

ALCATEL-LUCENT ISRAEL  
EXPERTS DAY 2015

INFORMATION

Every success  
has its network

**משפחת פתרונות Motive**  
**שלומי אנג'י, סמנכ"ל טכנולוגיות**

# חברות הטלקום נאבקות על שביעות רצון לקוחותיהם...ללא הצלחה רבה

	Experience Rating (%)	Customer Service Rating (%)	Forgiveness Rating (%)
Fast Food	79	62	38
Grocery Chains	79	65	45
Parcel Delivery	73	56	39
Retailers	72	59	41
Banks	71	57	31
...			
Wireless Carriers	63	43	24
Internet Service	55	34	18
TV Service	55	34	17

Source: 2014 Temkin Ratings, American Industries

<http://temkinratings.com/temkin-ratings/temkin-experience-ratings-2014/>

<http://temkinratings.com/temkin-ratings/temkin-customer-service-ratings-2014/>

## תעשיית הטלקום "מככבת" בכל מה שנוגע לחווית לקוח ולשירות לקוחות

כלומר...

# חווית המשתמש חיובית היא הבסיס להצלחה העסקית של ספקי השירות

70%

מהלקוחות

אשר נודדים למפעיל אחר

עושים זאת בגלל חווית שירות גרועה

Source: McKinsey



- 80% מספקי השירות מאמינים שהם מספקים שירות לקוחות מצוין
- 8% מהלקוחות שלהם מסכימים....

Source: Bain Consulting

# מכשירי הקצה הופכים להיות הליבה של הקשר העיסקי עם הלקוחות


ולכן הם מהווים ערוץ קריטי  
בכל מה שנוגע לחווית  
המשתמש

83% 

מהארגונים רואים במכשירים ניידים  
חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית  
שלהם בעתיד

1.6X 

עליה בסיכוי  
לנטישה  
בעקבות  
שיחה  
בודדת  
לשירות  
הלקוחות

75% 

מהסמארטפונים ברשתות של ספקי  
השירות, 80% מהפונים לשירות  
לקוחות: מכשירי אנדרואיד

75% 

מהצרכנים מעדיפים  
אופציית שירות עצמי  
מאשר השיחה המייגעת  
למוקד השירות



# אבל אספקת שירותי תקשורת ובפרט סלולאר היא מורכבת ומלאת אתגרים



Source: BELL LABS ANALYSIS

# מה עומד בדרכם? מדוע ספקי השירות מתקשים במתן שירות לקוחות?

## 1 מדידה לא נכונה של חוויית המשתמש

ניטור מנקדות מבט של הרשת: ציודים, כרטיסים, פורטים וממשקים

## 2 "איים" טכנולוגים בודדים זה מזה

התייחסות וניטור נפרדים לטכנולוגיות השונות  
3G/LTE, VoLTE/IMS, Data Center, Small Cels, WiFi, RAN, IP  
Core. נתק בין שירותים ניחים וניידים. מאות מערכות ניהול נפרדות.

## 2 קשר רופף בין הרשת לבין שירות הלקוחות

קושי בתיקון בעיות ביצועים כשאינן די מידע מהימן על חוויית המשתמש,  
מצריך אינטראקציות רבות בין הקבוצות בארגון ומאריך את זמן הטיפול  
בבעיה. כמו כן רמת השירות ללקוח תלויה (מדי) בניסיונו של נציג השירות

## 3 נתק בין ספק השירות לצרכנים שלו

תעשיית הטלקום לא "מחוברת" די ללקוחות שלה כמו התעשיות האחרות.  
הקשר נוצר בדרך כלל מתגובה לפניה טלפונית (מתסכלת). ערוצי  
ההתקשרות האחרים אינם מפותחים דיים



שירותי ענן, "האינטרנט של הדברים" וכן איחוד הנייד-נייח רק מעצימים את האתגרים הנ"ל

# הגישה של פתרונות משפחת ה-MOTIVE:



MOTIVE SOLUTIONS, to serve & satisfy all CLUSTERS above :

**Dynamic Operations**  
(Also known as OSS)

**Customer Experience**

**Network Intelligence**

# OUR MOTIVE SOLUTIONS

## Dynamic Operations (Also known as OSS)

### Main Values:

- Automation - Closed Loop
- Abstraction - Crucial for SDN/NFV
- Big Data Analytics

### Includes:

- Service & Unified Resource Center
- Dynamic Fulfillment
- Dynamic Assurance

## Customer Experience

### Main Values:

- Customer Care: Proactive, then Self Service, then Reactive.
- Fewer calls to Customer Care
- Decreases Avg call Holding Time
- Improved First Call Resolution

### Includes:

- Home & Mobile Device Mngmnt
- SMP & Workflows

## Network Intelligence

### Main Values:

- Service Quality Insights & Big-data Network Analytics
- Unique Cyber-Crime Protection to end user devices: Differentiation, and Revenue Generation

### Includes:

- Wireless Network Guardian
- Motive Security Guardian (Kindsight)
- Big Network Analytics



# איום ה"נוזקות" (Malware) הולך ומתעצם ברמה העולמית

עליה בהדבקות  
מכשירי סלולאר  
אוקטובר 2014

30%

מכשירים  
נגועים בעולם

23M

מהאיומים הם  
כאלו בסיכון גבוה

4/10



14%

שיעור בתי האב  
הנגועים ב"נוזקות"

ספטמבר 2014

7%

מהאיומים הם  
כאלו בסיכון גבוה

# מתוצאות מחקר-שוק של אלקטל-לוסנט, ינואר 2014 עולה כי: (אוכלוסיית המחקר: 3,000 משיבים מכל העולם)

**95%** יש אנטייורוס כלשהו מותקן במחשב

**57%** נדבקו במחשב שלהם באיזושהי נזקה מסוג כלשהו

**39%** יש אנטייורוס כלשהו מותקן בסמארטפון

**56%** חושבים שזו אחריות ספק השירות להגן על הסמארטפון שלהם

בפרט נכון לבעלי הכנסה גבוהה ולאלו המשלמים בעבור ילדיהם

**67%** לא יודעים אם ספק השירות שלהם מציע איזושהי הגנה

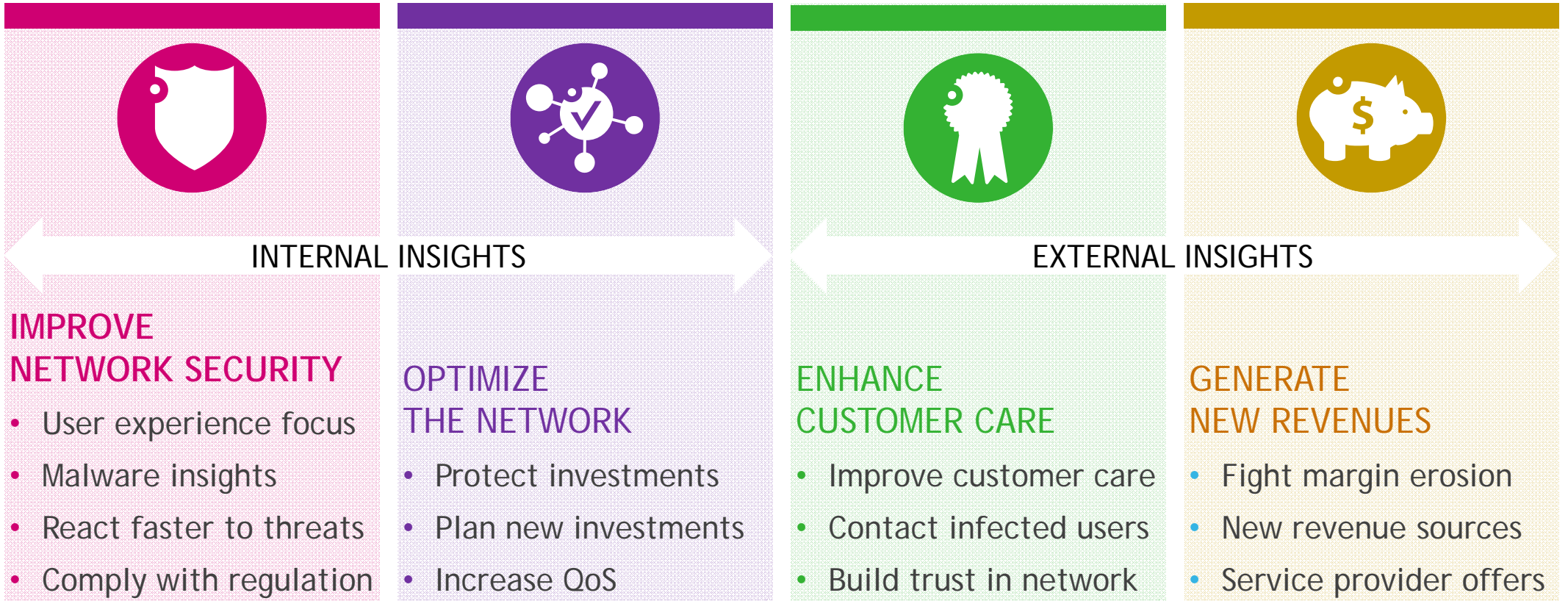
**53%** לא עשו מאומה כדי להגן על הסמארטפון שלהם בשנה האחרונה

**64%** אומרים שאילו ספק השירות היה מספק להם הגנה כזו, זה היה מייתר את האנטייורוס שלהם

**47%** מוכנים לשלם כ-3.25 יורו לחודש כדי לקבל הגנת נזקות מספק השירות

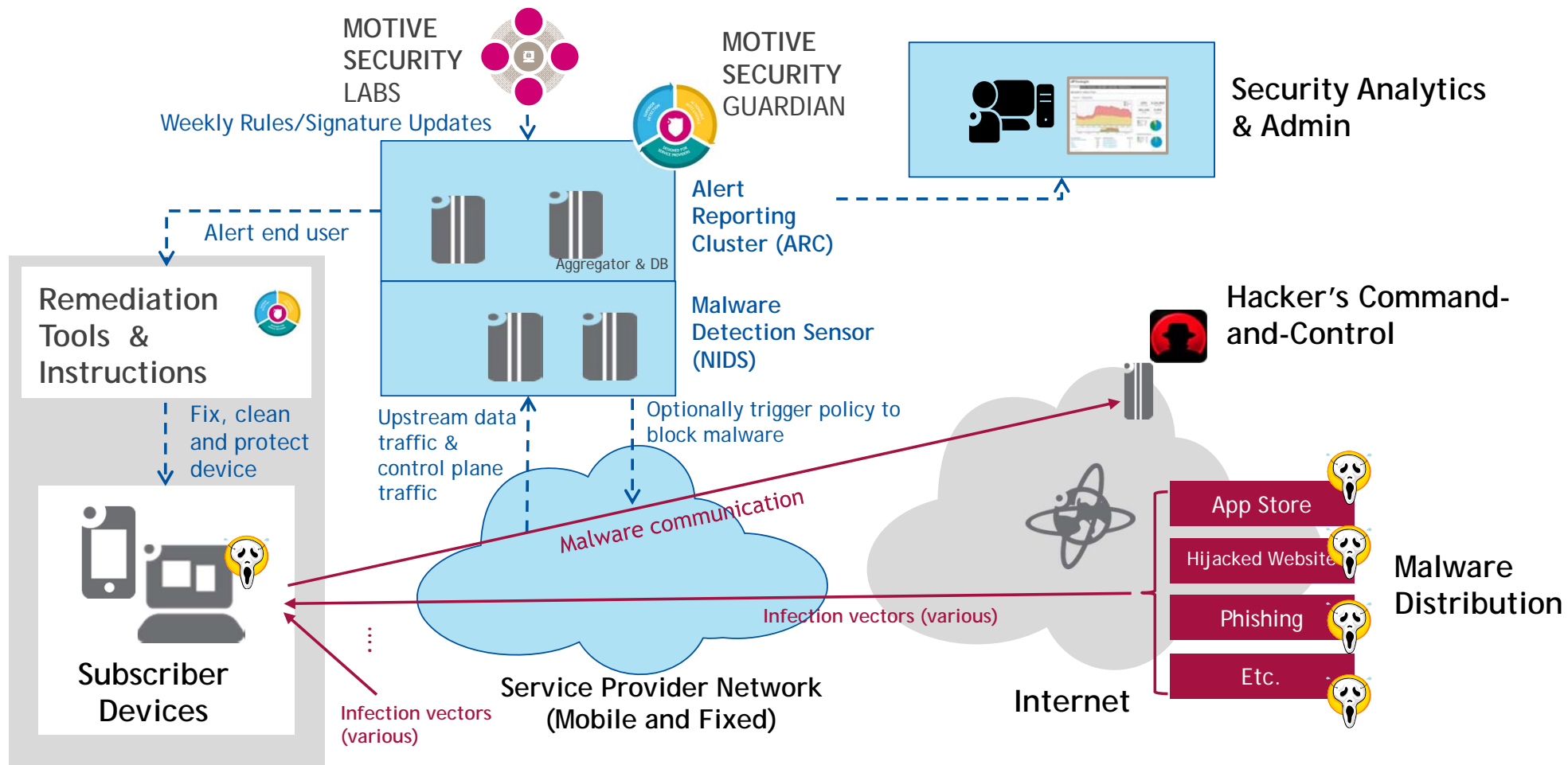
**יש לקוחות המוכנים לשלם, אבל ההיצע הקיים בשוק לא עונה על הצורך: תגובה מהירה להתקפה!**

# SERVICE PROVIDERS NEED a holistic solution



# DETECT-ALERT-FIX - MOTIVE SECURITY GUARDIAN (KINDSIGHT)

גילוי התקפה באמצעות זיהוי התנהגות **אנומלית** ברשת התקשורת



מחקר Kindsight בארה"ב 2014:

**2%** מבעלי סמארטפונים ו-**18%** מבעלי המחשבים

נגועים **בנוזקות** (Malware) נסתרות

**אולי זו את? או אתה?**

הורדת אפליקציה כלשהי לאחרונה?

שמת לב כמה הרשאות סיפקת לאפליקציה התמימה-לכאורה?

בדרך הזו חודרות הנוזקות למכשירך, וגונבות מידע פרטי ללא ידיעתך.

בואו לחזות בהדגמה כיצד נוזקה שואבת מידע ממך וכיצד הפתרון שלנו מנטרל אותה

# Motive Security Guardian (KINDSIGHT) DEMO

# THANK YOU

[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)