

ECO Service Management™

Simplifique a entrega, o gerenciamento e o suporte de serviços e dispositivos avançados de assinantes

VISÃO GERAL DO PRODUTO

O ECO Service Management da ARRIS otimiza a entrega e o gerenciamento de serviços domésticos conectados e triple play, melhorando simultaneamente as experiências dos assinantes.

Acompanhe a rápida evolução dos serviços e tecnologias

A concorrência entre os prestadores de serviços está gerando uma evolução nos serviços de assinatura. Os prestadores de serviços devem acompanhar a evolução dos serviços domésticos conectados e triple play, como a segurança doméstica, a automação, a telemedicina e o gerenciamento de energia. Os assinantes estão gerando mudanças na tecnologia, com um fluxo constante de novos dispositivos e demanda por mais largura de banda, mobilidade e opções.

Os prestadores de serviços são pressionados a se adaptarem aos serviços em evolução, modelos de negócios e tecnologias. O custo de orçamento e o tempo de mercado são significativos e afeta o crescimento e a lucratividade. O ECO Service Management simplifica a entrega de serviços de próxima geração e gerencia as complexidades da combinação de dispositivos de consumo emergentes e da tecnologia de próxima geração.

O ECO Service Management inclui uma plataforma que permite o gerenciamento de dispositivos e serviços, a integração com sistemas externos, a coleta de dados e serviços de aplicativos, bem como aplicativos de gerenciamento de serviços de missão crítica que permitem o suporte ao cliente, as operações e assinantes.

ECO Manage

Um produto da plataforma ECO que permite o gerenciamento e o suporte de serviços e dispositivos.

ECO Collect

Um produto da plataforma ECO que permite aos provedores de serviços monitorar a qualidade do serviço e entender as experiências dos assinantes através da coleta e análise dos dados do assinante e do dispositivo.

ECO Connect

Um produto da plataforma ECO que fornece presença, localização, roteamento de mensagens e serviços de transporte aos aplicativos domésticos conectados.

ECO Assist

Um aplicativo ECO que os agentes de suporte ao cliente usam para solucionar problemas e resolver problemas complexos dos assinantes.

ECO Self-Service

Um aplicativo ECO que permite experiências específicas do serviço que os assinantes usam para gerenciar seus serviços e resolver seus próprios problemas de serviço.

ECO Dispatch

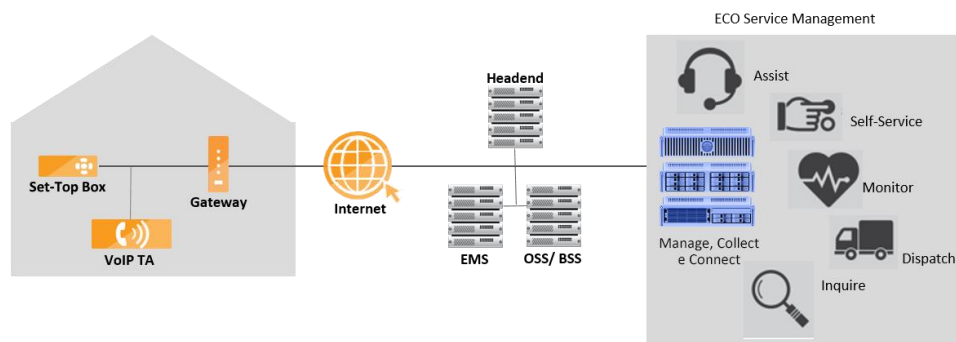
Um aplicativo ECO que os técnicos de campo usam para diagnosticar problemas de qualidade do serviço e verificar a instalação.

ECO Monitor

Um aplicativo ECO que a equipe de operações usa para supervisionar a disponibilidade e a qualidade do serviço dos assinantes.

ECO Inquire

Um aplicativo ECO que a equipe de marketing usa para avaliar comportamentos, preferências e experiências dos assinantes.



Tenha uma visão unificada dos assinantes em ambientes comerciais e de tecnologia

O ECO Service Management fornece uma estrutura comum para gerenciamento de operações, coleta de dados e inteligência comercial em todo o portfólio de serviços. ECO Service Management:

- Agrega dados de gerenciamento e diagnóstico de dispositivos gerenciados, endpoints de serviço e gerenciadores de elementos a serem avaliados e apresentados no contexto dos serviços do assinante.
- Captura lógica comercial complexa, como metadados, regras, operações e políticas, que viabilizam operações críticas como provisionamento de serviços, gerenciamento, monitoramento e suporte.
- Normaliza informações de dispositivos e serviços em vários protocolos de gerenciamento, domínios de tecnologia e sistemas de entrega de serviços.

Forneça novos serviços que geram receita de forma rápida e lucrativa

O ECO Service Management permite que os provedores de serviços acelerem o tempo de mercado para novos serviços domésticos conectados, utilizando recursos comuns da plataforma para o gerenciamento das operações, coleta de dados e suporte. Fornece visibilidade, controle e automação.

Os serviços são modelados para capturar a complexa lógica comercial necessária para entregar, gerenciar e oferecer suporte. Os provedores de serviços podem adicionar e ampliar descrições de serviço sem interromper as integrações existentes.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Entre em contato com o Atendimento ao cliente para informações sobre produtos e vendas:

- Estados Unidos: 866-36-ARRIS
- Internacional: +1-678-473-5656

Integre sistemas externos com facilidade

Usando sua interface para o norte (NBI), o ECO Service Management se integra aos ambientes existentes dos provedores de serviços interagindo com os Sistemas de suporte à operação (OSS) e os Sistemas de suporte aos negócios (BSS), como Gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), atendimento ao cliente, gerenciamento de inventário e sistemas de provisionamento. Depois de integrados, esses sistemas externos chamam o ECO Service Management para executar as tarefas que fazem parte das operações comerciais de missão crítica, como o provisionamento dos serviços.

Forneça experiências de assinatura consistentes e sem esforço para maximizar a satisfação

Os recursos de provisionamento automático do ECO Service Management permitem a ativação automática de serviços, tornando o processo transparente para os assinantes. O ECO Service Management permite experiências simples de autoatendimento que oferecem aos assinantes visibilidade sobre os serviços e dispositivos gerenciados. Essas informações e a automação integrada ajudam os assinantes a autogerenciar seus serviços e resolver seus próprios problemas. Além disso, essas informações podem ser combinadas às interfaces existentes dos assinantes, como portais na tela ou de assinantes, melhorando a acessibilidade e a adoção dos assinantes.

Além disso, o ECO Service Management possibilita aplicativos avançados e simplificados de atendimento ao cliente que permitem aos representantes de atendimento ao cliente (CSRs) identificar e resolver a causa raiz dos problemas de forma rápida e eficiente. Para solucionar problemas, os CSRs podem exibir detalhes sobre a rede do assinante e executar diagnósticos para coletar informações.

Trabalhe com a experiência da ARRIS

O ECO Service Management utiliza o padrão TR-069 para o gerenciamento de dispositivos e pode gerenciar dispositivos de uma ampla variedade de fabricantes de hardware. O 2Wire, agora parte do ARRIS, desenvolveu o Protocolo de gerenciamento de gateway aberto (OGMP), a base do TR-069, e a ARRIS continua a ser uma das principais contribuintes no Broadband Forum e outras associações de padrões.