

Maart 2019

Een casestudie met Spark New Zealand en ETI Software Solutions

CONTROLE NEMEN OVER DE APPARATUUR VAN UW KLANTEN, VOORDAT DEZE APPARATUUR DE CONTROLE OVER U NEEMT





CONTROLE NEMEN OVER DE APPARATUUR VAN UW KLANTEN, VOORDAT DEZE APPARATUUR DE CONTROLE OVER U NEEMT

Serviceproviders hebben de buitengewone uitdaging om meerdere apparaten die zij bij de klanten thuis hebben staan te beheren en te bedienen, ongeacht het type of merk van die apparaten. Of het nu gaat om een set-top box reboot of een vergeten wachtwoord van een tablet, helpdeskmedewerkers moeten het probleem snel en op afstand kunnen oplossen.

Naarmate het aantal verbonden apparaten in huis groeit, is deze uitdaging een verplichting geworden. Om concurrerend te blijven, moeten serviceproviders in staat zijn om de levenscyclus van meerdere apparaten in huis efficiënt en effectief te beheren. Als dat niet (voldoende) lukt, dan worden ze geconfronteerd met stijgende kosten en de dreiging van toenemend klantverloop.

Spark New Zealand, de grootste aanbieder van breedband- en draadloze diensten in Nieuw-Zeeland, beheerde meer dan een half miljoen residentiële gateways van verschillende technologieën die op twee verschillende Device Management Platforms werkten. Deze Device Management Platforms communiceerden niet met elkaar en waren beperkt als het gaat om het bieden van functies die Spark in staat zouden stellen om proactief hun apparaten te monitoren en problemen op te lossen. Dit leidde ertoe dat data van klanten, hun services en hun apparatuur zich in verschillende, niet gekoppelde systemen bevond. Bij problemen moest Spark daarom vertrouwen op de informatie en terugkoppeling van haar klanten. De operator kon niet al zelf proactief signaleren dat er problemen gingen ontstaan, al voordat de klanten zich van deze problemen bewust zouden worden. Het resultaat is niet onverwacht: de klanttevredenheid daalde.

Wetende dat de gemiddelde Nieuw-Zeelander dagelijks drie of meer verbonden apparaten gebruikt, waarvan voorspeld wordt dat het aantal apparaten nog dramatisch zal stijgen*, besloot Spark dat een voortvarende stap voorwaarts noodzakelijk was. Ze moesten een manier bedenken om het beheer van de apparaten te consolideren, de functionaliteit te verbeteren, te integreren met bestaande backend-systemen en te schalen om huidige en toekomstige klanten beter te kunnen bedienen. Het werd tijd om de controle over hun apparaten terug te nemen.

UITDAGINGEN

- Twee verschillende Device Management Platforms die niet met elkaar communiceerden.
- Met de huidige platformen was het niet mogelijk om proactief apparaten te monitoren en problemen op te lossen.
- De klanttevredenheid daalde.

OPLOSSINGEN

- Robuust, leveranciersafhankelijk apparaatbeheerplatform.
- Eenvoudig en veelzijdig CSR-interface.
- Snellere ondersteuning voor gegevensconversie.

RESULTATEN

- In zes weken tijd zijn er meer dan 500.000 apparaten geconverteerd zonder enige servicesonderbreking.
- Nieuwe technologieën kunnen nu sneller worden gelanceerd.
- Naadloze gebruikerservaring, nu én in de toekomst.

* Zoals vermeld door Statista.com



Spark had twee essentiële doelstellingen op bedrijfsniveau:

1. Voltooi het volledige project in weken, niet maanden;
2. Voer de conversie uit zonder de services te onderbreken.

Oplossingen

Met strakke tijdslimieten en een no-nonsense budget gingen de experts van Spark een gesprek aan met Connectplay in Auckland, een partner van ETI Software Solutions. De vraag was: is er een functioneel oplossing beschikbaar die alle Spark's in-home apparatuur kan beheren op één platform? En zou het platform kunnen schalen om de verwachte grote toename van aangesloten apparaten aan te kunnen? Het antwoord was een volmondig ja.

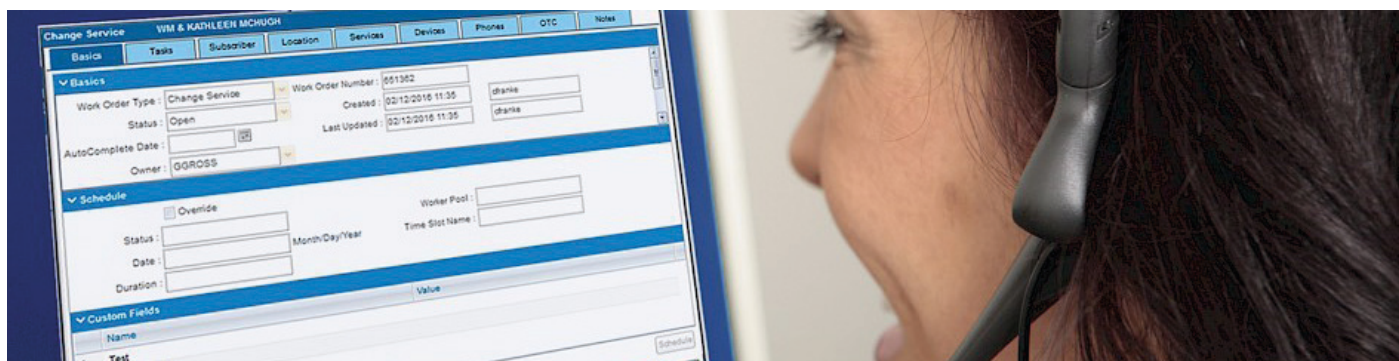


Met de Vision360 ACS apparaat beheeroplossing en het ervaren professionele serviceteam bood ETI Software Solutions de volgende essentiële functies en voordelen:

- Een robuust, leveranciersafhankelijk apparaatbeheerplatform, waarmee Spark verschillende systemen kan consolideren;
- Zero-touch provisioning van apparaten onder beheer van TR-069 Auto Configuration Server (ACS);
- Verbeterde toegang tot apparaatbeheerfunctionaliteit met meer algemene controle over de apparatuur;
- Flexibele inzetmogelijkheden om flexibiliteit en schaalbaarheid te bieden in overeenstemming met de behoeften van de klant;
- Toegang tot een geavanceerde scripting engine om de ontwikkeling van intelligent, geautomatiseerd apparaatbeheer mogelijk te maken;
- Een eenvoudig te gebruiken, veelzijdige CSR-interface om de klantervaring te verbeteren;
- Een goed gedocumenteerde Connector-API die een soepele integratie met backofficesystemen mogelijk maakt;
- Eenvoudigere en snellere ondersteuning voor gegevensconversie met behulp van de krachtige toolset voor aangepaste scripting;
- Implementatie van Spark-specifieke functieverzoeken op een snelle en kosteneffectieve manier;
- Lokale ondersteuning en zeer tijdgevoelige toegang tot product- en systeemingenieurs.



‘Het was absoluut noodzakelijk om klanten een verbeterde helpdeskervaring te bieden’, legt de Product Director van ETI Software Solutions, Greg Aston, uit. ‘Het vergde veel planning gezien het korte tijdsbestek en de reikwijdte van het project. We hadden robuuste noodplannen tijdens elke stap van de migratie om een soepele overgang te garanderen. Ons doel was simpelweg om geen serviceonderbrekingen te hebben tijdens de platformmigratie.’



ETI CSR Console

Resultaten

In slechts zes weken converteerde Spark meer dan 500.000 apparaten van de vorige platforms naar de Vision360 ACS-oplossing zonder enige serviceonderbrekingen voor het hele klantenbestand.

Hoe was dit mogelijk? Ten eerste door het gemak van de integratie. ETI heeft een aangepast script toegevoegd om Spark's kerngegevens uit bestaande systemen te halen en ervoor te zorgen dat deze gegevens beschikbaar waren in de Vision360 ACS-oplossing. Ten tweede omvatte het migratieproces een gedetailleerde analyse van bestaande bedrijfsprocessen om ervoor te zorgen dat deze functionaliteit werd weerspiegeld in het ETI-systeem en continuïteit bood voor zowel Spark als zijn klanten.

Tijdens dit proces maakte ETI gebruik van zijn jarenlange ervaring met apparaatbeheer om veel van de veelvoorkomende valkuilen te voorkomen die zich bij een grootschalige migratie kunnen voordoen. Dergelijke valkuilen kunnen bijvoorbeeld zijn problemen met het omscholen van helpdeskmedewerkers, slecht ontworpen integraties die van invloed zijn op backend-systemen en inconsistent gedrag van apparaten dat de prestaties en klanttevredenheid beïnvloedt.

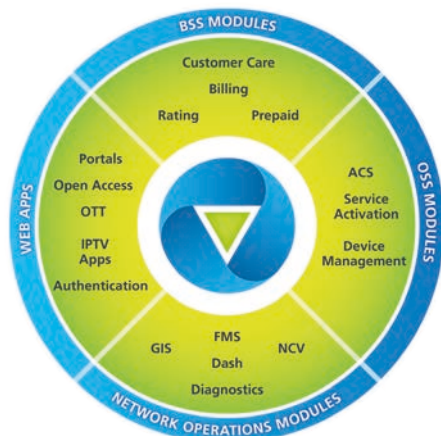
‘ETI adviseerde verbeteringen in processen tijdens de migratie en controleerde het systeem minutieus, terwijl de apparaten de bijgewerkte TR-069-gegevens ontvingen’, aldus Aston. ‘Op deze manier konden we elk gedrag van onbetrouwbare apparaten identificeren en indien nodig corrigerende maatregelen nemen.’

Met extra functionaliteit en gebruiksgemak merkten de helpdeskmedewerkers van Spark meteen dat problemen sneller en zonder escalatie werden opgelost. ‘Met Vision360 ACS heeft Spark overal toegang tot alle voordelen van TR-069 en apparaatbeheer’, legt Aston uit. ‘Deze koppeling van systemen biedt de rijkst mogelijke ervaring met apparaatbeheer. Het verhoogt de klanttevredenheid en verlaagt de operationele kosten; een echt win-winscenario.’



Nog eens 100.000 apparaten zijn gemigreerd van een ander platform, waaruit blijkt voor Spark dat schaalbaarheid geen probleem zou zijn. Een andere factor in het succes van de implementatie is de partner van ETI, Connectplay, wiens lokale aanwezigheid voor technische expertise op locatie zorgde.

Eén van de grootste voordelen is echter dat ETI Spark de mogelijkheid heeft gegeven om snel nieuwe technologieën te lanceren. 'Met Vision360 bevindt Spark zich in een werkelijk unieke positie om niet alleen ultramodern apparaat- en abonneebeheer te bieden, maar ook gebruik te maken van ETI's vooraf geïntegreerde BSS-/OSS-softwaremodules die ervoor zullen zorgen dat ze voor blijven lopen in de telecomindustrie', zei Aston. Dit omvat IoT-modules voor het genereren van inkomsten en analyse, web-zelfzorg en breedband-provisioningtools, allemaal geïntegreerd om snel te implementeren en ervoor te zorgen dat gebruikers een naadloze ervaring hebben, ongeacht de technologieën die Spark in de toekomst implementeert.



ETI CSR Console

Samenvatting

'We hadden een flexibel maar krachtig platform nodig dat rijk is aan functies en snel en veilig kan worden geschaald', zegt Graham Fish, Delivery IT Integrator van Spark New Zealand. 'Met een kort tijdsbestek en een krap budget hadden we hoge verwachtingen. De expertise van ETI Software Solutions werd geëvenaard door hun reactievermogen op onze behoeften. We waren heel blij met de levering van een geweldige oplossing door ETI.'

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Alcadis B.V. via +31 (0)30 65 85 125 of sales@alcadis.nl.



ETI Software Solutions is al meer dan 20 jaar een wereldleider in communicatie, technologie en diensten. De missie van ETI Software Solutions is het leveren van deze tools aan service providers om complexe systemen efficiënter te beheren, de operationele kosten te verlagen en te zorgen voor een optimale kwaliteit van de dienstverlening die zij leveren. <https://etisoftware.com/>



Als een van de grootste aanbieders van breedband- en draadloze diensten in Nieuw-Zeeland heeft Spark New Zealand een duidelijk doel: "To help all of New Zealand win big in a digital world". <https://www.spark.co.nz/>



Vision360 is onderdeel van ETI Software Solutions. Vision 360 helpt bij het activeren van services en voorzieningen, gecombineerd met device management en krachtige visuele analytics om een volledig geïntegreerd platform te creëren voor het beheer van uw abonnees, diensten en apparaten. <https://etisoftware.com/software-series/>