

Testumgebung

Software Versionen

Getestete 3iMedia Komponenten

SwyxQueueController.exe V8.0.24243.1733
(v2024 8.00 QF1)

Getestete SwyxWare SwyxWare 14.0.0.1, Deutsch

Build: Swyx.Core_14.00_20240513.2

Getestete SwyxIt! SwyxIt! 14.0.0.1, Deutsch/Englisch

Build: Swyx.Core_14.00_20240513.2

Server OS

Windows Server 2019 Deutsch (x64), Version 10.0.20348.2655

Client PC OS

Windows 10,	Deutsch,	x64,	Version 10.0.19045.4894
Windows 10,	Englisch,	x64,	Version 10.0.19045.4894
Windows 11,	Englisch,	x64,	Version 10.0.22631.4169

Testzeitraum

02.10.2024 – 07.10.2024

Allgemeine Funktionalität

Test Installation

- 1 x SwyxWare 14.00 Installation auf einem Windows 2019 Server
- 1 x 3iMedia CallQueueController Installation auf SwyxWare Server
- Zwei konfigurierte CallQueue Gruppen
- 10 der Agenten sind Mitglieder beider Gruppen
- Zwei SIP Blaster Instanzen um eingehende Rufe zu generieren

ACD Lasttest

Maximale Anzahl eingehender Rufe an die erste Gruppe: 20

Maximale Anzahl eingehender Rufe an die zweite Gruppe: 20

Rufdauer: Variabel zwischen 40 und 120 Sekunden

Ruhezeit zwischen zwei Rufen: Variable zwischen 2 und 5 Sekunden

Die eingehenden Rufe der beiden SIP Blaster Instanzen wurden vom 3iMedia CallQueue Routing Benutzer empfangen, gemäß dem definierten Call Flow verarbeitet und schließlich einem verfügbaren Benutzer zugestellt. Nach einer variablen Wartezeit wurde ein zugestellter Ruf an einem SwyxIt! entweder angenommen oder in 5% der Fälle abgelehnt. Ein angenommener Ruf wurde nach einer variablen Rufdauer entweder vom SwyxIt! oder dem Anrufer beendet.

Lasttest

Testdauer: ~95 Stunden

Gesamte Anzahl von eingehenden Rufen: ~ 230.000 Rufe

Test Ergebnis

SwyxWare Eventlog Einträge: Keine

3iMedia CallQueue Eventlog Einträge: Keine

SwyxIt! Eventlog Einträge: Keine

Arbeitsspeicher, Handles und Threads aller Dienste waren während des Tests stabil. Die Auslastung des Systems war unkritisch.

Nach Beendigung des Tests wurden alle belegten Ressourcen wieder freigegeben.

Funktionale Tests

- Rufzustellung zu verfügbaren Benutzern
- Einreihen von eingehenden Anrufen in die Warteschlange
- Korrekte Statussignalisierung innerhalb der 3iMedia Skin
- Anrufübernahme von wartenden Rufen
- Rufaufschaltung bei verbundenen Rufen
- Ein- und ausbuchen in Gruppen

Alle funktionalen Tests konnten ohne Probleme ausgeführt werden.

Vorherige Tests

SwyxWare Version	3iMedia CallQueue Controller	Testzeitraum	Kommentare
SwyxWare 13.05.0.0	SwyxQueueController.exe 6.12.21287.1505	29.10.2021 - 02.11.2021	
SwyxWare 12.00.0.0	SwyxQueueController.exe 6.10.19324.0034	16.12.2019 - 09.01.2020	
SwyxWare 11.00.0.0	SwyxQueueController.exe 5.10.17284.909	10.11.2017 - 13.11.2017	
SwyxWare 2015 R40.2.0	SwyxQueueController.exe 5.0.17144.2325	30.05.2017 - 02.06.2017	
SwyxWare 2015	SwyxQueueController.exe 4.4.15057.1634	27.02.2015 - 02.03.2015	