

ECO Assist™

Solucione problemas de servicio con datos de la red local y los dispositivos del suscriptor



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

Asistencia ECO es una aplicación web usada por los representantes de servicio al cliente (CSR) para solucionar problemas de servicio de suscriptores individuales. Con Asistencia ECO, los CSR pueden interactuar con los dispositivos del suscriptor en tiempo real y ver detalles sobre la red del suscriptor, actualizar el firmware del dispositivo y ejecutar diagnósticos para recopilar información y solucionar problemas.

[Vea redes y dispositivos del suscriptor dentro del contexto de sus servicios](#)

Asistencia ECO proporciona a los CSR información acerca de los servicios del suscriptor, incluyendo indicadores de rendimiento clave (KPI) que muestran el estado de cada servicio. Los KPI se configuran en las definiciones del servicio con Administración ECO e incluyen contenido como diagnósticos que muestran el estado de cada servicio y los parámetros de servicio usados para aprovisionar el servicio. Además de estos KPI, Asistencia ECO proporciona información acerca de los dispositivos asociados con esos servicios y otros dispositivos dentro de la red del suscriptor.

Obtenga los datos de solución de problemas que importan

Asistencia ECO posee una interfaz de usuario intuitiva que muestra solo los datos pertinentes para los CSR mientras solucionan los problemas de un suscriptor.

Asistencia ECO:

- Resalta las áreas con problemas para asegurarse de que los CSR puedan aislar rápidamente el origen del problema.
- Ofrece descripciones de la resolución para asegurarse de que los CSR sepan cómo solucionar el problema de forma eficiente.
- Otorga el control de ajustes de configuración clave, como conexión inalámbrica, seguridad y credenciales, para que los CSR puedan ayudar al suscriptor a resolver estos problemas.

Aproveche la lógica comercial e instrumentación de Administración ECO y Recolección ECO

Asistencia ECO trabaja estrechamente con los siguientes componentes de plataforma.

- Administración ECO gestiona las interacciones y la configuración de servicio con los dispositivos asociados con los servicios. Con Administración ECO, los usuarios definen los parámetros de servicio, diagnósticos, acciones y otros datos que se muestran en Asistencia ECO.
- Recolección ECO permite que los proveedores de servicio monitoreen la calidad del servicio y comprendan las experiencias del suscriptor a través de la recolección y el análisis de los datos del suscriptor y del dispositivo.

Adapte la interfaz de usuario de acuerdo a sus usuarios

La información y apariencia de Asistencia ECO se pueden personalizar fácilmente. A través del uso de roles de usuario, los CSR de nivel 1 pueden ver un conjunto de datos diferente al que ven los CSR más avanzados. Gracias a la incorporación de tablas y gráficas en la interfaz de usuario, los CSR pueden identificar tendencias rápidamente.

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

En Asistencia ECO es posible ver el siguiente tipo de contenido:

Valores de suscripción

Vea las propiedades establecidas actualmente en los dispositivos, como el número de teléfono asociado con cada línea VoIP

Valores de propiedad del dispositivo

Vea los valores de parámetro de servicio utilizados para configurar la suscripción, como la frase de contraseña utilizada para el cifrado

Acciones del dispositivo

Ejecute acciones en un dispositivo, como borrar todas las grabaciones de un decodificador

Diagnóstico

Vea el estado actual del servicio con indicadores de color rojo, amarillo y verde, como por ejemplo, un indicador que muestra si la clave compartida utilizada para acceder a la red inalámbrica se ingresó de forma incorrecta demasiadas veces.

Diagnósticos históricos

Vea el estado del servicio a través del tiempo en tablas y gráficas, como por ejemplo, una gráfica que muestra el número de reinicios realizados durante la semana anterior

Copia de seguridad y restauración de ajustes

Cree copias de seguridad o restaure propiedades en los dispositivos asociados con el servicio, como por ejemplo, enviando configuraciones guardadas a un nuevo decodificador en el hogar del suscriptor

