



客户体验管理使能平台SEQ Analyst

● 市场需求

越来越多的运营商意识到客户体验管理是收入的重要来源，运营商把客户体验提升到了战略高度并开创基于用户体验的运营模式。然而电信行业经历着从语音到数据业务的迅猛发展，网络和业务越来越复杂，客户需求更加个性化，如何管理客户体验成为运营转型的一大挑战。

● SEQ Analyst概述：

SEQ Analyst(全称为Service & Experience Quality Analyst)作为客户体验管理使能平台，以数据分析存储平台和NetProbe被动探针为核心，可集成华为和第三方多种数据源，关联运营商网络中从无线、传输、核心网到应用等端到端数据，运用大数据分析方法进行高效业务质量与网络性能管理，快速处理客户投诉，支撑基于客户体验的精准营销和实时营销。针对客户不同职能部门，SEQ Analyst可以做到：

- 1、支撑NOC部门做网络质量的监控、分析和定界；
- 2、支撑SOC中心做业务质量监控、分析和定界；
- 3、支撑客户关怀部门提前、主动发现并分析保障客户体验，快速处理客户投诉；
- 4、支撑市场部门做用户细分，机会点发掘，营销活动决策和优化。

● 华为优势&客户价值

◇ **支撑运维从聚焦网络向聚焦业务转型，提升运维效率：**提供以业务为中心的建模、分析和定界，业务问题可以钻取到网络级进行深度定界。

◇ **真正管理用户体验：**精分用户，针对VIP、企业用户和大众用户提供不同体验保障。VVIP体验保障，1分钟实时预警主动预防；大客户体验保障，5分钟预警提供SLA服务；大众用户体验保障，提供知识库和故障树，快速提升客服一线、二线的问题解决效率。

◇ **支撑商业，实现增收：**基于大数据分析方法，建立用户视图，通过数据挖掘分析支撑营销机会点，帮助市场部开发高价值产品，提高业务投放成功率，同时降低推广费用。

◇ **平台支持长期演进保护投资：**基于统一的大数据存储计算平台，SEQ Analyst一站式提供探针系统、



业务质量管理体系、客户体验管理系统、营销支撑系统，减少重复投入，支持长期演进，保护投资。