

ECO Service Management™

Simplifique la entrega, administración y soporte de dispositivos y servicios de suscriptor avanzados

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

ECO Service Management de ARRIS optimiza la entrega y administración de servicios de hogar conectado y Triple Play y mejora al mismo tiempo las experiencias del suscriptor.

Manténgase al día con la rápida evolución de los servicios y la tecnología

La competencia entre los proveedores de servicio está provocando una evolución en los servicios de suscripción. Los proveedores de servicio deben mantenerse al día con respecto a la evolución de los servicios de Triple Play y los servicios emergentes de hogar conectado, como seguridad doméstica, automatización, medicina a distancia y administración de energía. Los suscriptores están provocando cambios en la tecnología, con un flujo constante de nuevos dispositivos y exigencias cada vez mayores de ancho de banda, movilidad y opciones.

Los proveedores de servicio están obligados a adaptarse a la evolución de servicios, modelos comerciales y tecnología. El costo del presupuesto y el tiempo de comercialización es considerable y afecta el crecimiento y la rentabilidad. ECO Service Management simplifica la entrega de servicios de nueva generación y administra las complejidades de mezclar dispositivos de consumidores emergentes y la tecnología de la próxima generación.

La ECO Service Management incluye una plataforma que permite la administración de los dispositivos y servicios, la integración con sistemas externos, la recolección de datos y los servicios de aplicación, así como aplicaciones de administración de servicios de misión crítica que autorizan a soporte al cliente, operaciones y a los suscriptores.

Administración ECO

Un producto con una plataforma ECO que habilita la administración y el soporte de los servicios y dispositivos.

Recolección ECO

Un producto con una plataforma ECO que habilita a los proveedores de servicio a monitorear la calidad del servicio y comprender las experiencias del suscriptor a través de la recolección y análisis de los datos del suscriptor y del dispositivo.

Conexión ECO

Un producto de plataforma ECO que proporciona aplicaciones para el hogar conectadas con presencia, ubicación, enrutado de mensajes y servicios de transporte.

Asistencia ECO

Una aplicación ECO que los agentes de soporte al cliente utilizan para solucionar problemas y resolver temas complejos del suscriptor.

Autoservicio ECO

Una aplicación ECO que permite experiencias específicas del servicio que los suscriptores utilizan para administrar sus servicios y solucionar sus propios problemas de servicio.

Envío ECO

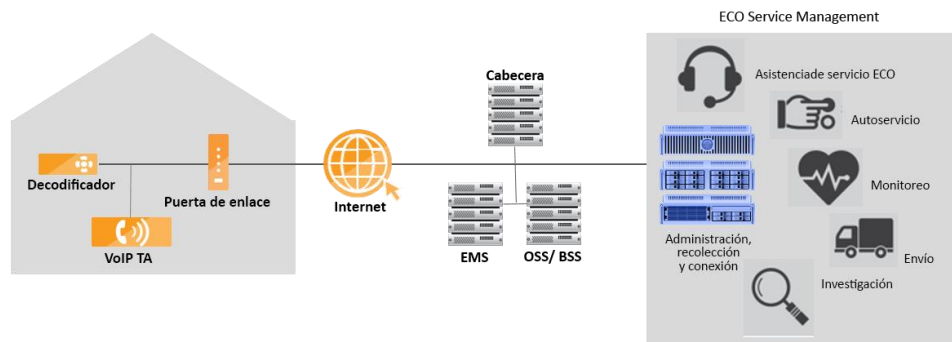
Una aplicación ECO que los técnicos en terreno utilizan para diagnosticar problemas con la calidad del servicio y verificar la instalación.

Monitoreo ECO

Una aplicación ECO que el personal de operaciones utiliza para supervisar la disponibilidad y la calidad del servicio del suscriptor.

Investigación ECO

Una aplicación ECO que el personal de marketing utiliza para evaluar los comportamientos, preferencias y experiencias del suscriptor.



Obtenga una visión unificada de los suscriptores en todos los dominios comerciales y tecnológicos

La ECO Service Management brinda un marco de trabajo común para la administración de operaciones, recolección de datos e inteligencia comercial a través de la cartera de servicios. ECO Service Management:

- Reúne datos de administración y diagnóstico de los dispositivos administrados, endpoints de servicio y administradores de elementos para evaluarlos y presentarlos en el contexto de los servicios del suscriptor.
- Captura lógica comercial compleja, como metadatos, reglas, operaciones y políticas que permiten operaciones críticas como aprovisionamiento de servicios, administración, monitoreo y soporte.
- Normaliza los dispositivos e información del servicio a través de múltiples protocolos de administración, dominios de tecnología y sistemas de entrega de servicio.

Ofrezca nuevos servicios que generan ingresos de manera rápida y rentable

Con ECO Service Management, los proveedores de servicio pueden acelerar el tiempo de comercialización de los nuevos servicios de hogar conectado, aprovechando las características comunes de la plataforma para administración de operaciones, recolección de datos y soporte. Proporciona visibilidad, control y automatización.

Los servicios se modelan para capturar la lógica comercial compleja necesaria para la entrega, la administración y el soporte. Los proveedores de servicio pueden agregar y extender las descripciones del servicio sin interrumpir las integraciones en dirección norte.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Comuníquese con Atención al cliente para obtener información del producto y ventas:

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

Integración uniforme con sistemas externos

Con su interfaz en dirección norte (NBI) flexible, ECO Service Management se integra en entornos de proveedores de servicio existentes para interactuar con Sistemas de soporte operacionales (OSS) y Sistemas de soporte al negocio (BSS), como sistemas de Administración de relación con el cliente (CRM), atención al cliente, administración de inventario y aprovisionamiento. Después de que se integran, estos sistemas externos invocan a ECO Service Management para realizar tareas que son parte de operaciones comerciales de misión crítica, como el aprovisionamiento de servicios.

Proporcione a los suscriptores una experiencia uniforme y sin esfuerzos para ofrecer la máxima satisfacción

Las capacidades de autoaprovisionamiento de ECO Service Management permiten la activación automática de los servicios, de modo que el proceso se realiza sin interrupciones para los suscriptores. ECO Service Management permite ofrecer experiencias de autoservicio simples, que proporcionan a los suscriptores visibilidad de sus servicios y dispositivos administrados. Esta información y automatización integrada ayuda a los suscriptores a controlar sus propios servicios y solucionar sus propios problemas. Además, esta información se puede combinar en interfaces de suscriptor existentes, como portales de suscriptor o en pantalla, mejorando la accesibilidad y la adopción por parte de los suscriptores.

La ECO Service Management hace posible también el uso de aplicaciones de atención al cliente simples y potentes mediante las cuales los representantes de servicio al cliente (CSR) pueden identificar y resolver problemas de causa raíz de forma rápida y eficiente. Para solucionar problemas, los CSR puede ver detalles sobre la red del suscriptor y ejecutar diagnósticos para recopilar información.

Trabaje con la experiencia de ARRIS

ECO Service Management se basa en el estándar TR-069 para la administración de dispositivos y puede administrar dispositivos de una amplia variedad de fabricantes de hardware. 2Wire, ahora parte de ARRIS, desarrolló el Protocolo de administración de puerta de enlace abierta (OGMP), la base de TR-069, y ARRIS se mantiene como uno de los principales participantes del Broadband Forum y otras asociaciones de estándares.