HOME WI-FI QOE SOLUTION

L'Intelligenza Artificiale a supporto dei Service Provider per monitoraggio ed analisi degli ambienti domestici Wi-Fi

Da alcuni anni, stiamo assistendo ad una significativa evoluzione della **Home Network** e degli ambienti domestici Wi-Fi, ed un'ulteriore esplosione è attesa nel futuro:

- **Ultrabroadband Evolution** – Trend di crescita esponenziale, oltretutto accelerati dalla pandemia covid-19 a seguito del ricorso generalizzato allo smart working
- **Home Network Evolution** – Esplosione di dispositivi nuovi, di differenti tipologie e sempre più sensibili ed intelligenti
- **Wi-Fi Dominance** – Oltre il 90% dei dispositivi della rete domestica sono connessi via Wi-Fi

Perché monitorare la Home Network?

Per i **Service Provider** che offrono **connessione internet in banda ultralarga** alla propria clientela residenziale, diventa sempre più importante dotarsi di adeguati strumenti capaci di assicurare un **incremento della qualità delle connessioni Wi-Fi** nella Home Network dei clienti. Infatti, la qualità della Rete Domestica e del Wi-Fi è direttamente associata alla qualità complessiva del servizio.
Le **conseguenze sul Business** a seguito di una **bassa qualità percepita dai clienti** finali sulla propria rete domestica possono essere gravi per il Service Provider:

- **Incremento del Tasso di abbandono** – I clienti valutano l'opzione di cambiare il gestore, alla ricerca di migliore qualità
- **Minore ricorso ai servizi premium** – I clienti sono disincentivati sull'utilizzo di nuovi servizi a valore aggiunto
- **Costi elevati sui servizi di Assistenza Tecnica** – I servizi di Assistenza Tecnica del Service Provider sono maggiormente sollecitati ed impiegano più tempo e risorse per la risoluzione dei problemi

Diventa quindi sempre più **importante per i Service Provider dotarsi di strumenti** sia per aiutare i tecnici nella risoluzione dei problemi sia per integrarsi con le strutture di auto-assistenza.

La soluzione "Italtel Home Wi-Fi QoE solution"

Italtel ha realizzato per i Service Provider una **soluzione evoluta di monitoraggio ed analisi dei dati delle reti domestiche**, capace di **supportare l'Assistenza Tecnica** nel rilevare e diagnosticare le problematiche inerenti l'experience del cliente nell'uso del Wi-Fi domestico negli accessi Ultra Broadband.

La soluzione **Italtel Home Wi-Fi QoE solution** raccoglie i **dati di telemetria** dai dispositivi delle reti residenziali connesse alla rete del Service Provider e li analizza in tempo reale, facendo ricorso a tecniche evolute di machine learning ed intelligenza artificiale, per ricavare **indicatori rappresentativi della experience del Cliente (KPI)**, come oggetti presenti in rete, livello del segnale, traffico generato, pacchetti scartati.

L'analisi, grazie al fondamentale **contributo di machine learning ed intelligenza artificiale**, tramite correlazioni anche temporali tra i KPI rilevati, riesce ad individuare prontamente i **problemi effettivi** ed evidenzia le **situazioni anomale** che potrebbero condurre a degradi, ancora prima che ci sia da parte dei clienti la percezione della loro insorgenza.

Gli output chiave dell'analisi sono informazioni utili a:

- Abilitare ed avviare **meccanismi di retroazione automatica sulla rete** (closed loop), come azioni correttive sui modem (azioni proattive quali ad esempio utilizzo di altro canale Wi-Fi o utilizzo della banda a 5GHz)
- Fornire **informazioni di diagnostica** a Contact Center ed Assistenza Tecnica, capaci di semplificarne e velocizzarne il lavoro e di agevolare l'interazione con i clienti
- Alimentare **strumenti di raccomandazione self-care** a diretto uso dei clienti finali in fase di richiesta di assistenza tecnica

La soluzione Italtel Home Wi-Fi QoE Solution, **in esercizio presso primari Telco Provider internazionali,** può essere personalizzata in funzione delle specifiche esigenze, grazie alle competenze di progettazione e sviluppo SW di Italtel.

Benefici per il Service Provider

Grazie alla soluzione progettata da Italtel, il Service Provider consegue alcuni benefici di rilevante importanza:

- **Velocizzazione e semplificazione del processo di Assistenza Tecnica.** Le diagnosi formulate in near real time dalla soluzione Wi-Fi Monitoring aiutano i tecnici del Service Provider nell'individuazione tempestiva delle situazioni problematiche sulla home network dei clienti finali, velocizzandone la risoluzione con i relativi benefici sui costi, oltre che assicurando un miglior servizio ai clienti finali.

- **Selezione dei dispositivi più adeguati.** Le analisi sui dati di telemetria consentono al Service Provider di individuare i razionali di adeguatezza tecnica dei dispositivi, sia in generale, sia in funzione delle specificità della home network dei clienti finali.

- **Fidelizzazione dei clienti finali del Service Provider.** I clienti finali beneficiano di un miglioramento della Quality of Experience sulla propria home network, conseguenza della precoce risoluzione dei problemi; dal punto di vista del Service Provider, ciò si traduce in fidelizzazione dei clienti finali e riduzione del churn.

Il valore di Italtel

Italtel può vantare una **consolidata esperienza nel campo delle reti digitali** e della loro gestione, con competenze approfondite (progettazione, realizzazione, integrazione, manutenzione, evoluzione) che la collocano in una posizione di grande rilievo nel panorama delle aziende esperte nelle reti IT/Telco e nella loro gestione. Questa competenza permette a Italtel di essere presente sul mercato con:

- **Conoscenza di domini applicativi e tecnologie.** Italtel ha una conoscenza approfondita, applicata in molteplici progetti di successo, di Domini Applicativi e Tecnologie, con uno sguardo sempre rivolto all'innovazione.
- **Conoscenza degli ambienti.** Italtel comprende le esigenze dei clienti ed indirizza le soluzioni, grazie anche alla conoscenza delle Reti – L'Ingegneria Italtel progetta da 100 anni Reti di Telecomunicazioni.
- **Comprensione delle esigenze del Cliente.** Capacità di accompagnare i clienti lungo tutto il processo di definizione del corretto percorso in base agli obiettivi da raggiungere, con un approccio "su misura".
- **Adozione di metodologie agili nel ciclo di vita del SW.** La familiarità e l'adozione delle metodologie di tipo DevOps assicurano delivery di successo in tempi certi.
- **Referenze.** Le capacità progettuali di Italtel sono comprovate da numerose referenze.

Italtel è una multinazionale che opera nel settore ICT con una forte propensione all'innovazione. Italtel offre soluzioni per le reti, i data center, la collaborazione aziendale, la sicurezza digitale, l'internet delle cose. Le soluzioni si compongono di prodotti proprietari e di terzi, servizi gestiti, servizi di ingegneria e consulenza. Il mercato di riferimento è costituito da service provider, imprese pubbliche e private, con un focus su mercati verticali quali Telco & Media, Manufacturing, Energy & Transportation, Finance & Insurance, Healthcare, Smart Cities.

Per maggiori info: www.italtel.com
Email: Marketing_communication@italtel.com
Follow us: