

Psytechnics Experience Manager 5

So erkennen Sie sofort Beeinträchtigungen bei der Sprach- & Videoqualität. Visualisieren. Agieren, Lösen.

Neue Mediadienste und neue Herausforderungen an die Sprach- und Videoqualität verlangen nach einer neuen Generation von Kontroll-Mechanismen

Die meisten Unternehmen sehen sich einem sprunghaften Anstieg von Echtzeit-Mediaservices ausgesetzt, die sich im gesamten Geschäftsbetrieb ausbreiten. VoIP, Video Conferencing und IP-Telefonie haben sich mittlerweile zu komplexen Unified Communications- (UC) und weltweiten Collaboration-Plattformen weiterentwickelt.

Kommunikationsdienste, die früher gerade einmal auf einer oder zwei Schlüsseltechnologien basierten, werden heute von vielen Herstellern und Service Providern auf der Grundlage vielfältiger Technologien angeboten.

VoIP, Video-Conferencing- (VC), Unified Communications- (UC) und Web Collaboration-Dienste werden darüber hinaus über viele verschiedene Systeme und Infrastrukturkomponenten zur Verfügung gestellt, die von IP Netzwerkdiensten, Routern, Firewalls, Gateways, Session Border Controls (SBCs), PCs, Headsets und Handsets über In-House verwaltete Netze bis hin zu MPLS-Clouds von Service Providern reichen.

Wie soll man da nur den Überblick und die Kontrolle behalten?

Derzeit arbeiten Service Desks und IT-Supportteams quasi blind, wenn sie damit kämpfen, die Servicequalität oder Customer Experience effizient zu bewerten und

Störfälle zu eskalieren. Um die benötigte Servicequalität wieder herzustellen, ist ein langsamer und kostspieliger Prozess erforderlich, der die Kundenzufriedenheit und Ihr IT-Budget beeinträchtigt.

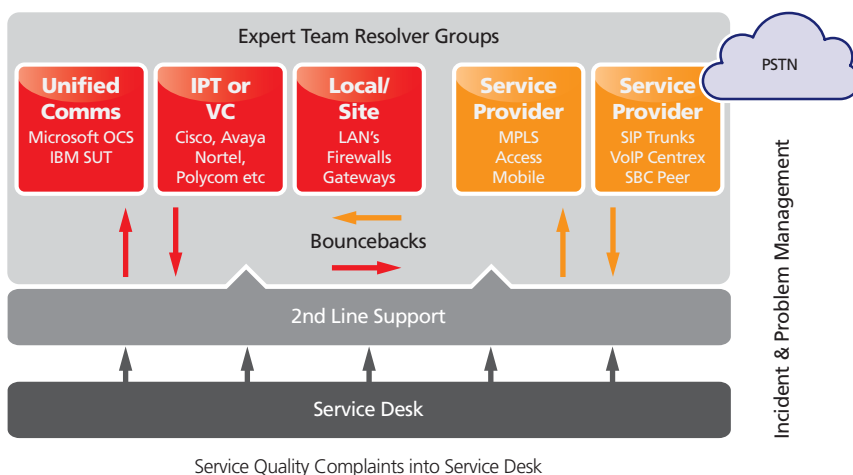
Die Crux besteht darin, in einem komplexen Beziehungsgeflecht aus Basis-Infrastruktur und darauf basierenden Diensten die Beeinträchtigung auf die Servicequalität beim Endanwender zu erkennen und sie von ihren Ursachen zu trennen.

In der Tat gibt es so viele unterschiedliche "Inseln" technischer Verantwortung und meist ökonomisch bedingte Kompetenzstreitigkeiten, dass es beim Auftreten eines Fehlers fast unmöglich ist, schnell die dafür verantwortliche Partei oder das mit der Lösung zu beauftragende Team herauszufinden. – So kann dieser Störfall

schnell eskalieren und zu einem kritischen Störfall werden, der sich schädlich auf den Kunden auswirkt. Je schneller Sie das für die Lösung verantwortliche Team identifizieren – desto schneller können Sie den Service wieder in den Normalzustand bringen.

Da diese neue Generation von Diensten so komplex ist, benötigt sie einen anspruchsvolleren und umfassenderen Management-Ansatz. Derzeit am Markt verfügbare Tools, die einfach die Netzwerkelemente oder –dienste wie zum Beispiel QoS überwachen, scheitern deshalb daran, den heutigen Anforderungen gerecht zu werden.

Diese Anforderungen haben zu einer starken Nachfrage nach einer integrierten Lösung für das Performance-Management in Echtzeit



von Sprach- und Videoqualität geführt, die auf der tatsächlichen User Experience und Gesprächsqualität basiert.

Psytechnics ist in der Lage, genau diese Anforderungen zu erfüllen...

Experience Manager 5 – Erfolgreiches Erbringen von Unified Communication Services

Experience Manager 5 bietet Monitoring, Alarm-, Troubleshooting- und Reporting-Applikationen, die nachvollziehbare Informationen direkt an die Teams liefern, die diese Informationen in Echtzeit benötigen. Es handelt sich damit um die erste Multi-Vendor-, Multi-Technology- und Multi-Provider-Lösung, die in bisher nicht bekannter Art und Weise den Einfluss von VoIP, UC und Videokonferenzen auf die Service- und User Experience-Qualität kontrolliert.

Psytechnics hat umfassende Studien über die Kundenanforderungen sowohl von IT-Abteilungen in ITIL-orientierten Unternehmen als auch von Support-Teams bei Service Providern durchgeführt.

“Mit Psytechnics sind wir in der Lage, schlechte Gesprächsqualität in Echtzeit zu ermitteln. Die Lösung hilft uns dann dabei, zu verstehen, worin die Ursache für das Problem liegt und wo. In den meisten Fällen werden Probleme an der Sprachqualität identifiziert und gelöst, bevor der Anwender überhaupt etwas davon merkt. Ohne Psytechnics würden wir bestimmte Probleme an der Sprachqualität überhaupt erst bemerken, wenn uns der Benutzer darauf aufmerksam machen würde.”

Darüber hinaus untersuchten wir die wichtigsten Anforderungen an die Prozesse bei Service Desks. Die daraus entstandene Informationsarchitektur und das Applikationsdesign bildeten die Grundlage für einen grundsätzlich neuen Ansatz, bei dem Sie die Zügel in der Hand behalten, wenn Sie sich mit Voice- oder Video-Störfällen beschäftigen müssen.

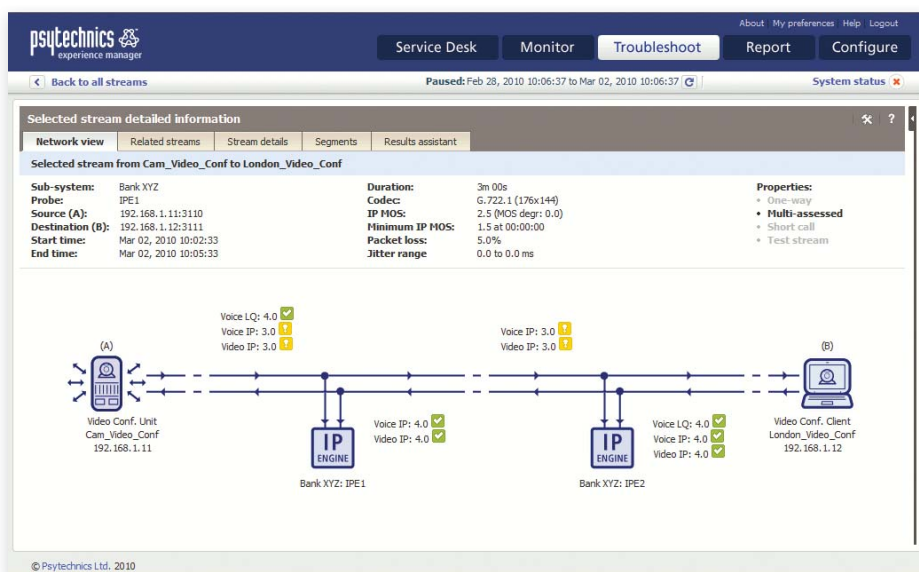
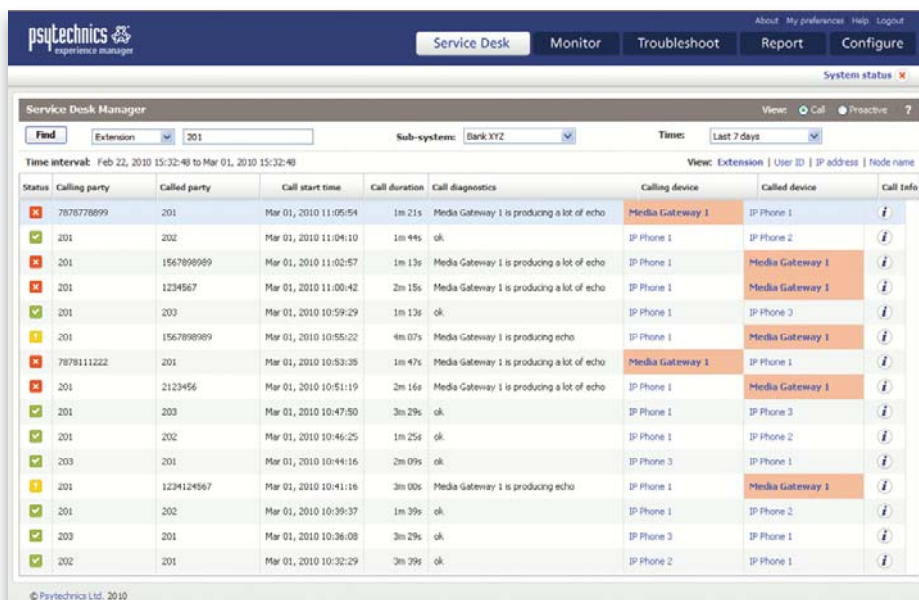
Diese widerstandsfähige neue Anwendung wurde entwickelt, um einen bisher nicht möglichen Einblick in die Performance eines jeden Gesprächs bieten zu können. Das bedeutet, dass den Service beeinträchtigende Probleme oder Lücken bei der Servicequalität erkannt und behoben werden können, noch bevor der Anwender sich beschweren kann – das Erstellen von Störfallmeldungen und Fehler-Tickets kann damit häufig vermieden werden.

Unabhängig davon, ob Sie mit traditioneller IP-Telefonie, Microsoft OCS, Live Meeting oder IBM Sametime Unified Telephony arbeiten, verfügen wir über einen Ansatz, der das Verhalten der Sprachanwendung detailliert kontrolliert, um Probleme sichtbar zu machen, die vom IP-Netzwerk unabhängig sind: z.B. Echo, Hintergrundgeräusche, Lautstärke, etc.

Die Anwendung ist modular aufgebaut und maßgeschneidert für den Einsatz von IT-Abteilungen oder IT-Supportteams, unabhängig davon ob es sich beim Anwender nun um Service Desks, 2nd/3rd Level Supportteams oder um Manager handelt, die für den gesamten Dienst verantwortlich sind.

Einfachere Störfalleskalation – gleich beim ersten Mal

Das Service Desk Manager (SDM) Modul wurde speziell dafür konzipiert, um



Mitarbeitern im IT-Support und am Service Desk die leistungsfähigen Funktionen zu bieten, die sie für den Störfallprozess benötigen.

Service Desk-Mitarbeiter können damit sofort Kundenbeschwerden über Beeinträchtigungen der Servicequalität mit den klaren Fakten der entsprechenden Gespräche verknüpfen, indem sie einfach den Namen des Benutzers oder seine Durchwahl eingeben. Die Störfälle können damit korrekt identifiziert und überprüft werden, bevor sie eskaliert werden.

Darüber hinaus können Supportteams nach Lücken bei der Servicequalität in Bezug auf kontrollierbare Key Performance Indikatoren (KPIs) suchen, die nach Prioritäten sortiert werden können. Dies bedeutet, dass Probleme frühzeitig behoben werden und mögliche Störfälle damit vermieden werden können.

SDM vereinfacht die Eskalation von Störfällen und informiert Mitarbeiter im Service Desk gleich beim ersten Mal, an welches Technikteam oder welchen Service Provider sie diesen Störfall weiterleiten sollen.

Experience Manager 5 zeichnet eine detaillierte Historie an Key Performance-Daten für jedes Gespräch auf. Dies bedeutet, dass Störfallmeldungen um wichtige Informationen ergänzt werden können, die dabei helfen, das entsprechende Gespräch mit der darunterliegenden Infrastruktur in Relation zu setzen. Damit erhalten technische Supportteams den richtigen Kontext, in dem sie nach der Problemlösung suchen sollen.

Mit dieser Vorgehensweise wird endlich das langsame und kostspielige "Hin- und Herschieben" vermieden, das häufig zwischen unterschiedlichen Abteilungen stattfindet, die damit kämpfen, herauszufinden, wer für den Störfall verantwortlich ist. Außerdem hilft dies bei der Ursachenanalyse.

Schnellere Fehlerbehebung – rasche Ursachenanalyse

Level 2- und Level 3-Supportteams können sich ab sofort darauf verlassen, dass wirklich nur die wichtigen Störfälle vom Service Desk eskaliert werden. Außerdem bietet Experience Manager 5 eine Reihe leistungsfähiger Tools zur Fehlerbehebung, die das Erkennen von Ursachen erleichtern.

Zuerst einmal können die Störfälle, die den Dienst am meisten beeinträchtigen, visualisiert, sortiert und mit Prioritäten versehen werden. Ein leistungsfähiger Filtermechanismus unterstützt Sie dabei, die Problemfälle in unterschiedlichster Art und Weise zusammenzustellen, z.B.; nach Anwender und deren tatsächlichen Gesprächen mit schlechter Qualität, nach Schlüsselbereichen der Infrastruktur wie zum Beispiel Media-Gateways, Übergangspunkte zum Service Provider, Site-to-Site oder nach wichtigen Standorten.

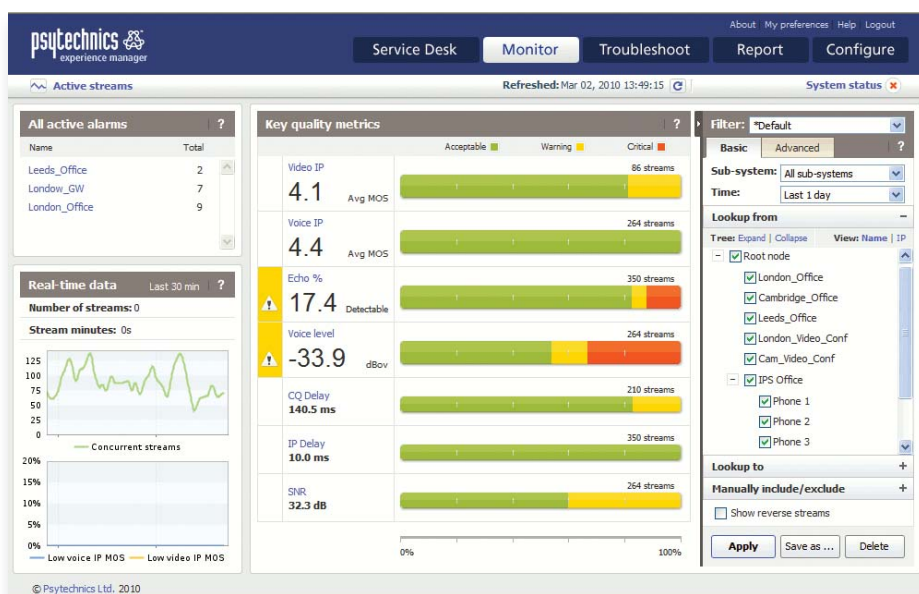
Der Anwender kann rasch Standorte isolieren, die Probleme verursachen und detailliertere Informationen über einzelne Gespräche oder Gesprächssegmente abrufen. Sie können sogar Gespräche analysieren, die gerade stattfinden, was insbesondere dann wichtig ist, wenn es um die rasche Problemlösung bei langen Videokonferenzen geht.

Experience Manager 5 unterstützt Supportteams beim schnellen Vergleich und Erkennen von Servicelücken in Bezug zu Key Performance Indikatoren. Darüber hinaus wird die Beeinträchtigung der Service Qualität sichtbar.

Die Anwendung bietet darüber hinaus eine leistungsfähige Visualisierung des Gesprächsverlaufs in Bezug auf die darunterliegende Infrastruktur. Gespräche können nun in dem Kontext, in dem Sie die Service-Infrastruktur überlagern, betrachtet werden. Damit ist eine klare technische Zuordnung möglich. Mit Experience Manager 5 können Sie schnell Probleme zwischen dem IP-Netzwerk (z.B. MPLS Cloud, SBC-Grenzen oder das LAN) und der Voice- und Video-Infrastruktur wie zum Beispiel Gateways, Vermittlungsserver oder Hand-/Headset-Ausrüstung erkennen und isolieren.

Neue Managementkonsolen, verständliche Berichte ... klare Einblicke

Die Managementkonsolen (Dashboards) und Darstellungen von Experience Manager 5.0 vermitteln einen "Service Impact"-Überblick, von dem aus die Fehlerbehebung und das Service Management betrieben werden können. Es gibt bereits viel zu viele Managementsysteme, die viel zu viele Alarmmeldungen über die Performance der Infrastruktur und der Dienste, die sie unterstützt, schicken. Experience Manager 5 ermöglicht es Ihnen mit seiner Top-



"Mit Experience Manager 5 können Sie schnell Probleme zwischen dem IP-Netzwerk (z.B. MPLS Cloud, SBC-Grenzen oder das LAN) und der Voice- und Video-Infrastruktur wie zum Beispiel Gateways, Vermittlungsserver oder Hand-/Headset-Ausrüstung erkennen und isolieren."

Down-Perspektive, sich schnell durch diese Meldungen durchzuarbeiten und sich auf das wirklich dringendste Problem zu konzentrieren – das Verständnis der Auswirkungen auf die Servicequalität des Kunden.

Service Level Manager profitieren von den umfassenden und anpassungsfähigen Dokumentationsmöglichkeiten. Berichte können automatisch terminiert und in einer Vielzahl von Formaten wie z. B. PDF-Format erstellt werden. Experience Manager 5 ist in der Lage, die Performance-Historie der Servicequalität hervorzuheben, um Herausforderungen im Bereich Servicelevel-Lücken zu bewältigen. Darüber hinaus unterstützen Berichte über die Servicequalität vor, während und nach Abschluss eines Projekts die entsprechenden Projektteams und helfen dabei, das Anwendervertrauen zu erhöhen.

Eine umfangreiche Auswahl von Berichtsvorlagen für Trend- und Detailanalysen ist im Lieferumfang enthalten. Sie können von den für Störfälle verantwortlichen Mitarbeitern eingesetzt werden, um tief in die technische Problemlösung einzudringen.

Lösungsarchitektur

Experience Manager 5 wurde sowohl für den Einsatz in Unternehmen als auch bei Service Providern konzipiert. Es handelt sich dabei um eine Softwarelösung, die auf Industriestandard-Hardware mit

Betriebssystem Enterprise Linux installiert wird. Die Lösung besteht aus einem Experience Server und IP Engines (passive Agenten), die strategisch sinnvoll an Schlüsselübergangspunkten im Netz platziert werden können. Die IP Engines liefern die Informationen und die KPIs zur Servicequalität. Sie wurden so entwickelt, dass sie in Echtzeit die tatsächliche Gesprächsqualität messen – ohne den Dienst zu beeinträchtigen. Sie zeichnen sowohl die Echtzeit-Applikationen (durch wellenförmige ‚Content‘-Analyse) und Statistiken des IP Netzdienstes auf.

Die Lösung skaliert von der Kontrolle eines einzigen Telefon-, Video- oder OCS-Anrufs beim – oder nahe beim – Endgerät des Anwenders bis zur Kontrolle vieler Tausender von Gesprächen an Aggregationspunkten und Media-Gateways im Netz.

Für Service Provider steht eine Multi-Mandanten-Version zur Verfügung, mit der mehrere Kunden über eine gemeinsame Plattform verwaltet werden können. Umfangreiche Sicherheitsfunktionen und die flexible Vergabe von Rollen und Anwender-Profilen führen dazu, dass Darstellungen, Berichte und Applikationen genau für die jeweiligen Anwender in den entsprechenden Workflows kontrolliert werden können.

Version 5 ist einfach zu installieren und zu konfigurieren und verfügt über eine offene Architektur, die eine einfache Integration mit anderen System- und

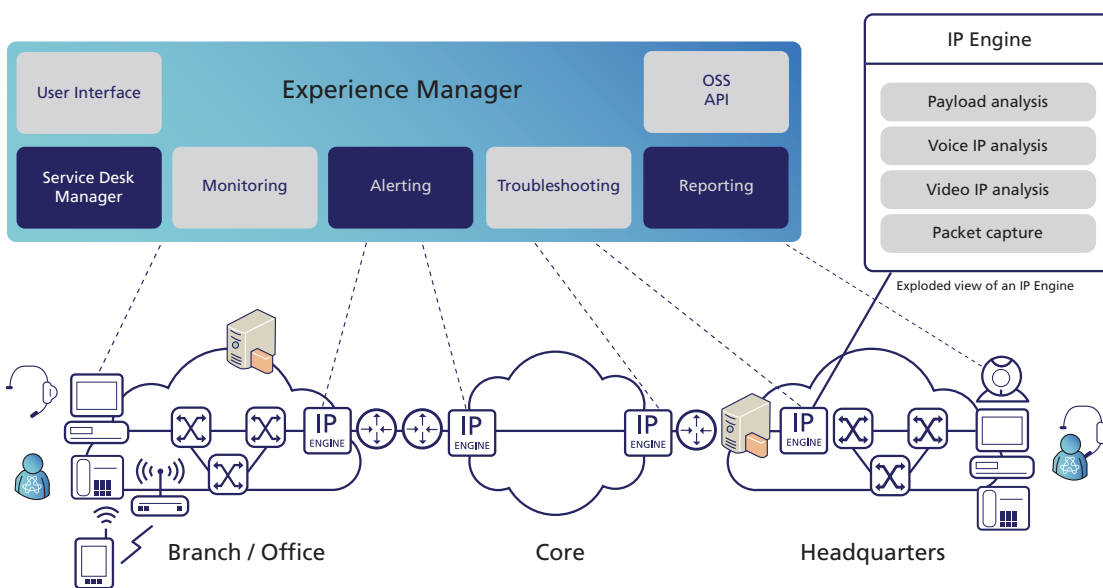
Netzwerkmanagementanwendungen ermöglicht. Die Vorteile des Experience Manager können damit tatsächlich mit ein paar einfachen Schritten sofort realisiert werden.

Kundenzitat

Kelly Westerfield, Director of Network Delivery für IBM Netzwerkdienste, wurde in einem Presseinterview mit den Worten zitiert:

“Wir mussten einen effizienteren Weg für das Qualitätsmanagement von IP-Telefongesprächen finden. Wir mussten darüber hinaus automatisieren, was sich als manueller, reaktiver, zeitaufwändiger und kostspieliger Prozess herausgestellt hatte. Nur so würden wir in der Lage sein, unseren Kunden eine höhere Qualität an Sprachdiensten zu bieten und dabei unsere Kosten im Griff zu haben.

Mit Psytechnics sind wir in der Lage, schlechte Gesprächsqualität in Echtzeit zu ermitteln. Die Lösung hilft uns dann dabei, zu verstehen, worin die Ursache für das Problem liegt und wo. In den meisten Fällen werden Probleme an der Sprachqualität identifiziert und gelöst, bevor der Anwender überhaupt etwas davon merkt. Ohne Psytechnics würden wir bestimmte Probleme an der Sprachqualität überhaupt erst bemerken, wenn uns der Benutzer darauf aufmerksam machen würde.”



Psytechnics Limited
Fraser House, 23 Museum Street
Ipswich, Suffolk IP1 1HN UK
T +44 (0) 1473-261-800
F +44 (0) 1473-261-880
Email info@psytechnics.com
www.psytechnics.com

Psytechnics Inc.
155 Fleet Street,
Portsmouth,
NH 03801 USA
T 603-427-6500
F 603-427-6504

Lokaler Partner:
amasol AG
Elsenheimerstr. 7
D-80687 München
Email info@amasol.de
www.amasol.de



© Psytechnics Limited 2010. Psytechnics, das Psytechnics-Logo und PESQ sind Warenzeichen der Psytechnics Ltd. Änderungen jederzeit vorbehalten. Psytechnics übernimmt für den Inhalt dieses Dokuments keine Haftung.