



## Ixia unterstützt Contact Center durch eine erhöhte Netzwerkzuverlässigkeit bei der Verbesserung ihres Kundenservices

Ixia unterstützt Contact Center durch eine erhöhte Netzwerkzuverlässigkeit bei der Verbesserung ihres Kundenservices. Die neue Ixia Chariot Contact Center-Lösung überprüft und verbessert proaktiv entscheidende Kundenservice-Infrastrukturen und bietet somit eine Vorbereitung auf die Hauptzeiten und den unausweichlichen TDoS-Angriff. München - 17. Mai 2013. Ixia (Nasdaq: XXIA) bietet nun eine Lösung zur Überprüfung und Verbesserung entscheidender Infrastrukturen von Unternehmens-Contact Centern, die im Zeitalter der sozialen Medien und einer "Always-on"-Gesellschaft immer mehr an Bedeutung gewinnt. Mit dem neuen Ixia Chariot Contact Center, das auf der preisgekrönten IxChariot Netzwerk-Assessment-Technologie basiert, können Unternehmen proaktiv die Leistung, Skalierbarkeit und Sicherheit ihrer IP-Kommunikationsinfrastrukturen bei jeder Belastung bewerten. Eine schlechte Kundenbetreuung kann weitreichende Folgen haben und den Ruf eines Unternehmens schädigen. Darüber hinaus können nicht getestete Infrastrukturen, zusammen mit zunehmenden zielgerichteten TDoS-Angriffen (Telephony Denial of Service), zu einem spürbaren Loyalitätsverlust von Kunden führen. Die Chariot Contact Center-Lösung ist schnell, hinsichtlich der Überprüfung der Zuverlässigkeit von Contact Center-Netzwerken einfach anzuwenden und beseitigt aktuelle Infrastruktur-Probleme. Anhand der daraus resultierenden Erkenntnisse weiß ein Unternehmen, wie das Contact Center während der Hochphasen bezüglich der Kundenbetreuung und in Zeiten mit den schwerwiegendsten, schädlichen Angriffen reagieren wird. Key-Fakten des Benchmarkings: Bisher standen den Contact Center-Managern der Unternehmen nicht die Tools zur Verfügung, die für das aktive Testen ihrer Infrastrukturen unter realen Bedingungen erforderlich sind und Kapazitätsprüfungen wurden größtenteils nicht durchgeführt. Sporadische Tests zusammen mit verstärkten TDoS-Angriffen führten dazu, dass kostenintensive Ausfallzeiten nicht vermieden werden konnten. Nun können Unternehmen mit der Chariot Contact Center-Lösung innerhalb von Minuten eine Anrufstruktur jeglicher Größe generieren und mehrere Szenarien simulieren, um so die Netzwerkzuverlässigkeit des Contact Centers zu überprüfen und auf diese zuzugreifen. Die leistungsstarke Ixia Chariot Contact Center-Lösung verfügt über eine intuitive webbasierte Benutzeroberfläche mit Dropdown-Listen und auszufüllenden Feldern, in denen eine gängige Call Center-Terminologie verwendet wird, um die Benutzer durch die Erstellung des Testfalls, die Implementierung und Berichterstattung zu führen. Durch die Bereitstellung mittelgroßer bis großer High-Fidelity-Simulationen von Protokollen und Anrufverkehr stellt die Lösung eine Kombination aus den erforderlichen Möglichkeiten dar, um: IVR-Menüs zu validieren, automatische Anrufverteiler zu testen, Contact Center-Traffic zu modellieren, Notfall-Anrufsysteme und automatische Anrufe zu überprüfen, Richtlinien zur Bedrohungsabwehr zu überprüfen, die Qualität der Erfahrung zu messen. Die Ixia Chariot Contact Center-Lösung gibt Unternehmen dahingehend Sicherheit, dass ihre entscheidenden Kommunikationsinfrastrukturen große Mengen an Anrufen sowie weitergeleitete Anrufe wie erwartet und in ausgezeichneter Sprachqualität auffangen werden. Meinungen aus der Branche: "SecureLogix schützt viele Contact Center-Umgebungen vor TDoS-Angriffen, die Anrufanstürme umfassen und so die Voice-Ressourcen des Unternehmens überfluten", so David Heard, SecureLogix Vice President der Abteilung Produktmanagement und Marketing. "Die Lösungen von Ixia sind ein wichtiger Bestandteil der TDoS-Prävention. Anhand dieser Lösungen kann ein Unternehmen seine Infrastruktur im Hinblick auf Belastungen testen, den Gefährdungsgrad gegenüber TDoS bestimmen und eine bessere Geschäftskontinuität sicherstellen." "Die Contact Center-Infrastruktur des Unternehmens wird zwar komplexer, doch gleichzeitig nimmt auch die Bedeutung einer erstklassigen Kundenbetreuung weiter zu. Erfreulicherweise ist es Ixia gelungen, seine technologische Kernkompetenz soweit auszubauen, dass die Entwicklung einer Lösung möglich war, die auf einfache Weise die Qualität der Erfahrung im Netzwerk testet und bewertet und somit Unternehmen bei der Aufrechterhaltung erstklassiger Contact Center mit soliden Netzwerk-Infrastrukturen unterstützt", erklärte Don Shin, Sr. Product Marketing Manager bei Ixia. "Durch die Bereitstellung einer einfach anzuwendenden Art und Weise für die Überprüfung entscheidender Kundenservice-Infrastrukturen bei voller Auslastung, ist die Chariot Contact Center-Lösung von Ixia die Antwort auf einen wachsenden und an Bedeutung gewinnenden Bedarf der Unternehmen von heute." Ixia hat die Chariot Contact Center-Lösung auf der ACCE 2013 vorgestellt, der wichtigsten globalen Veranstaltung für die Contact Center-Branche, die vom 13. bis 15. Mai in Seattle (Washington, USA) stattgefunden hat. Über Ixia: Ixia entwickelt fantastische Produkte zur Vernetzung der Welt. Ixia unterstützt Kunden durch die schnelle und sichere Bereitstellung dynamisch verbundener Technologien und Dienste bei der Schaffung einer "Always-on"-Benutzererfahrung. Aufgrund der nachverfolgbaren Erkenntnisse, die zu einer beschleunigten und sicheren Anwendung und Service-Bereitstellung führen, profitieren die Kunden von Ixia von schnelleren Time-to-Market-Zeiten, einer optimierten Anwendungsleistung und <http://www.ixiacom.com>. Weitere Informationen:   
Pressekontakt Ixia in Deutschland: AxiCom GmbH, Silvia Mattei, Lilienthalstr. 5, D-82178 Puchheim, Tel.: +49 (0)89 80090 815, E-Mail: [silvia.mattei@axicom.com](mailto:silvia.mattei@axicom.com) 

### Pressekontakt

IXIA

82205 Gilching

[silvia.mattei@axicom.com](mailto:silvia.mattei@axicom.com)

### Firmenkontakt

IXIA

82205 Gilching

[silvia.mattei@axicom.com](mailto:silvia.mattei@axicom.com)

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage