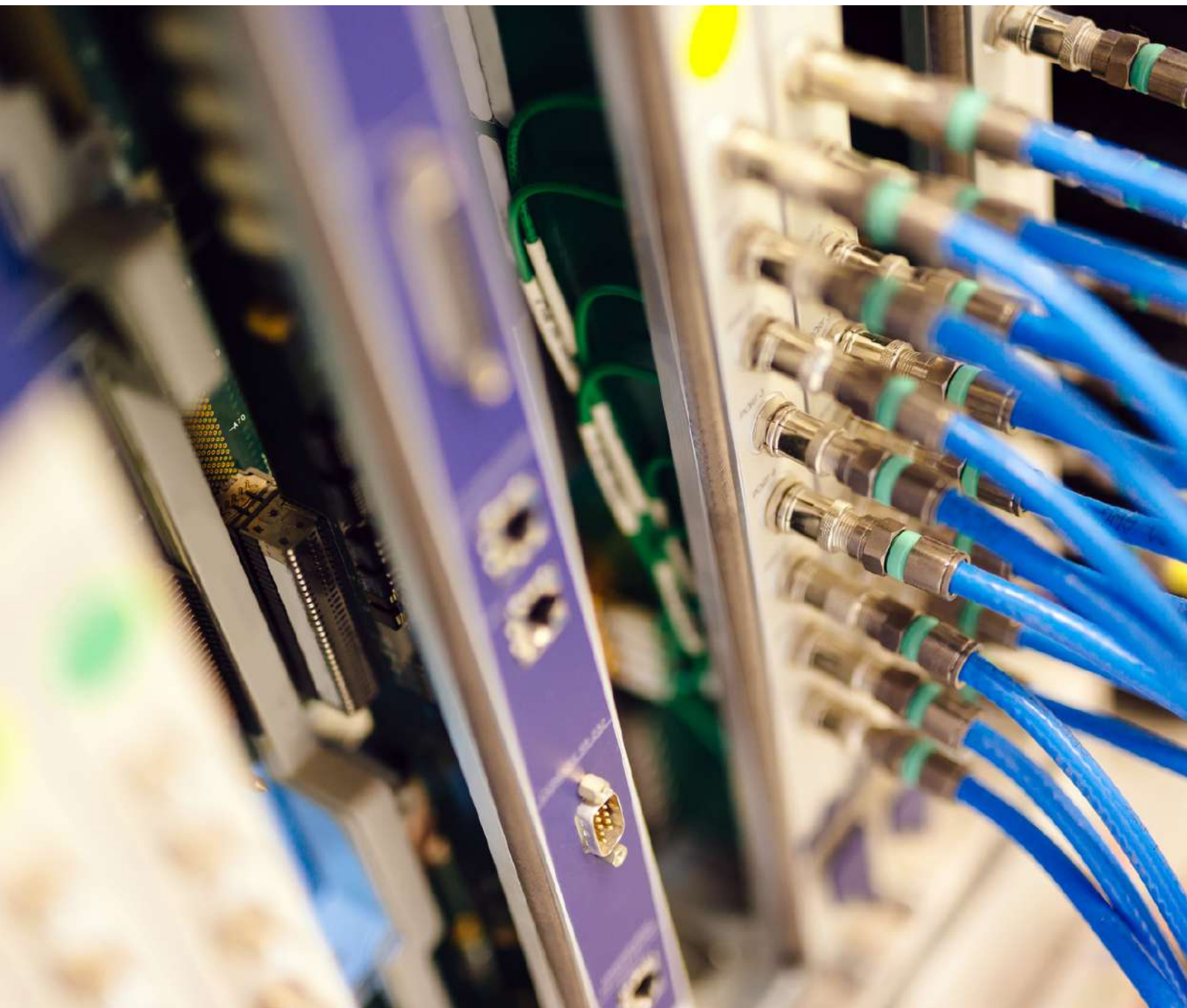


SEIS RAZONES PARA MONITOREAR LA CALIDAD DE EXPERIENCIA DE USUARIO EN UN ISP



En Yftel sabemos que quieres ser una empresa amada por tus clientes. Para lograrlo, tienes que aumentar la satisfacción de tus clientes. El problema es tu actual churn, el cual te hace sentir temor por la viabilidad del negocio. Por tratarse de un mercado competitivo, es vital tener a tus clientes satisfechos con tu servicio.

Entendemos la importancia de reducir el churn considerando el alto costo de adquisición de clientes y su impacto en la rentabilidad del negocio.

Describimos a continuación las razones a tener en cuenta para monitorear la experiencia de usuario:

1.- Latencia: Ya sea que el usuario este viendo un video en YouTube, jugando en línea o invirtiendo en criptomonedas, si las aplicaciones demoran en cargar o en responder ante los eventos solicitados, debido a que existe saturación en el lado del proveedor de la red de distribución de contenidos (CDN), esto llevará a crear una pobre percepción del servicio contratado y hará que el usuario empiece a buscar en la competencia alternativas al servicio brindado.

2.- Packet loss: Las páginas que no cargan, y las aplicaciones que no funcionan, generan estrés y provocan lentitud en las actividades importantes que realizan los usuarios como son el trabajo y educación remota, actividades comunes en la actualidad.

3.- Mayor demanda de velocidad: En la actualidad, el streaming de video en alta resolución es uno de los servicios más demandados por los usuarios por la aparición de nuevas plataformas de “video on demand” como Star Plus, Disney Plus y Apple TV, y el bajo costo de los televisores de pantalla grande de alta resolución. Dichos servicios hacen que los enlaces de internet contratados se saturen fácilmente. Asimismo, el usuario final no siempre se da cuenta de la saturación debido a que no posee las herramientas adecuadas que le permitan observar esto, y asume que el servicio de internet contratado presenta fallas.

4.- Servicio al cliente reactivo: La mayoría de los operadores de internet, actúa de manera reactiva, destinando esfuerzos y presupuestos en implementar modernos call centers, aplicativos y plataformas webs. Sin embargo, los operadores esperan que los usuarios los llamen para quejarse, en lugar de tener un enfoque proactivo destinando el máximo esfuerzo para brindar un servicio de internet estable que cumpla con las expectativas del cliente.



5. Estabilidad de IP: La explosión en el uso de nuevos servicios de conectividad, como internet de las cosas, telefonos, relojes, televisores inteligentes (smartphones, wereables, etc), aunado con la escasez existente de direcciones IP v4, y el gradual pero insuficiente paso a IP v6, repercute directamente en la estabilidad y el buen funcionamiento de las aplicaciones sensibles a la latencia y la perdida de paquetes como el video on-demand y el streaming. Por lo que ahora es vital y necesario que el operador monitoree el uso del recurso IP y a la vez actue proactivamente para evitar las fallas del servicio, siendo necesario evaluar también la incorporación de nuevas funcionalidades y protocolos como el uso de CGNAT (Carrier Grade NAT) en los equipos de red.

6.- Evitar multas del Regulador: El momento que llega una inspección de parte del ente regulador, producto de una queja de un usuario, lo primero que solicitan es un registro detallado de los eventos ocurridos en la red referente al problema reportado. Si la empresa operadora no cuenta con dicho registro se expone a fuertes multas que afecta la salud financiera de la empresa operadora.



2.- Packet loss: Las páginas que no cargan, y las aplicaciones que no funcionan, generan estrés y provocan lentitud en las actividades importantes que realizan los usuarios como son el trabajo y educación remota, actividades comunes en la actualidad.

3.- Mayor demanda de velocidad: En la actualidad, el streaming de video en alta resolución es uno de los servicios más demandados por los usuarios por la aparición de nuevas plataformas de "video on demand" como Star Plus, Disney Plus y Apple TV, y el bajo costo de Yftel ha desarrollado una plataforma de experiencia de usuario que se integran fácilmente con los sistemas propios de los operadores de internet (ISP) que permiten a nuestros clientes monitorear 24/7 en forma automatizada las variables que inciden en la satisfacción de tus clientes.

Por consiguiente, evita un alto churn y reclamos por calidad de servicio, y en su lugar asegura un alto nivel de satisfacción de tus clientes monitoreando la experiencia de usuario y aumenta la rentabilidad de tu negocio.



[PIDE UNA CITA](#)