



Modem Arıza Tespit Platformu SERVİS



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.

Teknik servisler tarafından üreticilere arızalı olarak gönderilen modemlerin, detaylı testler sonucunda sadece %20'sinin arızasız olduğu görülmektedir. Geri kalan %80'inin sorunsuz olduğu bilinmektedir. Üreticiye gönderilen her bir sorunsuz modem, servis sağlayıcılara, lojistik ve yenileme süreçleri için ciddi masrafları beraberinde getirmektedir. Bunun dışında, internet bağlantısı olmadan, yenileme süreci için bekleyen aboneler tarafında memnuniyet azalmakta ve servis sağlayıcıya yönelik güvensizlik oluşmaktadır. Bu araştırmaların sonucunda, teknik destek merkezlerinde ve bayilerde kullanılmak üzere etkili modem arıza tespit sistemlerine gereksinim olduğu kesinleşmişti. Çözüm olarak sunduğumuz kiosk platformu otomatize ve güvenilir modem testleri yapar. Teknik servislerde ve bayilerde donanım sorunlarının tespiti, konfigürasyon sorunlarının çözümü ve firmware güncelleme için kullanılır. Çözüm kiosklar üzerinde çalışan istemciler (client uygulamalar) ve merkezi sunucudan oluşur.

İstemci yazılımın Özellikleri

- Otomatik testlerin çalıştırılması
- Modem-tedarikçi agnostliği
- Aynı anda 4 adete kadar modemin paralel testi
- İstemcinin kendini otomatik güncellemesi
- Yeni modem modelleri ve firmware versiyonlarını test için gereken scriptler otomatik olarak istemcilere yüklenmesi
- Sonuçların sunucuya raporlanması ve etiket etiket bastırılması

Merkezi Sunucu Yazılımının Özellikleri

- İstemci yönetimi ve güncellemelerinin gerçekleştirilmesi
- İstemcilerde koşturulan testlerin sonuçlarının toplanması
- Diğer sistemlerle entegre olabilecek şekilde web servislerinin desteklenmesi (modem yönetim sistemi, envanter sistemi)

Avantajlar

Teknik servislerde arıza tespiti

- Arızaların doğru olarak tespit edilmesi
- Arızasız cihazların üreticilere sevk edilmesi önlenmiş olunması
- Yenileme sürecinin önemli ölçüde kısılması

Depolama ve lojistik maliyetinde azalma

- Yedek modem bulundurma ihtiyacı ortadan kalkması
- Arızasız modemlerin tedarikçilere gönderilmesi için gereken zamana ve maliyete ihtiyaç duyulmaması

Cihaz ve hata geçmişinin kontrolü

- Modem arıza kayıtları detaylı olarak tutulması
- Bilinen/bilinmeyen sorunlar için farkındalık yaratılması



Egem Bilgi İletişim Tic. A.Ş.

E-mail: bilgi@egemsoft.net Telefon: 0216 474 44 88 Faks: 0216 474 44 90

Altunizade Mah. Kısıklı Cad. N:3 D:5 Tekin Ak İş Merkezi 34662 Üsküdar İSTANBUL