

ECO Assist™

Solucione problemas de serviço com dados da rede doméstica e dos dispositivos do assinante



VISÃO GERAL DO PRODUTO

O ECO Assist é um aplicativo Web usado pelos representantes de atendimento ao cliente (CSRs) para solucionar problemas de serviço de assinantes individuais. Usando o ECO Assist, os CSRs podem interagir com os dispositivos de assinantes em tempo real e exibir detalhes sobre a rede do assinante, atualizar o firmware do dispositivo e executar diagnósticos para coletar informações e resolver problemas.

Veja as redes e dispositivos do assinante no contexto de seus serviços

O ECO Assist fornece aos CSRs informações sobre os serviços de um assinante, incluindo os principais indicadores de desempenho (KPIs) que mostram a integridade de cada serviço. Os KPIs são configurados nas definições de serviço usando o ECO Manage e incluem conteúdo, como diagnósticos, que mostram a integridade de cada serviço e os parâmetros de serviço utilizados para provisionar esse serviço. Além desses KPIs, o ECO Assist fornece informações sobre os dispositivos associados a esses serviços e os outros dispositivos na rede do assinante.

Direcione importantes dados de solução de problemas

O ECO Assist possui uma interface do usuário intuitiva que mostra apenas os dados relevantes para os CSRs à medida que solucionam os problemas de um assinante. ECO Assist:

- Destaca as áreas problemáticas para garantir que os CSRs possam isolar a fonte do problema rapidamente.
- Fornece texto de resolução para garantir que os CSRs saibam como resolver o problema de forma eficiente.
- Permite o controle sobre configurações importantes, como a rede sem fio, a segurança e as credenciais, de modo que os CSRs possam auxiliar um assinante na resolução desses problemas.

Aproveite a lógica comercial e os recursos do ECO Manage e do ECO Collect

O ECO Assist trabalha em estreita colaboração com os componentes da plataforma descritos a seguir.

- O ECO Manage administra as interações e a configuração do serviço com os dispositivos associados aos serviços. Usando o ECO Manage, os usuários definem os parâmetros de serviço, diagnósticos, ações e outros dados que são mostrados no ECO Assist.
- O ECO Collect 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.

Adapte a interface aos seus usuários

As informações e a aparência do ECO Assist podem ser personalizadas facilmente. Através do uso das funções de usuário, os CSRs de nível 1 podem ver um conjunto de dados diferente dos CSRs mais avançados. Ao incorporar quadros e gráficos na interface do usuário, os CSRs podem identificar tendências com rapidez.

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

Conteúdo como o seguinte pode ser mostrado no ECO Assist:

Valores de assinatura

Veja as propriedades atualmente configuradas nos dispositivos, como o número de telefone associado a cada linha VoIP

Valores de propriedade do dispositivo

Veja os valores dos parâmetros de serviço usados para configurar a assinatura, como a frase-chave usada para criptografia

Ações do dispositivo

Execute ações em um dispositivo, como limpar todas as gravações em um set-top box

Diagnósticos

Veja a integridade atual do serviço (mostrada pelos indicadores vermelhos, amarelos e verdes) como um indicador que mostra se a senha previamente compartilhada e utilizada para acessar a rede sem fio foi inserida incorretamente muitas vezes

Histórico de diagnósticos

Veja o estado do serviço ao longo do tempo, conforme mostrado nos quadros e gráficos, como um gráfico que mostra o número de reinicializações na semana anterior

Configurações de backup e restauração

Faça backup ou restaure propriedades nos dispositivos associados ao serviço, como enviar as configurações salvas para um novo set-top box na residência do assinante

