



27.02.2023 – 11:45 Uhr

Dank SoftAtHome verbessert Telkomsel die Qualität von Erfahrung und Dienstleistungen in Indonesien

Paris (ots/PRNewswire) -

Der führende Mobilfunkbetreiber Indonesiens mit seinen 170 Millionen Abonnenten, sowohl Unternehmen als auch Privatkunden, verlässt sich auf Eyes'ON-Lösung von SoftAtHome, um die Qualität seines Mobilfunkangebots und seiner Dienste zu verbessern.

SoftAtHome (Mobile World Congress, Stand 5i59), ein unabhängiges Softwareunternehmen für Experience Analytics, Home Connectivity und Services, ermöglicht es Telkomsel in Indonesien, die Qualität für seine Endkunden zu Hause und unterwegs zu verbessern.

Eyes'ON Mobile unterstützt den Telekommunikationsdienstleister seit 2018 und ermöglicht Telkomsel, dem sechstgrößten Mobilfunkbetreiber der Welt, die Qualität der Erfahrung und der Dienste auf umfassende, automatisierte und transparente Weise für die Endbenutzer zu überwachen.

Als Antwort auf den Bedarf von Telkomsel nach einer konstanten Bereitstellung des besten Kundenerlebnisses hat SoftAtHome eine innovative und vielseitige Technologie geliefert, die in die mobilen Anwendungen der Endbenutzer eingebettet ist und sie mit Self-Care-Tools und einer vollständigen Diagnose des Netzwerks ausstattet. Anwendungen wie My Telkomsel oder ByU enthalten das Eyes'ON Mobile SDK für die genaue und vollständige Überwachung der individuellen Quality of Experience (QoE) und Quality of Service (QoS) direkt von GPS-georteten Smartphones.

Neben der transparenten und dynamischen Überwachung der verbundenen Mobilgeräte vereinfacht die Eyes'ON-Technologie die Kommunikation zwischen Telkomsel und seinen Abonnenten: Anstatt die Hotline anzurufen, wenn der Endnutzer ein Problem hat, ermöglicht eine benutzerfreundliche In-App-Ticketing-Funktion eine sofortige Benachrichtigung an Telkomsel, was zu einer schnelleren und kostengünstigeren Problemlösung führt. Tatsächlich war die Stimme des Kunden noch nie näher, angereichert mit wertvollen technischen Erkenntnissen und über einen vom Betreiber kontrollierten Kanal.

Diese Funktion wird seit Mitte 2021 eingesetzt und gilt weithin als innovativ und effektiv, um das Kundenerlebnis von Telkomsel zu verbessern.

„Heutzutage gehört eine hervorragende Qualität mobiler Dienste von überall zu dem Service, den unsere Abonnenten von uns erwarten,“ erklärt Alvo Ismail, General Manager der Service and Experience Quality Division von Telkomsel.

„Wir arbeiten hervorragend mit den QoE- und QoS-Experten von SoftAtHome zusammen und nutzen die mobile Anwendung Eyes'ON ausgiebig, sei es für unsere Unternehmens- oder B2C-Kunden. Seitdem wir den Dienst eingeführt haben, konnten wir einen Anstieg der Kundenzufriedenheit feststellen.“

„Seit vielen Jahren arbeiten wir mit Telkomsel zusammen, und mit der Unterstützung und dem Fachwissen unseres lokalen Partners GMI bemühen wir uns, ihre täglichen Aufgaben zu erleichtern, um die Qualität der Erfahrung für ihre Endbenutzer zu verbessern,“ fügt David Viret-Lange, CEO von SoftAtHome, hinzu. „Unsere Eyes'ON-Lösung ermöglicht es Festnetz- und Mobilfunkbetreibern, die QoE und QoS zu verbessern und zu garantieren, dank einer End-to-End-Lösung zur Überwachung der Verbindungsqualität. Wir freuen uns, dass dank unserer Lösung die Zufriedenheit der Telkomsel-Kunden zu Hause und unterwegs gestiegen ist.“

Treffen Sie SoftAtHome in Barcelona in Halle 5, Stand I59, vom 27. Februar bis 2. März 2023.

Über SoftAtHome

SoftAtHome ist ein unabhängiger Softwareanbieter mit sechs verschiedenen Lösungen für Breitband (Connect'ON), Wi-Fi (Wifi'ON), Sicherheit (Secure'ON), Smart Home (Things'ON), Video (Watch'ON), Analytik und QoE-Überwachung (Eyes'ON). Die Produkte des Unternehmens werden von Telekommunikations- und Mobilfunkbetreibern in über 25 Millionen Heimnetzwerken und für Millionen von mobilen Geräten eingesetzt. Das Unternehmen befindet sich im Besitz von Betreibern und beschäftigt mehr als 300 Mitarbeiter, hauptsächlich

Software-Ingenieure, die sich für Open-Source-Gemeinschaften wie prpl oder RDK engagieren. Die hybriden Produkte von SoftAtHome nutzen in einzigartiger Weise das Beste aus Cloud-basierten Softwarekomponenten und Software, die in mehreren mobilen und stationären Geräten eingebettet ist.

Weitere Informationen finden Sie auf: www.softathome.com oder contact@softathome.com

Für Presseinformationen wenden Sie sich bitte an:

Marta Twardowska für SoftAtHome

E-Mail: press@softathome.com / contact@softathome.com

T: @SoftAtHome

Logo - https://mma.prnewswire.com/media/2006786/SoftAtHome_Telkomsel_Logo.jpg

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/dank-softathome-verbessert-telkomsel-die-qualitat-von-erfahrung-und-dienstleistungen-in-indonesien-301756386.html>

Pressekontakt:

+31 621-184-585

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100081203/100903429> abgerufen werden.