



ENIVEST

Vår reise til auka innsikt i kundens utfordringar

Nils Skøld og Jørund Kvamen

30.04.2019



Om Eninvest

Nøkkelinformasjon

- Regional internettleverandør
- Lokalisering
 - Hovedkontor i Førde
 - Avdelingskontor på Sandane
- Tilsette ca 50
- Kunder
 - Privatkunder 17 600
 - Bedriftskunder 1 800
- Teknologi
 - Fiber
 - xDSL
 - Radio

Høge hastigheter

Nye utfordringar



- WiFi – den nye flaskehalsen
- Komplekse interne nett
- Stor auke i kundeutstyr
- Behov for betre innsikt
- Pilotprosjekt med Eye Networks og Lifemote

Mål for bedre innsikt

- Raskare behandlingstid
- Løse sak ved første henvendelse
- Troverdighet
- Same grensesnitt uavhengig av CPE
- Løse problem før kunden tek kontakt

Løysing - Lifemote



Trafikklys

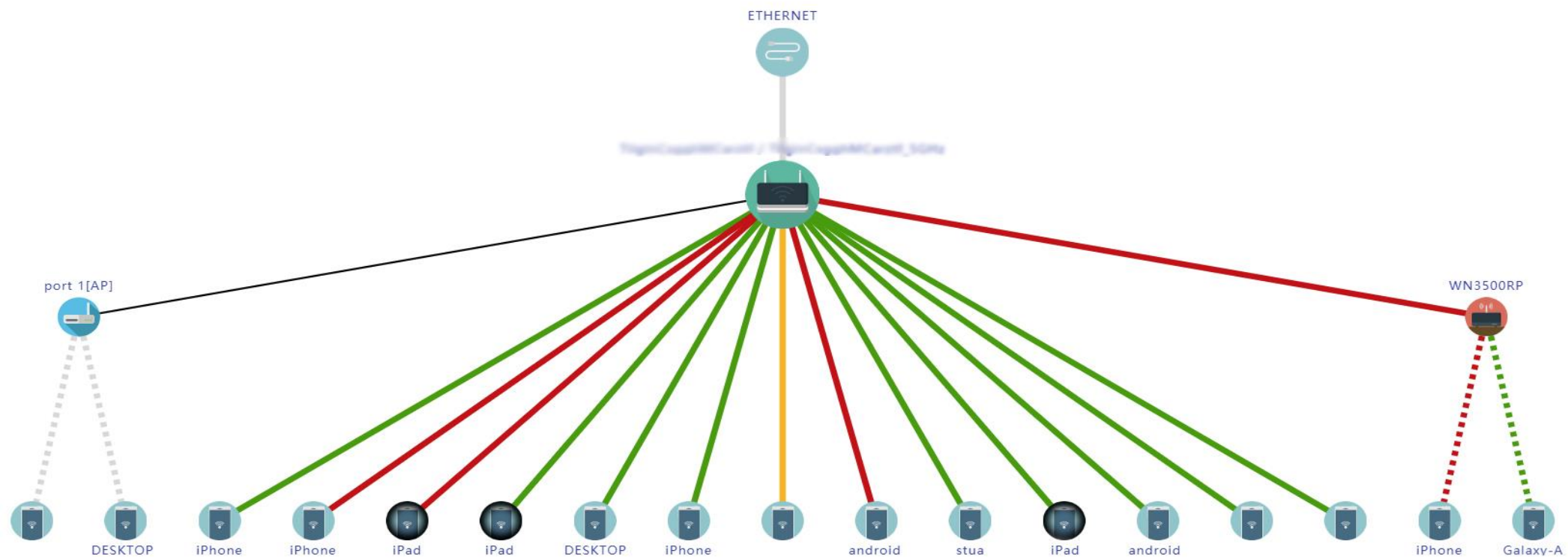
- Raskt overblikk
- Ein slepper å tolke data sjølv
- Forenkler opplæring



Topologi

- Fullstendig oversikt og djup forståelse over kundens interne nett
- Gir moglegheita for å identifisere interne feil eller svakheiter i kundens nett
- Rådgivar for kundens egne nettverksprodukter

Topologi



Oversikt over kundemassen



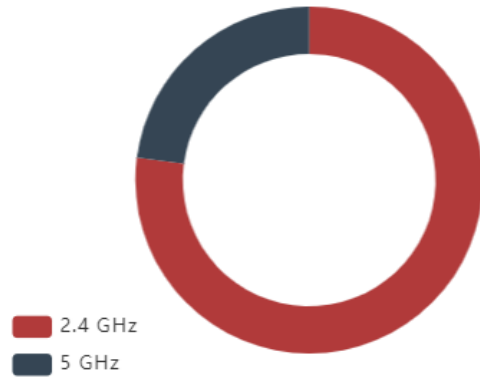
Proaktivt

- Identifisere feil før kunden tar kontakt
- Proaktive tiltak for ein kundemasse gjennom informasjon
- Proaktive tiltak ved at vi kontakter kunden
- Proaktive tiltak ved config/sw endring

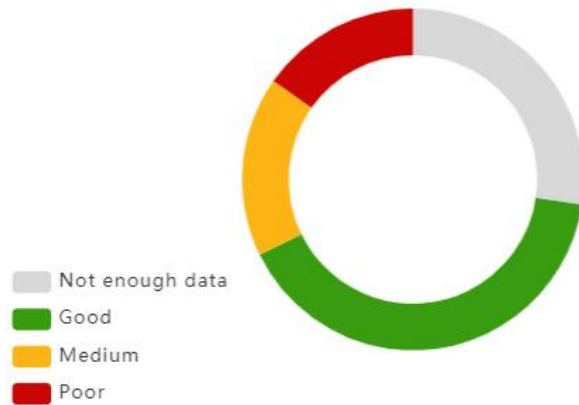
Oppsalg

- Vi kan enkelt se det reelle behovet for meshbokser
 - Sal av Airties betraktelig økt
- Vi kan se hvem som har størst behov basert på antall klienter og trafikkbruk
- Lister for nyheitsbrev

CLIENT WI-FI BAND



WI-FI COVERAGE



Høge hastigheter

Oversikt over utfordringar

- Oversikt over WiFi-band
- Oversikt over dekningsproblem for kundemassen
- Oversikt over tid

Fokus framover

- Kundeportal der kunden kan feilsøke sjølv
- Hardware og software samanlikning
- Har oppdatering av klientar ført til utfordringar?
- Flytte kunde vekk frå 2.4 GHz

Takk for oppmerksomheita!