



Modem Arıza Tespit Platformu MÜŞTERİ



İnternet servis sağlayıcı kurumların müşteri memnuniyetini yüksek tutabilmeleri, olası müşteri veya cihaz, hat kaynaklı sorunları kısa sürede çözmeleri ile doğru orantılıdır. Egemsoft tarafından geliştirilen Modem Arıza Tespit Platformu, belirtilen sorunlara yönelik geliştirilen iki temel uygulamayı içermektedir.

Son kullanıcıların internet sorunlarının tespitine yönelik olan bu uygulama, internet kullanıcısının bilgisayarında ve modemdeki internet bağlantı sorunlarını kendi başına çözmesini sağlar. İnternet kullanıcı sayısının artışı ve değişen piyasa rekabetiyle, servis sağlayıcılar müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla müşterilerine güvenilir teknik destek vermek üzerinde yoğunlaşmışlardır. Servis sağlayıcılar, müşterilerine çağrı merkezlerini aramadan sorunlarını çözebilecekleri, etkili yardım seçenekleri sunmayı hedeflemektedirler. Bu uygulama sayesinde, aboneler sıradan teknik sorunlarla karşılaştıklarında artık servis sağlayıcının destek hattını aramak zorunda olmayacaklardır. Bilgisayarlarında kurulu olan onarım aracını kullanarak, abonelerin bilgisayar ya da modem kaynaklı sorunları, otomatik olarak tespit edilmekte ve kolay kullanımlı arayüzü sayesinde kullanıcı, hızlı çözüme ulaştırılmaktadır.

Temel Özellikler

Durum Bilgisi

- Kullanıcıyı, internet bağlantısı durumu ile ilgili bilgilendirir

Bağlantı Kontrolü

- Sürekli olarak bağlantı sorunu olup olmadığını kontrol eder ve sorunu otomatik olarak çözer

Tek Tık ile Onarım

- Sorun çözümlerinde kullanıcıyı karmaşık teknik bilgilere ihtiyaç duyulmadan çözüme ulaştırır

Durum kodları

- Çağrı merkezi arandığında daha kolay hizmet alınabilmesi için statü kodları üretilir

Hız Testi

- Sabit olmayan internet bağlantısı hakkında bilgi edinebilmek için kablosuz hız testi sunar

Avantajlar

Çağrı merkezlerinde tasarruf sağlanması

- Çağrı merkezine gelen uzun destek görüşmelerinin sona ermesi
- Destek çağrılarının sayısının yarıdan fazlasının azalması
- Service operatörlerinin yüksek kar sağlama

Müşteri memnuniyetinin oluşması

- Müşterilerin, lokal problemleri kendilerinin çözebilmesi
- Çağrı merkezlerindeki uzun bekleme sürelerinin azalması
- Teknik bilgiye gereksinim duymadan bağlantı sorunlarının çözülebilmesi

