

Wenn guter Support schon im Heimnetz beginnt

Warum Transparenz und Fernoptimierung im WLAN den Unterschied machen

Langsames Internet, ratloser Support: purWiFi von purtel.com ermöglicht dem Support einen Einblick in das WLAN des Kunden – oft schon während des Anrufs. Das erspart Technikereinsätze, verkürzt Bearbeitungszeiten und sorgt für zufriedene Endkunden. Von Felix Krumbholz, Projektmanager bei purtel.com

Ein Endkunde meldet: „Mein Internet ist langsam.“ Für den Support beginnt damit häufig eine anspruchsvolle Fehlersuche. Die Ursache kann im Heim-WLAN liegen, sie kann aber ebenso an anderen Faktoren liegen. Ohne Einblick in die Situation beim Kunden bleibt oft nur, verschiedene Möglichkeiten Schritt für Schritt auszuschließen.

Für Netzbetreiber bedeutet das längere Bearbeitungszeiten, wiederholte Rückfragen und im ungünstigsten Fall einen Vor-Ort-Termin. Dabei erwartet der Endkunde vor allem eines: eine schnelle und kompetente Lösung.

Transparenz statt Rätselraten

Genau an diesem Punkt setzt purWiFi der purtel.com GmbH an. Die Lösung verschafft dem Support Einblick in die WLAN-Situation beim Endkunden. Informationen zur Auslastung der Fun-

kumgebung, zur WLAN-Qualität und eine grafische Karte des Heimnetzes und der verbundenen Endgeräte erleichtern die Analyse erheblich. So lässt sich schneller erkennen, ob die Ursache im Heimnetz liegt oder an anderer Stelle gesucht werden sollte.

Nicht nur analysieren – sondern direkt handeln

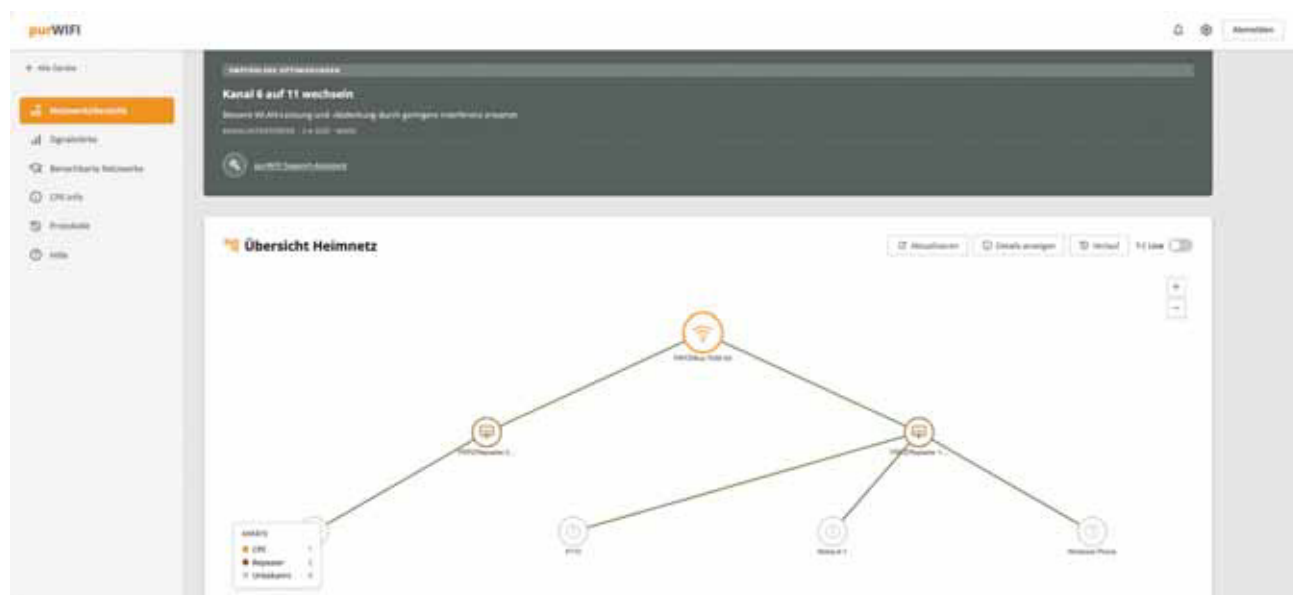
Der eigentliche Mehrwert von purWiFi endet nicht bei der Diagnose. Je nach eingesetzter CPE kann der Support Optimierungen direkt aus der Ferne durchführen oder anstoßen – häufig bereits während des laufenden Telefongesprächs. Viele WLAN-Probleme lassen sich dadurch sofort beheben oder deutlich verbessern.

In zahlreichen Fällen wird ein Technikerbesuch vor Ort überflüssig. Das spart Kosten, verkürzt die Lösungszeit und sorgt für zufriedene Endkunden.

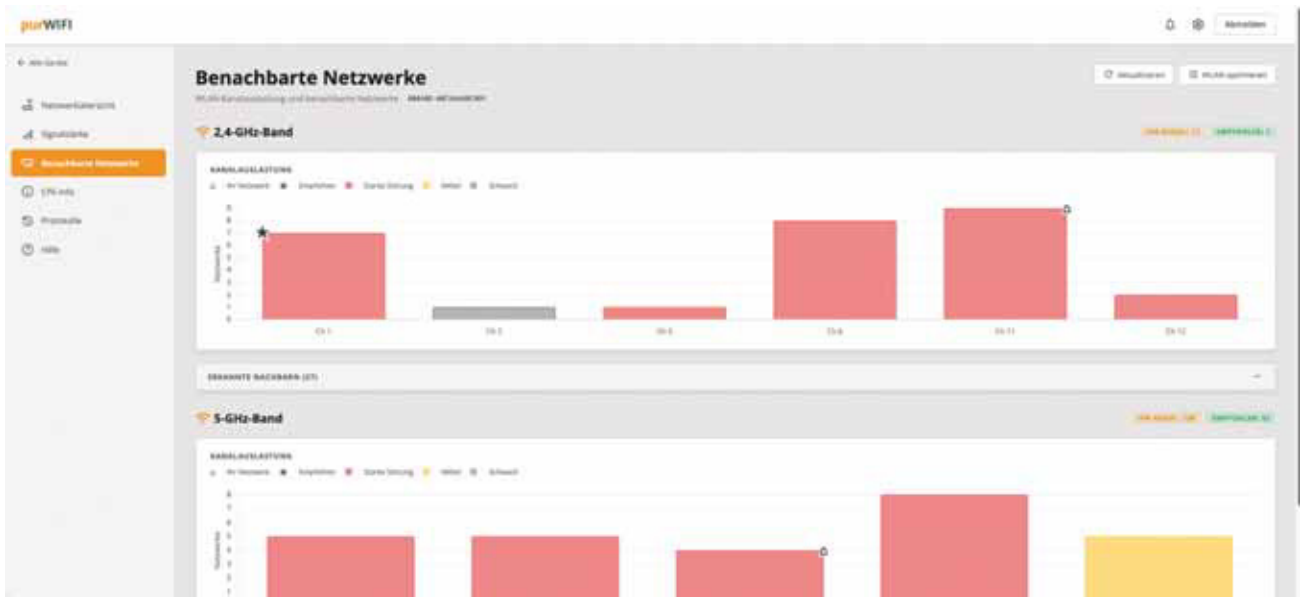


Felix Krumbholz, Projektmanager bei purtel.com

Mit purWiFi erhält der Support ein Werkzeug, das Transparenz und Handlungsmöglichkeiten verbindet. Bearbeitungszeiten lassen sich verkürzen, wiederholte Anrufe reduzieren und Servicemitarbeitende gezielt bei der Problemlösung unterstützen. Für Endkunden zählt am Ende vor allem das Ergebnis: schnelle



Das purWiFi Adminportal bietet in übersichtlicher Form Einblicke in das WLAN-Netzwerk des Kunden und gibt Handlungsempfehlungen.



© purtel.com

Anzeige von Netzwerken und Kanalauslastung

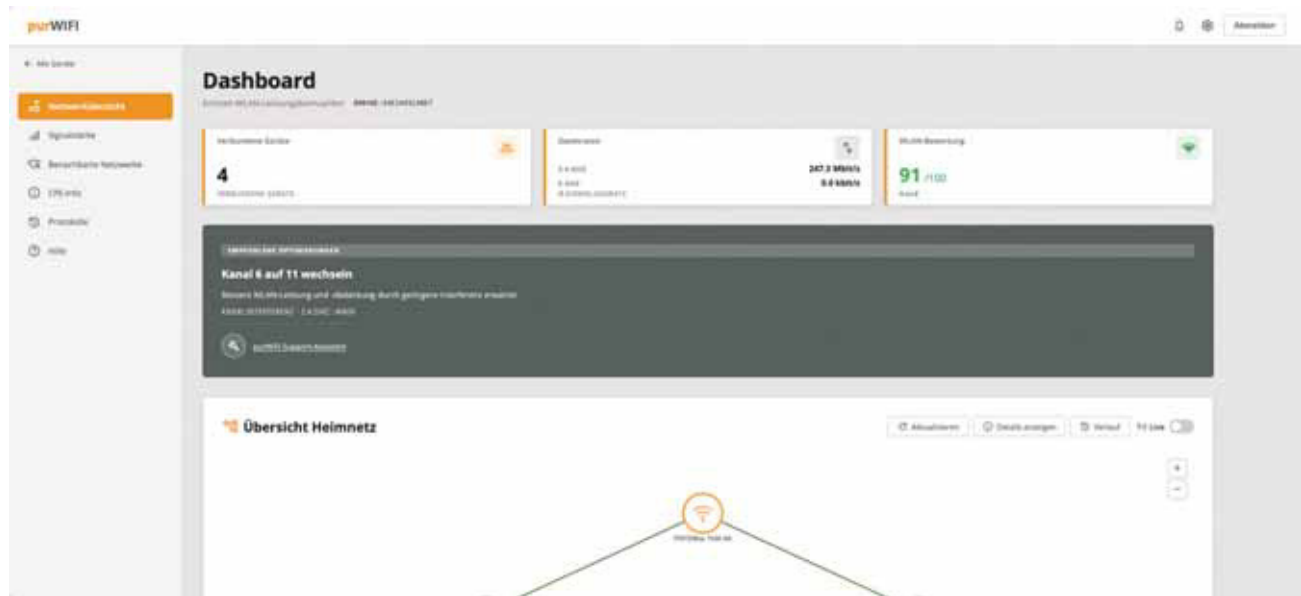
Hilfe und ein stabil funktionierendes Heimnetz.

Praxiseinblick auf dem FRK-Kongress

Wie sich WLAN-Probleme analysieren und häufig direkt aus der Ferne beheben lassen, zeigt Felix Krumbholz, Projektmanagement bei der purtel.com GmbH, auf dem FRK-Kongress am 9. September 2026 nachmittags von 14.30 – 15.00 Uhr. Sein Vortrag trägt den Titel „purWiFi – für gutes Internet im Heimnetz“.

Infobox: Technik kompakt

Merkmal	Beschreibung
Hybridbetrieb	Eine Plattform für TR-069- und TR-369/USP-fähige CPEs.
TR-369 / USP	Echtzeitkommunikation, Live-Diagnose und Fernoptimierung des WLANs.
TR-069	Unterstützung bestehender Geräte mit Diagnoseinformationen und Support-Insights.
Fernoptimierung	Optimierungen können – je nach CPE – direkt durch den Support aus der Ferne durchgeführt oder angestoßen werden.
Integration	API-Anbindung an bestehende Support- und Betreiberportale.
Betrieb	Carrier-Grade-Cloud aus den redundanten Rechenzentren der purtel.com GmbH.
Vorteil	Herstellerunabhängig, keine zusätzliche Hardware, Pay-as-you-use.



© purtel.com

Anzeige der WLAN-Leistungskennzahlen in Echtzeit