



Real-Time Subscriber Insights

プロアクティブに加入者の品質のモニタリング



Sandvineのネットワークインテリジェンスとサービスイノベーション機能は、4Gから5Gへの移行に関連するネットワークの問題を特定して修正するための効果的なツールで、オペレーターとそのケアチームを支援し、サービスの継続性を保ちます。

REAL-TIME SUBSCRIBER INSIGHTSのメリット

独自の視点

カスタマーケアにおける、インシデント対応中の請求、履歴、リアルタイムのユーザーとのやり取りに関するネットワークの可視化

アプリケーションQoEとネットワークインテリジェンス

ユーザーの帯域幅消費、アプリケーションの使用状況、QoEの履歴を可視化し、リアルタイムでも可視化

ワンコールで解決

カスタマーケアチームが加入者とそのネットワークアクセスに影響する問題を完全に把握できるようにし、1回のサポートコールで問題を解決

コストの削減

高価なエンジニアリングリソースへのエスカレーションを回避

多くのユーザーに対応

500人のカスタマーケアエージェントを同時にサポート

ロールベースのアクセス

どのロールがどのレベルのデータを閲覧できるか、柔軟かつセキュアに制御し、プライバシーの問題の発生を阻止

市場の概要

アプリケーションがトラフィックを支配する時代において、ユーザーはビデオやゲームなど輻輳の影響を最も受けやすい人気のアプリケーションが提供するQuality of Experience (QoE) に基づいて、ネットワークパフォーマンスを評価します。

アプリケーション（特にビデオやゲーム）のネットワークパフォーマンスが悪いと、ユーザーがカスタマーサポートセンターに問い合わせます。しかし多くの場合、ユーザーは問題について、根本原因の特定につながるような明確な説明をすることができません。

通信事業者が優れたユーザーサービスを提供し運用コストを削減するには、ユーザーケアチームが問題を迅速に特定して解決し、通話時間を短縮しつつ満足度を高めなければなりません。

ネットワークアップタイムの一般的な理解では不十分で、その代わりにユーザーのQoEの全体像を理解しなければなりません。加入者のネットワークエクスペリエンスに関するインサイトがなければ、帯域幅や接続の問題をタイムリーに解決することは困難です。この不十分な問題管理は、費用のかかるエスカレーションやユーザーの不満につながり、解約につながる可能性があります。

ティア3カスタマーケアの専門家には、迅速な診断と解決のためにアクティブなネットワークインテリジェンスとコンテキストネットワークの全体像が必要なのです。

カスタマーケアが求めるソリューションとは

- プロアクティブな問題解決で、サポートコール数を低減
- インシデントの平均修復時間（MTTR）を大幅に短縮
- 同種の問題を抱えているユーザーに対し、問題特定までの時間を短縮
- コストの高いエンジニアリングリソースに対する不必要な通話エスカレーションを回避
- ネットワークエクスペリエンスの低下を引き起こしているのがどのサービスかを説明

ソリューションの概要

Real-Time Subscriber Insightsは、カスタマーケア担当者がユーザーのネットワークの問題を迅速に診断して解決できるようにします。この強力かつ独自のソリューションは、ユーザーのネットワークエクスペリエンスをリアルタイムで、または履歴として表示し、品質の問題、使用量の超過、および請求の問題を切り分けます。

このソリューションは、各オペレーターの運用およびビジネスサポートシステムに緊密に統合されています。Real-Time Subscriber Insightは、QoEに関するインサイトを提供するだけでなく、加入者の状況、ライブビュー、ネットワークアクセス、速度テストの観点から、ユーザーとネットワークとのやり取りを完全に理解できるようにします。



発生した問題を即座に特定、診断、解決することで、最高のQoEを実現

加入者の状況

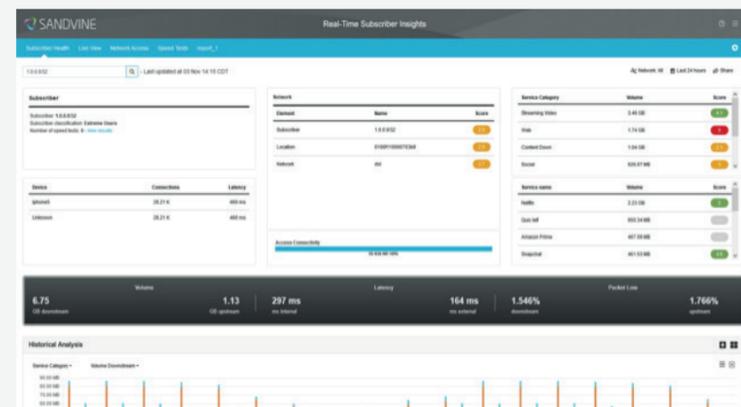
全体像を掴むことで、カスタマーケアチームは加入者のセッション履歴を迅速に確認し、QoEの問題を診断できます。これにより、カスタマーケアの専門家は、スループットや遅延などの主だった指標やネットワークパスを迅速に理解して、カスタマーケアの問題の根本的な原因の特定と解決を早めることができます。

サービス、サービスカテゴリー、ネットワークメトリックをそれぞれ選択して、カスタマーケアチケットに関連する問題をリアルタイムで完全に理解できます。5Gネットワークにより、カスタマーケアエージェントは4Gまたは5G無線を介して接続された加入者が消費した時間を確認することもできます。

この機能はSandvineのコンテキスト認識で強化されています。そのため、加入者ごとに主要なサービスカテゴリーに関するインサイトを提供し、問題をより迅速に解決できるように支援します (図 1)。

図 1

問題を迅速に解決するために、コンテキストを使用して個々のユーザーのネットワークエクスペリエンスを理。



ライブビュー

このリアルタイムビュー (図 2) は、Subscriber Healthと同じ加入者の状況に関する情報を提供します。また、ネットワークパス (加入者がネットワークに接続している方法) や、加入者、サービスカテゴリー、アプリケーションごとの、5秒間隔で10分間の主要なメトリックの傾向 (スループット、パケット損失、遅延、接続など) など、ライブ分析に不可欠な情報も表示します。最後に、リアルタイムのサブスクリバメトリック (スループット、パケット損失、遅延) を表示します。これはカスタマーケアエージェントが、サービスパフォーマンスに即時の変化があるかどうかを判断するのに役立ちます。

図 2

このリアルタイムビューは、5秒間隔で10分間のトレンドも提供。

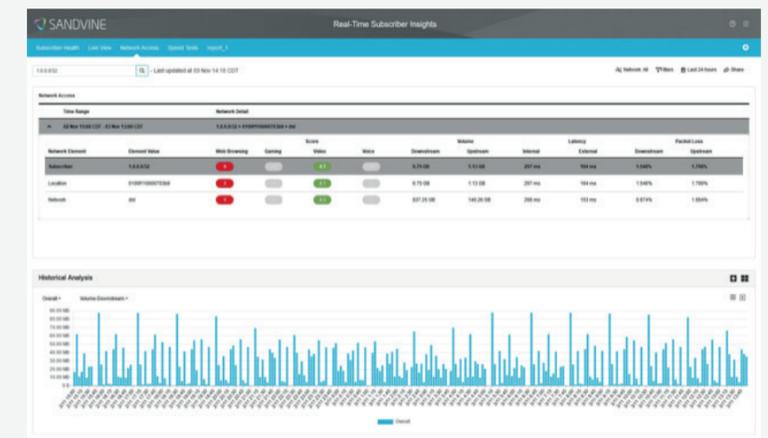


ネットワークアクセス

場合によっては、加入者エクスペリエンスの低下の原因がアクセスネットワーク内にあることもあります。ネットワークアクセスビュー (図 3) には、加入者の以前のネットワークパスのQoEの概要が表示されます。加入者のトラフィックが通過する、定義済みのネットワーク要素ごとにメトリックが表示されます。さまざまな要素を介してトラフィックを追跡する機能により、カスタマーケアエージェントはネットワークを介してQoEの低下の原因を追跡できます。

図 3

ネットワークアクセスがエクスペリエンスの低下にどのように寄与しているかを理解。



速度テスト

加入者は多くの場合、ネットワークベースの速度テストを実行して貧弱なエクスペリエンスを検証します。このダッシュボードページ (図 4) には、最近の速度テストの結果と選択したテストプロバイダが表示され、最近達成された最大速度に関するインサイトが提供されます。速度テストの結果は、以前のネットワークの問題についてユーザーから問い合わせがあった場合に非常に役立ちます。

図 4

速度テストが実行されたかどうか、およびどのような結果が得られたかについてのインサイトを得ることが可能。これは、カスタマーエクスペリエンスを理解するのに役立つ。





Real-Time Subscriber Insightsを使用することで、オペレーターはSandvineのアクティブネットワークインテリジェンスを活用して、カスタマーケアチームに適切な情報をタイムリーに提供することができます。そして、カスタマーケアコールの数、時間、エスカレーションレベルを低減することが可能になります。本ソリューションの採用で、オペレーターは初回通話での問題解決率を向上させることができ、顧客満足度とエクスペリエンスを向上させ、関連する顧客維持コストと管理コストを削減できます。

SANDVINE について

Sandvineのクラウドベースのアプリケーションおよびネットワークインテリジェンスポートフォリオは、お客様が高品質で最適化されたエクスペリエンスを消費者や企業に提供する支援をいたします。お客様は、当社のソリューションを使用して、コンテキストに基づく機械学習ベースのインサイトとリアルタイムのアクションを使用して、アプリケーションのエクスペリエンスを分析、最適化、収益化しています。モバイルおよび固定ネットワーク全体のトラフィックの95%以上をユーザー、アプリケーション、デバイス、場所ごとに分類する市場をリードする機能により、独自の豊富なリアルタイム データを作成することが可能です。そして、ユーザーとアプリケーション間のやり取りが大幅に強化され、収益が促進されます。詳細については、<http://www.sandvine.com> にアクセスするか、[@Sandvine](https://twitter.com/Sandvine)でSandvineをフォローしてください。



Sandvine Japan株式会社
〒105-0021
東京都港区東新橋2-12-1 PMO東新橋6階
japan.sandvine.com
T: 03 6459 0345

Copyright ©2022 Sandvine Corporation. All rights reserved. 許可されていない複製は禁じられています。他のすべての商標は、それぞれの所有者に帰属します。Sandvine ウェブサイトで提供されている、または 利用可能になったドキュメントなど、参照により本書に組み込まれているすべての文書を含む本ドキュメントは、Sandvine Corporationおよびその関連会社「(Sandvine)」による条件、承認、保証、表明、またはいかなる種類の保証もなしに「現状有姿」および「利用可能」を前提として提供され、アクセス可能になっています。また、Sandvine は、この文書の誤植、技術的またはその他の不正確さ、誤り、欠落について一切責任を負わないものとします。Sandvine の専有情報や機密情報、および/または企業秘密を保護するために、本文書では、Sandvine テクノロジーのいくつかの側面を一般化された用語で記述しています。Sandvine は、本文書に含まれる情報を定期的に変更する権利を留保しますが、Sandvine は、本文書への変更、更新、拡張、または他の追加を、お客様にタイムリーに提供すること、もしくは提供することを確約するわけではありません。