

Testprotokoll

AgentOne mit innovaphone IP811

Inhalt

1. Testbedingungen.....	2
1. Testdurchführung	4
1.1Anbindung an das AgentOne Gateway	4
1.2CTI-Anbindung.....	4
1.2.1 Anbindung per MS TAPI TSP.....	4
1.2.2 Funktionstests	5
1.2.3 ACD-Anrufe.....	11
2. Beobachtete Probleme/Auffälligkeiten oder Hinweise	13

Änderungshistorie

Version	Stand	Bearbeiter	Änderungen / Kommentar
1.0	07.09.2016	Jan Schubert	
1.1	02.11.2016	Jan Schubert	Test nach Anpassung AgentOne-Kernel

1. Testbedingungen

AOne-Kernel Version: 6.0.1610.14

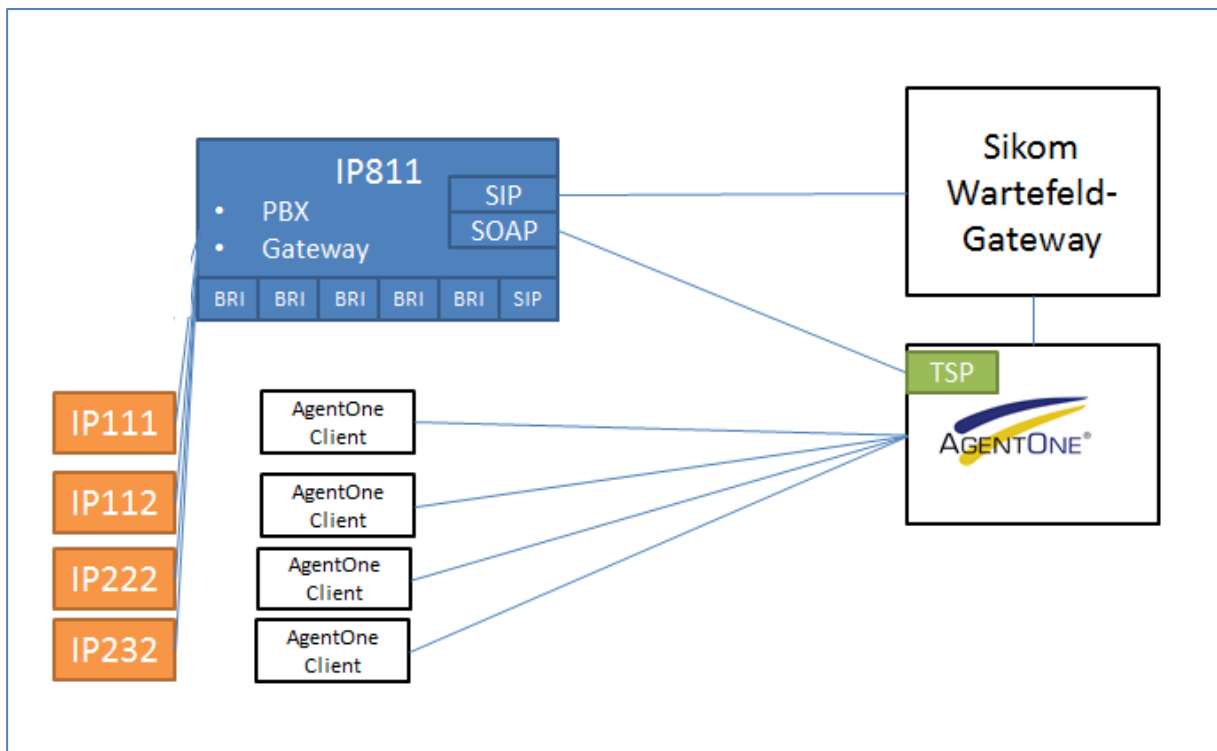
Revision:

Gateway-Server Version: 7.5.1605.330

PBX: Innovaphone IP811

Voraussetzungen zur Konfiguration Innovaphone:

- IP-Adressen
- Rufnummernplan
- Amts-Simulation (SIP)
- DNS-Server
- NTP-Server



Übersichtsbild Testumfeld

Datum:

Testpersonen

Name	Funktion
Jan Schubert	Sikom Software GmbH

Die Tests werden durchgeführt an einer TK-Anlage IP811.

Testinhalt:

1. CTI-Funktionalität (per MS Tapi)
2. Telefonieanbindung (,SIP)

CTI - Interface:					
TAPI	CSTA	ACL	OIP	COM	TSAPI

Teilnehmer	Rufnummer	Agenten	
TIn A:	49		
TIn B:			
TIn C:	47	Agent R:	
TIn D:	48	Agent S:	
TIn E:		Agent T:	
Service X:	9100	Inno1	
Service Y:	9200	Inno2	
IVR 1 (Gateway)			

1. Testdurchführung

1.1 Anbindung an das AgentOne Gateway

Das Gateway dient als Plattform für das ACD-Queueing sowie als intelligentes Wartefeld.

Anschaltung per SIP-Trunk.

Anruf kommend: ok / ~~nok~~ / ~~nok~~ / ~~nok~~

Anruf gehend: ok / ~~nok~~ / ~~nok~~ / ~~nok~~

Gesprächsvermittlung:

a) Switching ok / ~~nok~~ / ~~nok~~ / ~~nok~~

b) Refer ok / ~~nok~~ / ~~nok~~ / ~~nok~~

1.2 CTI-Anbindung

1.2.1 Anbindung per MS TAPI TSP

CTI-Link – Aufbau : ok / ~~nok~~ / ~~nok~~ / ~~nok~~

1.2.2 Funktionstests

Test der CTI, IVR- und ACD-Funktionen.

- a) am Telefon
- b) am Client

1.2.2.1 Basisfunktionen Bedienung am CTI-Client

1.2.2.1.1 Tln A ruft Tln C (Agent R) – Agent im Status „Bereit“

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln C (Agent R) weist das Gespräch ab
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

Bemerkung: Szenario im ACD-Umfeld i.d.R. nicht zulässig

1.2.2.1.2 TIn C (Agent R) ruft TIn A – Agent im Status „Bereit“

- Gespräch (outbound direct) wird durch TIn A entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

Gespräch (outbound direct) wird durch TIn A entgegengenommen

- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (outbound direct) wird durch TIn A **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (outbound direct) wird durch TIn A **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn A weist das Gespräch ab
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

1.2.2.1.3 TIn C (Agent R) ruft TIn D (Agent S) – Agent(en) im Status „Bereit“

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn D (Agent S) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S **nicht** entgegengenommen

- Rufzustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn D (Agent S) weist das Gespräch ab
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Bereit“

Testergebnis: **OK / NOK**

Bemerkung: Szenario im ACD-Umfeld i.d.R. nicht zulässig

1.2.2.1.4 TIn A ruft TIn C (Agent R) – Agent im Status „Pause“

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) weist das Gespräch ab
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

Bemerkung: Szenario im ACD-Umfeld i.d.R. nicht zulässig

1.2.2.1.5 Tln C (Agent R) ruft Tln A – Agent im Status „Pause“

- Gespräch (outbound direct) wird durch Tln A entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln A beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (outbound direct) wird durch Tln A entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (outbound direct) wird durch Tln A **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (outbound direct) wird durch Tln A **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent im Status „NoACD-Call“
- Tln A weist das Gespräch ab
- Agent nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

1.2.2.1.6 Tln C (Agent R) ruft Tln D (Agent S) – Agent(en) im Status „Pause“

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- Tln C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S entgegengenommen
- Gesprächszustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn D (Agent S) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn C (Agent R) beendet das Gespräch
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

- Gespräch (Agenten Direktanruf) wird durch Agent S **nicht** entgegengenommen
- Rufzustand – Agent(en) im Status „NoACD-Call“
- TIn D (Agent S) weist das Gespräch ab
- Agent(en) nach Abschluss wieder im Status „Pause“

Testergebnis: **OK / NOK**

Bemerkung: Szenario im ACD-Umfeld i.d.R. nicht zulässig

1.2.2.1.7 TIn D ruft TIn C (Agent R) im Gesprächszustand

- TIn A ruft TIn C (Agent R)
- Gespräch (inbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand
- TIn D ruft TIn C (Agent R)
- TIn D erhält besetzt signalisiert.

Testergebnis: **OK / NOK**

Bemerkung: Das Leistungsmerkmal „Zweitanruf“ muss für die Nebenstellen im ACD-Umfeld deaktiviert sein!

1.2.2.1.8 Rückfrageszenario ohne Übergabe

- TIn A ruft TIn C (Agent R)
- Gespräch (outbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand
- TIn C (Agent R) macht eine Rückfrage zu TIn D (Agent S)

TIn D (Agent S) nimmt Gespräch nicht entgegen

- TIn C (Agent R) nimmt das Gespräch zurück
- TIn C (Agent R) ist wieder im Gesprächszustand mit TIn A

Testergebnis: **OK / NOK**

TIn D (Agent S) nimmt Gespräch entgegen

- TIn C (Agent R) befindet sich im Gesprächszustand mit TIn D (Agent S)
- TIn C (Agent R) beendet das Rückfragegespräch
- TIn C (Agent R) ist wieder im Gesprächszustand mit TIn A

Testergebnis: **OK / NOK**

TIn D (Agent S) nimmt Gespräch entgegen

- TIn C (Agent R) befindet sich im Gesprächszustand mit TIn D (Agent S)
- TIn D (Agent S) beendet das Rückfragegespräch
- TIn C (Agent R) ist wieder im Gesprächszustand mit TIn A

Testergebnis: **OK / NOK**

1.2.2.1.9 Rückfrageszenario mit Übergabe

- TIn A ruft TIn C (Agent R)
- Gespräch (outbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand
- TIn C (Agent R) macht eine Rückfrage zu TIn D (Agent S)
- TIn D (Agent S) nimmt Gespräch entgegen
- TIn C (Agent R) befindet sich im Gesprächszustand mit TIn D (Agent S)
- TIn C (Agent R) übergibt das Rückfragegespräch
- TIn C (Agent R) ist im Ruhezustand
- TIn D (Agent S) ist im Gesprächszustand mit TIn A

Testergebnis: **OK / NOK**

1.2.2.1.9 Rückfrageszenario mit Übergabe vor Melden (Blindtransfer)

- TIn A ruft TIn C (Agent R)
- Gespräch (outbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand
- TIn C (Agent R) macht eine Rückfrage zu TIn D (Agent S)
- TIn C (Agent R) übergibt das Rückfragegespräch im Rufzustand
- TIn C (Agent R) ist im Ruhezustand

- TIn D (Agent S) ist im Rufzustand mit TIn A

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

1.2.2.1.10 Konferenzschaltung

- TIn A ruft TIn C (Agent R)
- Gespräch (outbound direct) wird durch Agent R entgegengenommen
- Gesprächszustand
- TIn C (Agent R) macht eine Rückfrage zu TIn D (Agent S)
- TIn D (Agent S) nimmt Gespräch entgegen
- TIn C (Agent R) befindet sich im Gesprächszustand mit TIn D (Agent S)
- Agent R leitet Konferenz ein
- TIn A, TIn C (Agent R) und TIn D (Agent S) befinden sich in Konferenz

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

TIn A beendet die Konferenz

- TIn C (Agent R) und TIn D (Agent S) befinden sich im Gesprächszustand

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

TIn C (Agent R) beendet die Konferenz

- TIn A und TIn D (Agent S) befinden sich im Gesprächszustand

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

TIn D (Agent S) beendet die Konferenz

- TIn C (Agent R) und TIn A befinden sich im Gesprächszustand

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

1.2.3 ACD-Anrufe

Bei allen Tests dürfen im Ergebnis keine Calls ‚hängen‘ bleiben.

1.2.3.1 TIn A ruft Service X

- Agent R nimmt ab
- TIn A legt auf
- Agent R erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent R nimmt ab
- Agent R legt auf
- Agent R erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent R nimmt nicht ab
- TIn A legt auf
- Agent R ist Bereit

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent R,S in Pause
- Agent R meldet sich frei – Call wird zum Agenten transferiert
- Agent R legt auf
- Agent R erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent S in Pause
- Agent R nimmt an – gibt Gespräch an Agent S weiter
- Agent S nimmt ab – Agenten können sprechen
- Agent R legt auf – Anruf zum Agent S übergeben
- Agent R ist Bereit
- Agent S legt auf
- Agent S erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent S in Pause
- Agent R nimmt an – gibt Gespräch an Agent S weiter – legt auf
- Agent S nimmt ab – Anruf zum Agent S übergeben
- Agent R ist Bereit
- Agent S legt auf
- Agent S erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent S in Pause
- Agent R nimmt nicht an
- Agent S frei schalten
- Nach Ablauf des RONA-Timers – Rufweitchaltung zu Agent S
- Agent S nimmt ab – Anruf zum Agent S übergeben

- Agent R ist in RONA
- Agent S legt auf
- Agent S erhält Nachbearbeitung – Nachbearbeitung nach Timeout beendet

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

- Agent S in Pause
- Agent R nimmt nicht an
- Agent S frei schalten
- Nach Ablauf des RONA-Timers – Rufweitschaltung zu Agent S
- Agent S nimmt nicht ab
- Agent R ist in RONA
- Agent S geht ebenfalls in RONA – es klingelt weiter
- TIn A legt auf

Testergebnis: **OK / ~~NOK~~**

2. Beobachtete Probleme/Auffälligkeiten oder Hinweise

Hinweis zur Bedienung:

Bei der Übergabe einer Rückfrage an den zweiten Agenten ist im AgentOne-Client nicht der Rückfrage-Button, sondern der Auflegen-Button zu benutzen.

Ein Lasttest ist bisher nicht durchgeführt. Über Belastungsgrenzen der innovaphone PBX sind keine Informationen vorhanden.