高价值呼叫流程；b) 高流量呼叫流程；c) 额外的呼叫流程以最大限度地覆盖业务和系统。

一旦定义了合适的服务和呼叫流程，执行主要由以下 5 个步骤组成：

- 创建用来监测呼叫流程的脚本
- 配置和创建性能报告
- 配置高级告警通知系统
- 培训编辑 OneSight Voice Watch 的页面和报告设置
- 持续的系统 and 用户脚本维护

Voice Watch 提供了一个独特的报告功能，监测结果可以发布到用户指定的 Web 页面上，便于实时查看。

通过系统门户接口，用户可以控制和编辑

- 通知谁（联系哪位技术支持人员）
- 什么时候告警（在日或周的哪个时间）
- 通过什么方式（通过短信或者 E-mail）
- 什么原因（哪种类型的测试如：是 IVR 还是主机数据库的问题）

此外，用户可以在预定的系统维护时间内关闭告警功能。



中国机构：北京代表处 +86 10 59822236 上海代表处 +86 21 51782727

如有需要请访问 [www.empirix.cn](http://www.empirix.cn) 或电邮 [saleschina@empirix.com](mailto:saleschina@empirix.com)

@ 2009 Empirix保留所有权利。所有的描述、规格和价格仅供参考，如有变更，恕不通知。

文件中提到的一些功能是可选的。所有名称、产品、服务和商标隶属公司相关财产，未经授权不得使用。

版本号：200907D