

Testumgebung

Software Versionen

Getestete MyCC Server Komponenten

CCDispatcher.exe	V10.11.0
CCLogger.exe	V10.11.0
CCRoutingService.exe	V10.11.0
CCServer.exe	V10.11.0

Getestete MCC Client Komponenten

Agent.exe	V10.11.0
-----------	----------

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

13.09.2024 – 17.09.2024

Allgemeine Funktionalität

Test Installation

- 1 x SwyxWare 14.00 Installation auf einem Windows 2019 Server
- 1 x MCC Server Installation auf einem separaten Windows 2019 Server
- 30 MCC Agenten mit paralleler SwyxIt! Installation
- Zwei konfigurierte ACD-Gruppen in MCC
- 10 der MCC Agenten sind Mitglieder beider Gruppen
- Zwei SIP Blaster Instanzen um eingehende Rufe zu generieren

ACD Lasttest

Der MCC Server ist auf einem separaten Server installiert (verteilte Installation)

Maximale Anzahl eingehender Rufe an die erste ACD Gruppe: 20

Maximale Anzahl eingehender Rufe an die zweite ACD 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 MCC Routing Benutzer empfangen, gemäß dem definierten Call Flow verarbeitet und schließlich einem verfügbaren Agenten 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: ~90 Stunden

Gesamte Anzahl von eingehenden Rufen: ~ 150.000 Rufe

Test Ergebnis

SwyxWare Eventlog Einträge: Keine
MCC Server Eventlog Einträge: Keine
SwyxIt! Eventlog Einträge: Keine
MCC Agent 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 an freie Agenten
- Einsortieren von eingehenden Anrufen
- Korrekte Statussignalisierung im MCC-Client
- Anrufannahme über MCC-Client
- Halten und Zurückholen von Anrufen über den MCC-Client
- Makeln zwischen zwei Anrufen über den MCC-Client
- Anrufübernahme von wartenden Anrufen

Alle funktionalen Tests konnten ohne Probleme ausgeführt werden.

Previous tests

SwyxWare version	MCC version	Test date	Comments
SwyxWare 13.27	10.0.33.5	12.07.2023	
SwyxWare 12.0.0.0	9.4.1	25.03.2020	
SwyxWare 11.10.1.0	9.2.8.0	15.01.2018	
SwyxWare 2015 R40.1	9.0.8	17.03.2017	