

Cunningham Telephone & Cable Invirtió en las de Diagnóstico de ZCorum

Inversión que está dando sus frutos con una de las plantas más limpias de la industria.

Con sede en North Central Kansas, la estrategia de Cunningham es reforzar una cultura sólida de rendimiento y servicio para sus suscriptores mediante la inversión en una combinación de software de diagnóstico y servicios de soporte para administrar su red y ser proactivos en la resolución de problemas. Su relación estratégica establecida desde hace mucho tiempo con ZCorum le ha dado a Cunningham mejores opciones para mantener bajo control sus operaciones de resolución de problemas y mantenimiento. Y también les ha dado el poder de construir una de las plantas más limpias que existen. De hecho, una revisión de los datos recopilados del software de mantenimiento de red proactivo de ZCorum reveló que menos del uno por ciento de los dispositivos en la planta de Cunningham están pasando por un deterioro significativo de subida, que es sustancialmente más bajo que en otras plantas de cable.

Cunningham ha estado usando TruVizion, el software de diagnóstico de ZCorum durante varios años para diagnosticar y solucionar problemas en su planta de cables. Esta experiencia positiva los llevó a buscar otras dos herramientas de ZCorum, El Analizador de Preevaluación y el Analizador de Subida, y adoptar una estrategia de mantenimiento proactivo para su planta. Los equipos de resolución de problemas de Cunningham necesitaban respuestas a dos preguntas esenciales:

1. ¿Dónde pueden estar algunos de los problemas ocultos de los que quizás no estemos conscientes?
2. ¿Qué está causando esos problemas?

RESULTADOS REALES

Desde la finalización del proyecto de implementación, incluso años después, Cunningham todavía está impresionado con la adición regular de nuevas funciones en las herramientas y el soporte que están recibiendo de ZCorum. La estabilidad de su planta es excelente y la satisfacción del usuario es alta. Cunningham está notando un menor costo de mantenimiento, gracias a la limpieza de la planta, pudiendo proporcionar a sus suscriptores el servicio que demandan. Cunningham ha confiado durante mucho tiempo en su relación con ZCorum, y tener acceso a este conjunto de herramientas de diagnóstico les ha brindado una mejor manera de hacer las cosas.

VIENDO HACIA EL FUTURO

En el futuro, ZCorum seguirá trabajando duro para mantener nuestra estrecha relación como socio de confianza de Cunningham Telephone and Cable. Estamos orgullosos de ser su socio preferido en la gestión de herramientas de diagnóstico.

Comenzaron a recibir mejores respuestas cuando aplicaron el uso del Analizador de Subida y el Analizador de Preevaluación, en conjunto con el uso de TruVizion.

Ahora que se han establecido los cimientos, volvimos a visitar a Cunningham para escuchar cómo han estado progresando. Estábamos ansiosos por escuchar sobre su asombrosa transformación desde la última vez que les escribimos un caso de estudio sobre el Analizador de Preevaluación y el Analizador de Subida.

Nos dijeron que ahora pueden identificar inmediatamente los puntos problemáticos con las dos nuevas herramientas y se dieron cuenta de que ser proactivos con el mantenimiento de su planta estaba marcando una gran diferencia. Con el Analizador de Preevaluación y el Analizador de Subida, junto con TruVizion, tuvieron la capacidad de reducir drásticamente el tiempo que utilizaban para analizar e identificar problemas, lo que les ayudó a ahorrar tiempo en sus técnicos de reparación y mantenimiento.



“La adición de del Analizador de Preevaluación y el Analizador de Subida para trabajar junto con TruVizion marcó una gran diferencia”, comentó Doyle. “Ahora, no solo podemos ver que los módems tienen problemas, sino que ahora podemos ver todos los problemas subyacentes, como micro reflejos y ruidos en los retornos a la planta, causando problemas de RF”. Pronto, se dieron cuenta de que solucionar uno de estos problemas solía resolver otros problemas que veían en la planta.

“Estas herramientas nos han ayudado bastante a reducir nuestras llamadas de servicio”, agregó Easter. “Trabajé en otra empresa que no tenía una planta tan limpia como esta y recibíamos muchas llamadas de servicio. En Cunningham, nuestras llamadas de servicio se han reducido mucho.

Queríamos saber cómo lograron que su planta estuviera tan limpia. Y la respuesta fue trabajo duro y diligencia.

“Trabajamos duro durante los primeros 6 a 8 meses con el Analizador de Preevaluación utilizando un enfoque de mantenimiento de red proactivo y eso realmente nos dio resultados”, dice Doyle. “En solo seis meses, resolvimos todos los problemas de micro reflejos y succiones en toda la planta. Todas las fallas ocultas estaban siendo detectadas por las herramientas y las usábamos sin parar. Pudimos encontrar todas las causas de nuestros problemas.”

Cuando preguntamos acerca de los beneficios de usar el Analizador de Subida, Doyle explicó que muchas veces, cuando salían con un medidor de espectro regular para ver el flujo de subida del CMTS, la señal era tan baja que no podían verla en el medidor. Pero con el Analizador de Subida podían ver hasta las señales más bajas. Doyle comentó bromeando: “¡Sin ese software, estaría trabajando en otra cosa!”

“En solo seis meses, limpiamos todos Los problemas con micro reflexiones y succiones en la planta.”

–Doyle Nelson

About ZCorum

ZCorum es el proveedor líder de diagnósticos innovadores y soluciones administradas de banda ancha para empresas de telecomunicaciones, ayudándolas a reducir costos, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del suscriptor. Para obtener más información, visite ZCorum.com.