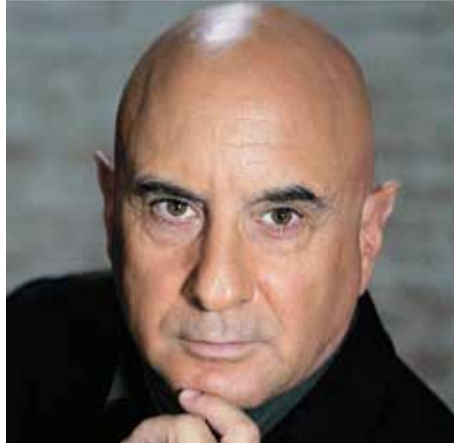


# טיוב רשתות, שימור לקוחות



אסף אלוני - סמנכ"ל שיווק בחב' סלמיינינג



ג'ורא סינפר - מנכ"ל חב' סלמיינינג

ו-Huawei. "לא זו בלבד שאנו משתלבים עם מגוון הרשתות הקיימות אצל המפעיל, אנו מאפשרים לו לפנות צוותים שלמים ללימוד, תכנון וביצוע פריסת רשת דור 4 בעוד הרשתות הקיימות ממשיכות לתפקד מצויין בצורה אוטומטית. זה חיסכון עצום עבורם ושקט נפשי ששווה להם הרבה כסף", מוסיף אסף אלוני, סמנכ"ל השיווק של סלמיינינג. לחברה לקוחות העושים שימוש יומי מבצעי במערכת. במהלך השנה האחרונה מפעילים נוספים שונים בעולם עורכים בה מבדקים כחלק מתהליך הרכש. חברת סלמיינינג תציג זו השנה השנייה ברציפות את הפתרון Behavior-Based SON בתערוכת MWC בברצלונה.

אשר אינן מזהות כלל באמצעי ניטור אחרים, ולטייב את הרשת באמצעות מידע זה. המערכת גם לוקחת את הניטור ההתנהגותי למקומות נוספים מעבר לטיוב הרשת. המידע המנותח מובא לידי ביטוי בדוחות יעודיים על בעיות נקודתיות של לקוחות, מכשירים ומודמים סולריים ומאפשרים למחלקות הטיפול בלקוח לבדוק ולבודד בעיות עוד בטרם התלוננו. לפתרון ה-SON שלה יש יתרון רב על פני מערכות המוצעות בשוק במספר תחומים, נוסף על איכות הטיוב עצמו. לסלמיינינג יכולת יחודית להתקין מערכת SON מרכזית יחידה לכל סוגי הרשת. אצל כל מפעיל קיימות מספר רשתות מדורות שונים ובדרך כלל מיצרני ציוד שונים, כגון אריקסון, נוקיה-סימנס

פתרון ה-Behavior-Based SON של חברת סלמיינינג מנטר כשלים ברשתות הסלולר ומאפשר את טיובן, בדרך לשיפור חוויית הלקוח ושימורה | נמרוד גזית

תוקים, מגלישה איטית, או רשת לא זמינה. ברור שקיים קשר הדוק בין חוויית רשת מתמשכת עגומה לבין נטישת מנויים. על אתגר זה - שיפור חוויית הלקוח ושימורה - עדיין מוקדשות מילים רבות, ותקציבים רבים בקרב בעלי עניין בכירים אצל כמעט כל מפעיל סלולרי.

## ניתוח התנהגותי של המנויים

חברת סלמיינינג זיהתה מגבלות לא מעטות במערכות טיוב קיימות ובמידע אותו מספקים הכלים ההנדסיים, ופיתחה פתרון SON המתבסס על ניתוח התנהגותי של המנויים. "למעשה אנו מנתחים מידע המכיל את התנהגות המשתמש האמיתי - המנוי", מס' ביר ג'ורא סינפר, מנכ"ל החברה ואחד ממייסדיה. "במשך השנים פיתחנו אלגוריתמים המזהים דפוסי התנהגות של מנויים. הסקת הנתונים שלנו טובה יותר, משום שהמידע אותו אנו מנתחים שלם יותר, עובדתי יותר ופחות נסיבתי. היה לנו ברור שפתרון המבוסס על ניטור התנהגותי יפול על אוזניים קשובות בקרב מפעילים. יצאנו לשוק עם השם Behavior-Based SON ומייד עוררנו עניין עצום בקרב מנהלי מחלקות הרשת וגם בקרב הבכירים האמונים על שירות הלקוחות". מערכת סלמיינינג יכולה לאתר שיחות באיכות ירודה,

חברת סלמיינינג עוסקת בתחום חדשני של אוטומציה וטיוב עצמי (self optimization) של רשתות הסלולר. החברה פיתחה טכנולוגיה פורצת דרך המנטרת התנהגות מנויים וצרכיהם המשתנים, מספקת תמונה מלאה על חוויית הגלישה והשיחה של הלקוח ובמקביל משפרת אוטומטית את ביצועי הרשת.

תחום הטיוב העצמי האוטומטי שייך לקשת רחבה יותר של אוטומציות-רשת הנקראות SON (Self-Organizing Networks) ונחשב תחום לוהט בקרב המפעילים. אנליסטים מעריכים את שוק ה-SON ביותר משלושה מיליארד דולר בשנים הקרובות. מרבית הפתרונות בשוק מתבססים על פרדיגמה בה מנטרים את הרשתות באמצעות כלים הנדסיים. הכוונה לרשתות ה-GSM, שנפרסו עוד בשנות ה-90 של המאה שעברה ובאופן מפתיע עדיין פעילות מאד, דרך דור 3 שנפרס והפך מבצעי במהלך המחצית השנייה של העשור הקודם, ועד רשתות דור 4 הנפרסות היום בהמוניהן. המידע הזמין מהכלים ההנדסיים האלה, מנותח על-ידי מערכות טיוב, אשר מבצעות שינויי הגדרות רשת, בין אם אוטומטית או בצורה ידנית. כאשר רשת אינה "במיטבה" המנויים סובלים מני-