

ECO Self-Service™

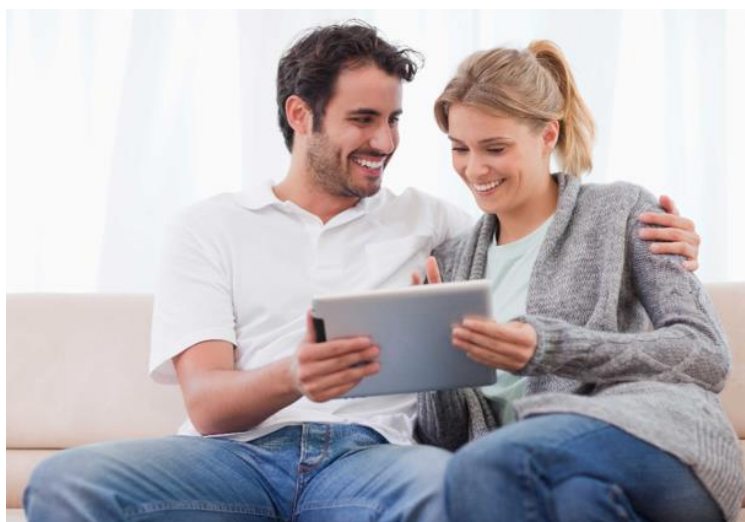
CONFIGURE, VALIDE E SOLUCIONE PROBLEMAS DE WI-FI

Permita que seus assinantes gerenciem suas próprias redes Wi-Fi e reduzam significativamente a carga da central de atendimento e de chamados de suporte

TENDÊNCIAS DE MERCADO

A repercussão do esgotamento do Wi-Fi:

- Os assinantes estão tendo cada vez mais dificuldade para gerenciar redes Wi-Fi domésticas.
- As redes domésticas estão ficando mais complexas.
- Um número cada vez maior de dispositivos domésticos.
- As cargas na Central de Atendimento e nas Operações de Campo são insustentáveis.
- A interferência de dispositivos não habilitados Wi-Fi afeta a experiência da rede Wi-Fi doméstica.



VISÃO GERAL DO PRODUTO

53% dos usuários de redes Wi-Fi relatam problemas de streaming e interferência. O congestionamento e a contensão da rede Wi-Fi só pioram o problema. Uma família nos EUA possui, em média, 7 dispositivos conectados à Internet via Wi-Fi, celular ou uma rede fixa e espera-se que esse número seja duplicado com o Wi-Fi como a tecnologia dominante nos lares em todo o mundo. Quando ocorre um problema com o serviço Wi-Fi, a quem o cliente recorre para obter ajuda? Ao Provedor de serviços, é claro! Sem as ferramentas e sistemas certos em vigor, os Provedores de serviços não podem garantir a melhor experiência possível para o usuário. Os Provedores de serviços estão observando um aumento de 30% nas chamadas de serviço relacionadas a problemas de rede Wi-Fi e sem fio. A sobrecarga do Provedor pode aumentar ainda mais conforme as ofertas de vídeo gerenciado de alta qualidade e baseado em tecnologias Wi-Fi se tornam mais prolíferas.

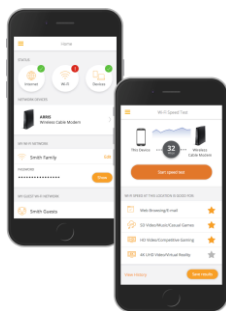
As redes Wi-Fi se tornaram uma necessidade no complexo ambiente residencial de hoje, no qual cada vez mais serviços operam em mais dispositivos conectados à rede sem fio doméstica. A variedade de dispositivos em cada residência fornece um desafio único para os Provedores de serviços que buscam fornecer experiências perfeitas aos seus assinantes. Problemas comuns como baixa velocidade de download/upload, interferências de canal, definições de segurança e configurações são os principais impulsionadores que consomem os recursos e a receita operacional dos Provedores.

A ARRIS aborda esses problemas melhorando constantemente a experiência e a visibilidade da rede Wi-Fi na residência com o ECO Self-Service e a equipe de operações, e os assinantes também têm acesso às ferramentas de solução de problemas necessárias para um gerenciamento econômico do desempenho da rede Wi-Fi.

O ECO Self-Service é um conjunto de portais baseados em navegador web, equipado com aplicativos de dispositivos móveis projetados para simplificar o gerenciamento de redes Wi-Fi e a solução de problemas da rede doméstica do assinante. Com este sistema, os assinantes podem configurar, validar e solucionar problemas na rede Wi-Fi com facilidade, melhorando, dessa forma, a experiência do cliente e reduzindo a possibilidade de rotatividade, gastos operacionais e, por fim, aumentando o lucro do Provedor de serviços.

Recursos

- Fornece visibilidade total da rede doméstica
- Os assinantes têm controle expandido sobre o gerenciamento/experiência da rede Wi-Fi
- Apoia iniciativas de educação de clientes
- Mecanismo de recomendações para solucionar problemas
- Funciona com qualquer Gateway com modelos de dados Wi-Fi
- Projetado para renovação da marca
- Exibições principais
 - Perguntas frequentes, base de conhecimento
 - Edite as configurações da Wi-Fi
 - Exiba a rede doméstica
 - Longe da exibição da rede doméstica
 - Permite Wi-Fi de convidado



Benefícios

- Redução no volume de chamadas (os assinantes solucionam seus próprios problemas)
- Redução dos chamados de suporte (elimina a necessidade de um técnico para cada correção)
- Redução da rotatividade (maior satisfação/experiência do cliente)
- Expansão mais rápida da Wi-Fi (fornece uma via para a instalação automática)
- Redução no tempo de resolução de chamados (os atendentes da central de chamadas têm mais informações sobre a rede Wi-Fi)

O ECO Self-Service é um parceiro essencial durante as instalações iniciais de ponto de acesso por cabo, DSL e gateway Ethernet, bem como durante as chamadas subsequentes do serviço de acompanhamento. O aplicativo pode ser usado para configurar a rede sem fio através da execução de uma Pesquisa no local do ambiente RF para selecionar o local, a banda e o canal. Também é fundamental na verificação dos dispositivos conectados e das áreas da residência do assinante que podem ter um sinal sem fio inferior ao adequado, bem como na realização de testes de velocidade de rede para validar a experiência do assinante.

A combinação de recursos integrados para a instalação no ambiente do cliente, o acesso pelo representante de Atendimento ao cliente usando o ECO Self-Service a partir do escritório central e o acesso do assinante a informações consistentes em um nível adequado para o usuário eliminam a confusão. Esta exibição compartilhada mantém o histórico de alterações e capacita cada usuário de acordo com suas habilidades, requisitos e necessidades.

Aplicativos acessíveis e fáceis de usar para gerenciamento de rede doméstica e de autoatendimento de assinantes