

ECO Self-Service™

CONFIGURE, VALIDE Y SOLUCIONE PROBLEMAS DE WI-FI

Otorgue a sus suscriptores la posibilidad de administrar su propia conexión Wi-Fi en el hogar y reduzca considerablemente la carga del centro de llamadas y las visitas de servicio

TENDENCIAS DEL MERCADO

Las consecuencias del agotamiento de Wi-Fi:

- Los suscriptores tienen problemas para administrar la conexión Wi-Fi del hogar
- Las redes locales son cada vez más complejas
- Un número cada vez mayor de dispositivos domésticos
- Las cargas en el centro de llamadas y las operaciones en terreno son insostenibles
- La interferencia de dispositivos sin Wi-Fi afecta la experiencia de la conexión Wi-Fi en el hogar



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

53% de los usuarios de Wi-Fi afirma tener problemas de transmisión e interferencia. La congestión y contención de Wi-Fi solo empeoran la situación. Un hogar promedio en Estados Unidos tiene 7 dispositivos conectados a Internet a través de una red Wi-Fi, celular o una red fija, y se espera que esta cifra se duplique y que Wi-Fi se convierta en la tecnología dominante en los hogares de todo el mundo. Cuando se presente un problema con el servicio de Wi-Fi, ¿a quién acudirá el consumidor para solicitar ayuda? A su proveedor de servicio, ¡por supuesto! Sin las herramientas y sistemas adecuados, no hay manera en que los proveedores de servicio puedan garantizar la mejor experiencia de usuario posible. Los proveedores de servicio están viendo un aumento de hasta 30% en las llamadas de servicio relacionadas con problemas de Wi-Fi y conexión inalámbrica. Esta carga del proveedor podría aumentar aún más a medida que proliferan las ofertas de video administrado de alta calidad mediante tecnologías Wi-Fi.

La tecnología Wi-Fi ha se ha convertido en una necesidad en los complejos entornos domésticos de hoy, donde cada vez más servicios funcionan en más dispositivos conectados a la red inalámbrica local. La variedad de dispositivos que hay en cada hogar presenta un desafío único para los proveedores de servicio que buscan una manera de entregar experiencias sin problemas a sus suscriptores. Problemas comunes, como bajas velocidades de carga y descarga, interferencia de canales, ajustes de seguridad y configuraciones son las principales causas de las llamadas que consumen recursos e ingresos operacionales.

ARRIS enfrenta estos problemas mejorando constantemente la experiencia y la visibilidad de la conexión Wi-Fi en el hogar, con ECO Self-Service, donde tanto el personal de operaciones como los suscriptores tienen las herramientas de solución de problemas necesarias para administrar de forma rentable el rendimiento de Wi-Fi.

ECO Self-Service es un conjunto de portales web asociados con aplicaciones de dispositivos móviles diseñadas para simplificar la administración y solución de problemas de Wi-Fi en la red local del suscriptor. Con este sistema, los suscriptores pueden configurar, validar y solucionar problemas fácilmente en las redes Wi-Fi. De esta manera, mejora la experiencia de los clientes y se reduce su rotación, disminuyen los gastos operativos y, en definitiva, aumenta la rentabilidad del proveedor de servicio.

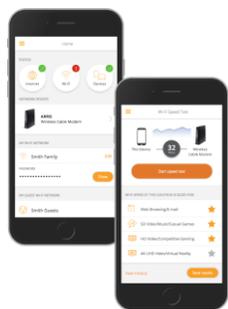
Características

- Proporciona visibilidad completa de la red local
- Los suscriptores tienen un control más amplio de la administración y la experiencia con Wi-Fi
- Admite iniciativas de educación para los clientes
- Motor de recomendaciones para resolver problemas
- Funciona con cualquier puerta de enlace con modelos de datos Wi-Fi
- Diseñado para posicionar su marca
- Vistas principales
 - Preguntas frecuentes, base de conocimientos
 - Editar los ajustes de Wi-Fi
 - Ver la red local
 - Vista de red lejos de casa
 - Habilitar Wi-Fi para invitados



Beneficios

- Reduce la carga en el centro de llamadas: los suscriptores resuelven sus propios problemas
- Reduce las visitas de servicio: elimina la necesidad de que un técnico realice cada reparación
- Reduce la rotación de clientes: mejor experiencia, mayor nivel de satisfacción de los clientes
- Expansión más rápida de Wi-Fi: proporciona una ruta para la autoinstalación
- Reduce los tiempos de manejo de llamadas: los representantes de servicio al cliente cuentan con más información sobre la conexión Wi-Fi



Autoservicio ECO es un complemento esencial durante las instalaciones iniciales de punto de acceso de puerta de enlace Ethernet, cable y DSL, y también durante las posteriores llamadas de servicio de seguimiento. La aplicación puede usarse para configurar ajustes de conexión inalámbrica a través de la ejecución de una inspección del entorno de RF en sitio con el fin de seleccionar la ubicación, la banda y el canal. También es fundamental para comprobar dispositivos conectados y áreas del hogar del suscriptor que puedan tener una señal inalámbrica insuficiente y para llevar a cabo pruebas de velocidad de la red con el fin de validar la experiencia del suscriptor.

La combinación de características integradas para la instalación en el recinto del cliente, y el acceso remoto por parte del representante de soporte al cliente mediante Autoservicio ECO desde la oficina central, y el acceso del suscriptor a información coherente en un nivel adecuado para el usuario elimina confusión. Esta visión compartida conserva el historial de los cambios y otorga herramientas a cada usuario de acuerdo con sus habilidades, requisitos y necesidades.

Aplicaciones de administración de red local y autoservicio accesible para suscriptores y fáciles de usar