

AGAMA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

Apoyándote para apoyar mejor a tus clientes

Gracias a su exclusiva plataforma de observabilidad de video de extremo a extremo, Agama combina datos de rendimiento en tiempo real provenientes del headend de video y de la red de distribución con la Calidad de Experiencia (QoE) percibida por el espectador en el dispositivo cliente a través de OTT, IPTV y cable. Todas estas métricas e información específica se presentan de forma clara y son fácilmente accesibles en un mismo panel de control.

DESAFÍOS CLAVE ABORDADOS

- Datos fragmentados y falta de información unificada entre sistemas
- Dificultades para aislar las causas raíz, como el dispositivo del cliente, la red doméstica o el propio servicio
- Baja visibilidad del estado de los dispositivos y de la salud de la red
- Alto número de escalaciones innecesarias a segundo nivel de soporte

DOS HERRAMIENTAS PARA DIFERENTES NECESIDADES

Agama ofrece dos componentes flexibles diseñados para distintos modelos operativos:

- Agama Frontline, una aplicación fácil de usar para agentes de soporte de primer nivel que necesitan visibilidad rápida sin integraciones complejas.
- Agama Customer Care Information Module (CCIM), una API REST diseñada para integrar datos de calidad en sistemas de atención al cliente internos o de terceros.

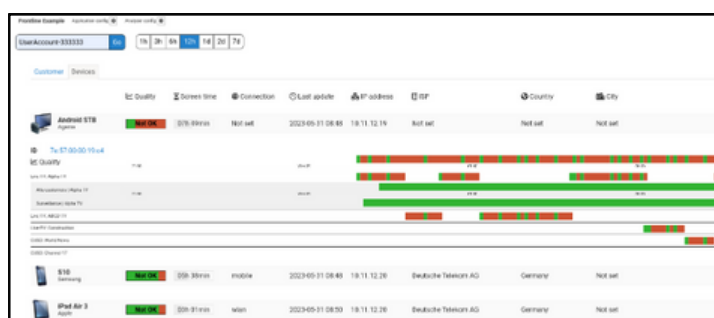
AGAMA FRONTLINE – DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA APLICACIÓN

Agama Frontline es una potente aplicación de soporte de primer nivel creada para mejorar la QoE y reducir los tiempos de respuesta.

Gracias a su interfaz de usuario intuitiva, Frontline ofrece una visión fácil de entender e información accionable sobre la calidad del servicio y el estado de los dispositivos de clientes individuales.

La aplicación Frontline está diseñada para agentes de soporte de primer nivel y equipos de soporte de TI responsables de mantener la satisfacción del cliente y el rendimiento de los dispositivos para cualquier tipo de servicio de video: OTT, IPTV o cable.

Un aspecto único de la aplicación Frontline es su capacidad para correlacionar la reproducción del servicio, la salud de la red y la experiencia individual del suscriptor, generando información que permite al soporte de primer nivel resolver más problemas con mayor rapidez y aumentar la satisfacción del cliente.



Correlación con otros clientes y sondas Analyzer para el servicio

La aplicación se adapta rápidamente a las necesidades específicas del operador gracias a su diseño flexible.

Como la aplicación Frontline se implementa dentro de una solución Agama CDM, su interfaz web puede ponerse a disposición de nuevos usuarios sin largos proyectos de integración con sistemas propietarios de atención al cliente.

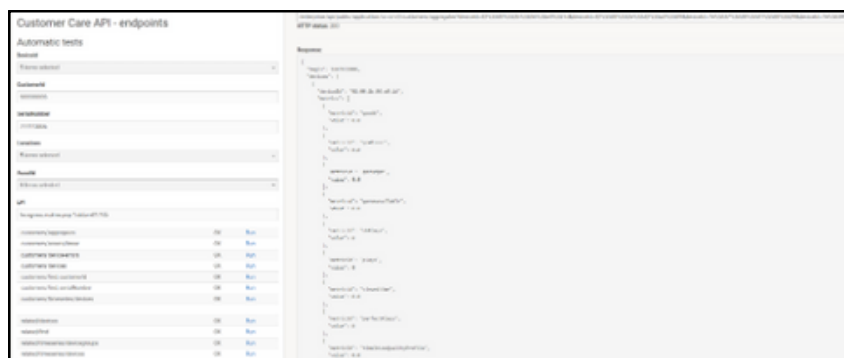
MÓDULO DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AGAMA (CCIM)

DESCRIPCIÓN GENERAL

El Módulo de Información de Atención al Cliente de Agama es una API REST y un modelo de datos adaptados al operador para aquellos que ya utilizan integraciones de atención al cliente desarrolladas internamente o por terceros.

El módulo ayuda a los agentes de soporte de primer nivel a identificar problemas en el hogar del suscriptor al presentar todos los dispositivos del cliente y su calidad en comparación con dispositivos y entornos similares. Estos conocimientos permiten al soporte de primer nivel decidir rápidamente si el problema debe escalar o no.

El módulo utiliza endpoints HTTP/REST, así como formatos JSON y CSV para datos de series temporales, proporcionando información completa sobre dispositivos del cliente y el contenido visualizado.



Aplicación de prueba de la API de atención al cliente – endpoints

Las líneas de tiempo de QoE se correlacionan con información proveniente de los Analyzers de Agama, dispositivos relacionados, grupos de dispositivos o ubicaciones, lo que facilita identificar si el problema se origina en la reproducción del servicio o en el dispositivo del cliente.

Para validar las llamadas a la API, se puede utilizar la aplicación de prueba de la API de atención al cliente.

CAPACIDADES PRINCIPALES PARA OPERACIONES DE SOPORTE

APLICACIÓN FRONTLINE

- Visión en tiempo real de la calidad del servicio y del estado del dispositivo por cliente
- Identificación rápida de problemas de QoE y rendimiento de dispositivos para un soporte de primer nivel más ágil
- Interfaz personalizable según las necesidades del operador (dispositivos, metadatos, topologías)
- Fácil adaptación a diferentes configuraciones de soporte mediante opciones de extensión
- Acceso de usuarios gestionado mediante licencias de sesiones concurrentes en la Plataforma Empresarial de Agama

MÓDULO DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Proporciona APIs REST para integrar información de clientes y dispositivos en sistemas de atención
- Soporta exportación de datos en formatos JSON y CSV
- Búsqueda flexible mediante ID de cliente, ID de suscriptor u otros identificadores
- Proporciona metadatos de dispositivos, historial del servicio y métricas de QoE/QoS
- Permite la correlación con otros dispositivos, ubicaciones y datos de analizadores de red
- Aplicación de prueba de API para facilitar la exploración durante el trabajo de integración

FRONTLINE Y CCIM TIENEN ALGO PARA CUALQUIER PROVEEDOR DE VIDEO

- Reducción de escalaciones al identificar rápidamente problemas clave en primer nivel
- Mejor evaluación de la QoE para cada cliente y cada tipo de dispositivo
- Capacidades de soporte ampliadas para diferentes tipos de servicio
- Identificación y resolución sencilla de problemas de rendimiento a nivel granular
- Reducción de los tiempos de respuesta a incidentes para mejorar la experiencia general del cliente
- Mayor eficiencia en la detección de problemas de rendimiento en la red
- Minimización del tiempo y esfuerzo de integración con sistemas heredados