

Newtel Essence garantit la qualité de son offre de services pour la téléphonie de ses centres de contacts

Newtel Essence est leader sur le marché de la communication au Benelux en tant qu'intégrateur de communication pour la conception, la construction et la gestion d'applications intégrées de réseaux voix et data, avec lesquelles les utilisateurs sont capables de maintenir le contact client de manière optimale.

+ **Newtel Essence** a une simple philosophie: le client est le premier et l'unique point de départ. L'expérience client occupe une place centrale.

+ **Partenaires:** Avaya, Interactive Intelligence, Microsoft, NICE, RightNow, Aspect, Cisco Systems, CosmoCom

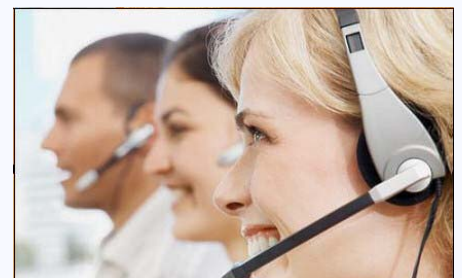
+ **Références clients:** Unamic, Telfort Trias, Telperformance



"ip-label.newtest nous a fourni une méthode efficace pour contrôler de manière permanente la qualité vocale délivrée à nos centres de contact hébergés via le canal téléphonique"

Piet Balk

Product Manager
Contact Center Online



Newtel Essence, le partenaire pour la communication des organisations avec leurs clients et relations, a choisi ip-label.newtest pour garantir à ses clients de centres de contact Online une qualité vocale téléphonique optimale

Les besoins de monitoring de Newtel Essence: un mot clé, la qualité

Newtel Essence recherchait une solution de mesure VoIP fiable qui donne une bonne vision de l'expérience de l'utilisateur final en terme de disponibilité des services et de qualité vocale délivrée.

Les objectifs de Newtel Essence

+ Monitoring permanent de la qualité de service des infrastructures Contact Center Online de Newtel Essence et accès aux indicateurs de disponibilité et de qualité vocale, évalués sur des appels bidirectionnels entrants/sortants et courts/longs via des passerelles médias.

+ Monitoring end-to-end sur les postes de travail des agents des centres de contact clients en termes de performance avec déploiement temporaire du système de mesure.

+ Certification indépendante sur tous les indicateurs précédemment cités afin de garantir aux clients des niveaux de

service, qu'ils aient été définis contractuellement ou non.

+ Accès à une expertise indépendante dans l'analyse des erreurs de la qualité VoIP, lorsque cela est nécessaire.

Piet Balk témoigne: "Nous utilisons déjà les services d'ip-label.newtest depuis la phase de test de notre Contact Center Online. L'architecture fournit aussi bien du monitoring permanent, nécessaire afin d'anticiper les plaintes concernant la qualité vocale – à chaque moment nous savons exactement quelle est la qualité fournie dans notre propre domaine -, que du monitoring temporaire, pratique pour les clients qui travaillent (souhaitent travailler) avec de la VoIP et dont le réseau n'est pas (encore) certifié. Le monitoring temporaire peut également être déployé pour faire de la mesure end-to-end afin de traiter les plaintes concernant la qualité vocale."

Le monitoring VoIP d'ip-label.newtest: un mix de solutions et de conseils

Newtel Essence s'est appuyé sur ip-label.newtest pour :

+ établir et maintenir une solution de mesure end-to-end afin de garantir la performance de la téléphonie au sein du Contact Center Online.

+ démontrer la qualité délivrée de la voix au moyen d'une certification indépendante.

Qu'a livré ip-label.newtest à Newtel Essence?

+ Une sonde dédiée avec des connections IP- et PSTN – installée dans le datacenter de KPN / Newtel Essence pour le monitoring permanent de l'infrastructures de son Contact Center Online.

+ Une sonde mobile "plug & play" avec des connections IP pour des audits qui peuvent être déployés à la demande du client.

Analyse des erreurs

En termes de qualité vocale, ip-label.newtest peut identifier les erreurs suivantes : microcoupures, bruits,

analyse du spectrum, latence, perte de paquets...

Enregistrement des appels

Les tests menés par ip-label.newtest sont enregistrés dans la base de données centralisée une fois que l'analyse de la qualité est terminée pendant une durée de 15 jours. Cela permet aux employés de Newtel Essence de réécouter les appels tests. Ceci contribue à une meilleure compréhension de n'importe quel problème observé en termes de qualité vocale.

Datametrie VoIP – en bref

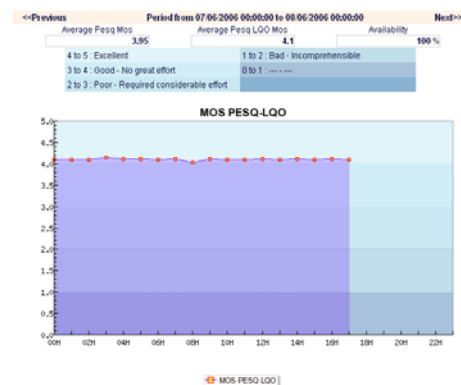
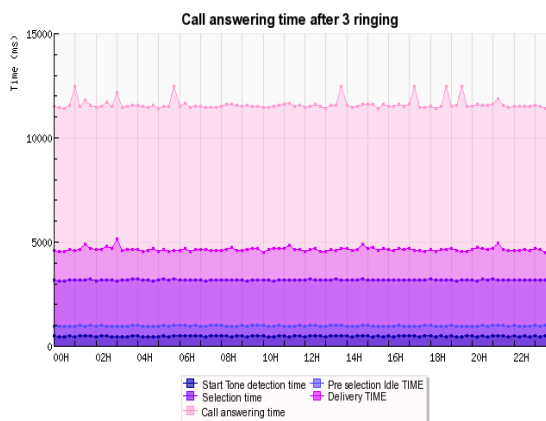
- + Détails de la connection étape par étape (enregistrement, tonalité...)
- + Vision bout en bout de l'appel
- + Type d'erreurs (occupé, pas de tonalité...)
- + Cross Correlation level

+ MOS PESQ (P862) & MOS PESQ LQO (P862.1)

+ Maintenance de la qualité vocale

Les avantages du monitoring end-to-end d'ip-label.newtest:

- + ip-label.newtest est un tiers indépendant (certifié ISO 9001.2000) qui vous donne une vision externe sur la performance et la disponibilité de toutes vos applications Internet
- + Expérience de l'utilisateur final
- + Un support solide pour tous types de projets
- + Assistance et support : accès illimité par téléphone et e-mail au Diag Center d'ip-label.newtest.



+ La problématique...

>>Avantages :

- Evaluation neutre de la qualité téléphonique
- Indicateurs de performance afin de garantir le contrôle de qualité à tous les niveaux
- Supervision de la supplychain end-to-end

>> **Le besoin** : garantir la qualité des services fournis pour la téléphonie des centres de contact

>> **Solution** : monitoring Datametrie VoIP d'ip-label.newtest

>> **Perimètre** : monitoring et certification de la qualité VoIP des centres de contact



KPN Newtel Essence

>>Secteur : services aux centres contact

Site Internet : www.newtelessence.com