

SCOPETM GESTÃO DE DISPOSITIVO

Gestione Dispositivos Através do “One-Click Fix”

As operadoras necessitam uma solução completa que gestione sua crescente gama de dispositivos complexos e serviços para se beneficiar da redução de custos e oportunidades de receita.

O SCOPETM permite a programação e atualização rentável dos ajustes de dispositivos móveis e garante representantes de atenção ao cliente de alto nível - ou clientes utilizando um portal de “auto-medicação” - a possibilidade de resolver facilmente incidências nos dispositivos, melhorando significativamente a atenção ao cliente e reduzindo os gastos operacionais. Ao identificar automaticamente o problema automaticamente e empregando o “one-click fix”, o SCOPETM simplifica as atualizações dos dispositivos.

➤ REDUÇÃO DOS CANCELAMENTOS E DOS CUSTOS OPERACIONAIS

Através do SCOPETM, os clientes obtêm melhores serviços, o que acaba por aumentar sua fidelidade com as operadoras. As operadoras melhoram seus índices de resolução em primeira chamada, algo crucial na redução dos cancelamentos, e dos custos associados com as chamadas dobradas.

De acordo com a J.D. Power and Associates, 17% dos clientes que entram em contato com suas operadoras por telefone duas ou três vezes em função de uma incidência, tem a tendência de vir a mudar de operadora. Apenas 10% dos clientes têm a tendência de cancelar quando uma incidência é solucionada no primeiro contato.

aumente a solução no primeiro contato

Chamadas de suporte nível I podem custar até US\$ 1,00/minuto ou mais para a operadora. Chamadas dobradas aos técnicos de nível I podem se acumular rapidamente. Ao oferecer serviço pessoal de nível I com uma ferramenta poderosa de solução de problemas, SCOPETM minimiza a necessidade de chamadas múltiplas e reduz a necessidade de envolver técnicos de nível II, o que resulta em uma economia significativa.

O SCOPETM garante todos os benefícios de manutenção simples e atualizações de ajustes de rede no dispositivo, e suporte avançado com funcionalidade OMA-DM, como atualizações de software e firmware pela rede (baseados na especificação OMA FUMO) - tudo em uma solução prática. O SCOPETM permite que os pacotes de atualização de firmware sejam testados antes de serem ativados, reduzindo ainda mais o potencial de incidências com para o cliente.

ESCOLHA A PARTIR DE QUATRO OPÇÕES DE ENTREGA

A Interop Technologies oferece quatro opções flexíveis de entrega:

Hospedado—Tecnologia compartilhada em um ambiente de bureau de serviço.

Hospedagem Modificada—Entregamos nossa solução em seu site sem despesas capitais; o gestionamos para você.

Turnkey—Adquira nossa solução completa para entrega em um site

Completo com Serviços de Gestão—Adquira nossa solução completa; nós cuidamos das operações e da gestão.

Qualquer uma das quatro opções incluem nossa tecnologia de ponta e nossa arquitetura permite uma migração fácil de hospedagem para “turnkey” se e quando seu negócio exija uma estratégia diferente.

de
onipresença
de para
fornecer

O SCOPETM é um sistema modular, permitindo as operadoras a adicionar tecnologias de nextgeneration ao mesmo tempo em que mantêm sua compatibilidade com as soluções legacy existentes. A arquitetura baseada em interface de programação de interface (API) permite módulos de tecnologia múltipla e aplicações externas que podem ser simplesmente “plugadas”. Nossa arquitetura modular oferece a flexibilidade para que o seu sistema evolua conforme a necessidade apresentadas pelos dispositivos, tendo também a capacidade de gerenciar toda a atividade relacionada ao dispositivo através de uma interface de usuário comum.

➤ REPARAÇÃO RÁPIDA DE AJUSTES

A capacidade SCOPETM One-Click FixTM surge com a diferenciada Interface de Usuário VersatileViewTM (VVUI). Os parâmetros para esta ferramenta de diagnóstico intuitiva e baseada em permissões pode ser ajustada para servir os níveis de habilidades e níveis de acesso desejados de vários grupos de usuários.

A VVUI pode ser configurada para exibir apenas tarefas relacionadas aos problemas comuns de dispositivo para uma solução de problemas rápida e fácil ou para exibir detalhes de configuração minuto a minuto para análise do pessoal altamente técnico. De ambas maneiras, as disparidades entre os valores padrão da operadora e os ajustes do dispositivo para um cliente dado são identificadas, permitindo um isolamento e resolução rápidos do problema. Com apenas um clique, um ajuste específico ou a configuração completa de um dispositivo pode ser reparada automaticamente, eliminando a possibilidade de erro humano.

Além disso, o VVUI exibe as atualizações disponíveis e notas de versão, facilitando o trabalho de atualização de firmware nos aparelhos por um responsável pelo apoio ao cliente. Fique tranquilo, caso deseje utilizar o Blast Manager para executar uma atualização de firmware em grande volume, sabendo que o SCOPETM verifica se as atualizações são aplicáveis para cada dispositivo alvo. Além das atualizações de firmware, é possível especificar o horário de início e tentar as preferências novamente para tudo, desde a alteração dos ajustes MMS até a acomodação da migração de rede. O relatório oferece uma visualização das taxas gerais de progresso e sucesso e o relatório detalhado permite que os usuários verifiquem o status de dispositivos particulares dentro do geral.

➤ PERMITA QUE OS CLIENTES SE “AUTO -MEDIQUEM”

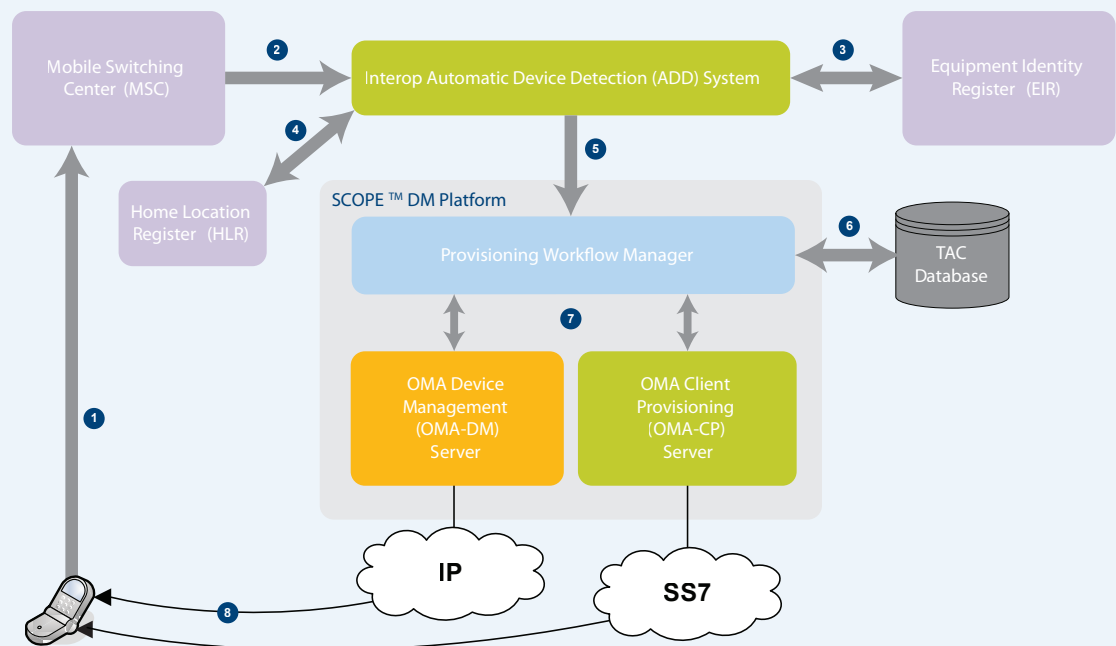
**permite a
“auto-medicação”
pelos clientes**

Através do uso de APIs, o SCOPETM oferece um website intuitivo para que os clientes possam gerenciar seus próprios dispositivos - eliminando a necessidade de uma visita à loja ou gastos com o tempo precioso de um representante. Com base nas capacidades do dispositivo, os clientes podem visualizar incidências no serviço, reparar e atualizar suas definições de atualização, verificar o status de seus dispositivos, e gerenciar a segurança do mesmo, minimizando as chamadas ao centro de atenção ao cliente. Algumas características de “auto-medicação” podem ser iniciadas a partir dos dispositivos, facilitando com que os clientes executem alterações dispensando o uso de um computador.

As operadoras podem construir seu portal próprio ou a Interop Technologies pode oferecer opcionalmente um já pronto. Os clientes podem simplesmente efetuar o login no website e escolher a partir de uma lista de problemas comuns. O resto é feito pelo SCOPETM, que envia uma atualização direta pela rede para corrigir o problema.

Detecção Automática de Dispositivo (ADD) Para Redes GSM

Disponível em redes GSM, a detecção automática de dispositivo (ADD, na sigla em inglês) detecta novos dispositivos que registram em sua rede e seguem uma série pré-programada de ações para provisionar e configurar o dispositivo, baseado em informação derivada do aparelho, incluindo o IMEI, IMSI e MSISDN. O SCOPE™ determina o curso de ação com base nas capacidades do dispositivo, o que inclui OMA-DM, OMA-CP e atualizações de firmware, economizando recursos e reduzindo custos operacionais.



Fluxo de Detecção Automática de Dispositivo

1. O dispositivo móvel se conecta a rede.
2. O MSC envia uma solicitação de verificação de IMEI para o sistema ADD Interop, que atua como proxy EIR.
3. Caso haja um EIR presente, o sistema ADD envia uma solicitação de verificação de IMEI para o EIR, obtém uma resposta e re-envia a resposta para o MSC.
4. Caso o MSISDN não passe na solicitação inicial de verificação de IMEI do MSC, o sistema ADD questiona o HLR.
5. Caso o dispositivo detectado seja considerado novo, o sistema ADD passa o "triplet" contendo o IMEI, IMSI e MSISDN ao sistema SCOPE™.
6. O sistema SCOPE™ consulta o banco de dados TAC para determinar a marca e o modelo com base no IMEI.
7. O gestor de fluxo de provisionamento (PWM) inicia o provisionamento do dispositivo com o(s) servidor(s) apropriado(s) com base nas capacidades do dispositivo e no fluxo de trabalho configurado.
8. O dispositivo é provisionado através da rede utilizando um servidor apropriado.

➤ GARANTA A SEGURANÇA DO SEU DISPOSITIVO

O SCOPE™ oferece segurança extra através da função “lock and wipe”. Para os dispositivos com compatibilidade OMA Lock and Wipe Management Object (LAWMO), o SCOPE™ pode emitir um comando através da rede para bloquear ou mesmo eliminar dados pessoais de um dispositivo perdido ou roubado para evitar o acesso não-autorizado.

➤ PROVISIONAMENTO CDMA UTILIZANDO OMA -DM

A solução SCOPE™ da Interop Technologies provisiona e ativa dispositivos em ambientes CDMA baseado em TIA-1059, IP-Based Over-the-Air Device Management (IOTA-DM) para sistemas CDMA2000®.

Estas atividades, que são tradicionalmente conduzidas através da conectividade de dispositivo SS7, podem agora ser executadas através de uma rede IP utilizando um protocolo OMA-DM. Isso inclui a configuração dos ajustes MIN, MDN, NAM, e PRL, e outros parâmetros descritos em IS-683. O sistema inovador e de ponta da Interop é compatível tanto com métodos de programação de dispositivo CDMA baseados em DM - programação direta via OMA-DM e encapsulamento IS-683 através de OMA-DM ao alavancar a plataforma de provisionamento IS-683 da Interop.

➤ DETALHES TÉCNICOS

- Compatível com OMA-DM v1.1.2 e v1.2
- Compatível com OMA-CP v.1.1
- Suporte “Firmware Over the Air” (FOTA) via “Firmware Update Management Object” (OMA FUMO)
- Compatível com “Software Component Management Object” (OMA SCOMO) v1.0
- Compatível com IS-683 para OTAPA/OTASP
- soluções OTA baseadas em SS7

➤ PARCEIRO DE CONFIANÇA

A Interop Technologies possui um histórico comprovado e é um parceiro de confiança. Estamos bem posicionados para apoiar a próxima geração de tecnologias core seja no espaço de comunicação sem-fio, banda larga ou tradicional

PRINCIPAIS VANTAGENS

Maior grau de satisfação do cliente

Melhores estatísticas de resolução na primeira chamada

Custos reduzidos com suporte técnico e atenção ao cliente

Uso mais eficiente do pessoal com maior nível técnico

Capacidade de acomodar a complexidade crescente dos aparelhos

Integração total com a solução CDMA OTA da Interop Technologies

Compatível com os padrões OMADM, OMA-CP, FUMO e SCOMO

CERTIFICAÇÃO RED BEND

O SCOPE™ alcançou a interoperabilidade com o software de cliente vRapid Mobile® vDirect Mobile™ da Red Bend, presente em mais de 1 bilhão de dispositivos móveis em todo o mundo.

