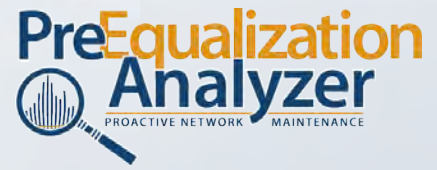


# ESTUDIO DE CASO



Fidelity Communications quería una solución de mantenimiento de red proactivo.

Les ayudamos a  
*Predecir el futuro*

"La capacidad de ser más proactivos en el mantenimiento de nuestra red antes de que los clientes llamen es algo importante para nosotros"



**ZCorum™**

1.800.909.9441

4501 North Point Parkway, Suite 125  
Alpharetta, GA 30022

ZCorum.com | TruVizion.com  
Facebook.ZCorum.com  
Twitter.com/ZCorum



---

# Comunicaciones de fidelidad

## Mantenimiento Proactivo

**FIDELITY NECESITABA UNA SOLUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE RED PROACTIVO PARA BRINDAR UN MEJOR SOPORTE A SUS RECURSOS LOCALES CON EL FIN DE AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

---

### EL PUNTO DE PARTIDA

A principios de 2012, Fidelity Communications adquirió 14 sistemas de cable, teléfono e Internet en cuatro estados, lo que agregó unos 30.000 nuevos clientes individuales a sus servicios de teléfono, televisión por cable e Internet de alta velocidad. En 2014, Fidelity obtuvo la licencia de los diagnósticos TruVizion de ZCorum para tener una línea de visión clara en su red para solucionar mejor los problemas de los suscriptores y de la planta. Los representantes de servicio al cliente estaban usando TruVizion en cada una de sus pantallas pantalla, y en el Centro de Operaciones de Red, TruVizion estaba en uso en cada pantalla de monitoreo.

### EL RETO

Con operaciones en cinco estados con dieciocho cabeceras CMTS individuales, el siguiente paso en el plan de Fidelity fue implementar una solución de mantenimiento de red proactivo (PNM) para respaldar mejor sus recursos locales en cada mercado.

“Con la implementación de la preequalización, ahora comprendemos dónde pueden comenzar a surgir los problemas y, hasta cierto punto, analizamos colectivamente el por qué. La capacidad de ser más proactivos en el mantenimiento de nuestra red antes de que los clientes nos llamaran fue algo muy importante para nosotros.”

-Jerrod Head  
Director de Ingeniería en Fidelity

Mejorar la satisfacción de los suscriptores era de suma importancia, por lo que el objetivo principal era brindar a su personal una forma de encontrar problemas antes de que un cliente se viera afectado y solicitara reparaciones. El objetivo era ir al campo de manera proactiva y ocuparse de los problemas de la planta como parte del mantenimiento de rutina antes de que las averías menores se convirtieran en problemas importantes. Esto era algo que sabían que necesitaban, pero sería una nueva forma de mantener su red. La salud de su red y CPE, Mantenimiento Proactivo de Red (PNM) para solucionar problemas antes de que afectaran a los suscriptores, y un software analizador de espectro de ruta de retorno para aislar ingreso dentro de la planta de cable.

### LA SOLUCIÓN

Para lograr sus objetivos, Fidelity realizó investigaciones de mercado y decidió implementar una prueba del Analizador de Preequalización de ZCorum. ZCorum trabajó con los ingenieros de Fidelity para instalar el software y comenzar a interpretar lo que veían en sus pantallas.

Durante la prueba inicial del Analizador de Preequalización, los ingenieros de planta externos de Fidelity comenzaron a utilizar las herramientas en gran medida todos los días. Comenzarían por ver los módems en el estado de alerta de mayor prioridad y los grupos de correlación correspondientes y compararlos con los registros de su planta. Al verificar la distancia VTDR en el software, quedaron impresionados con la correlación de esas mediciones con sus propios mapas de cables y equipos en la planta.

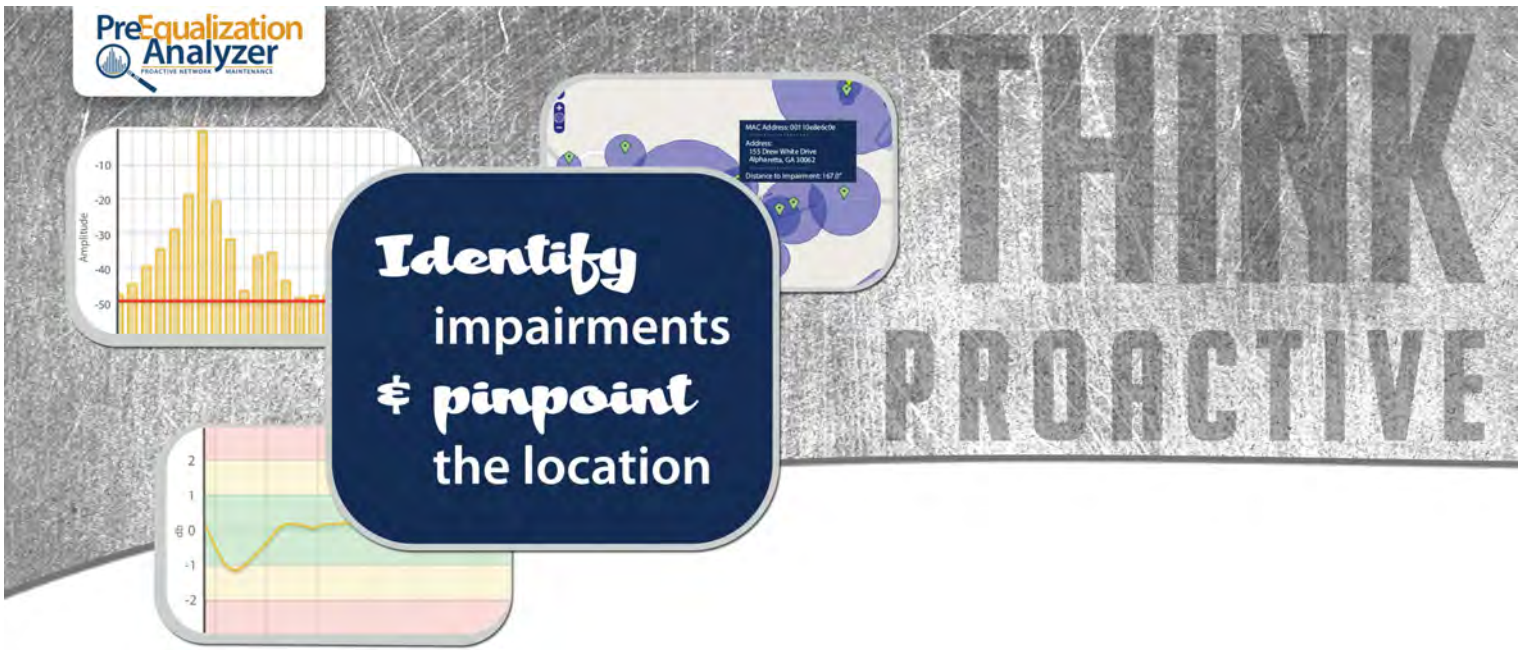
Poniendo un fuerte énfasis en su estructura de banda ancha, tomaron la decisión de invertir en el Analizador de Preequalización.

### LOS RESULTADOS

Desde la implementación de la herramienta, los técnicos de Fidelity han utilizado los grupos de correlación y las mediciones de VTDR en el Analizador de Preequalización para determinar la ubicación aproximada de las deficiencias. Los técnicos de campo han seguido con éxito las mediciones, han encontrado problemas y los han reparado. En un caso, el software estaba indicando que una discapacidad estaba aproximadamente a 850 pies de distancia. Con esa medida y junto con su mapa de hebras, sabían que había un amplificador en esa área. Los técnicos pudieron ir directamente a ese amplificador y solucionar el problema.

La herramienta también ha indicado problemas a 50 pies de distancia, marcando claramente esos problemas como en algún lugar de un hogar o en la caída.

Sus esfuerzos han sido apoyados por TruVizion, el software de diagnóstico de módem multiplataforma de ZCorum que se instaló previamente en su red.



**Identify impairments & pinpoint the location**

Las mediciones de VTDR en el Analizador de Preequalización y los datos del nodo en TruVizion han demostrado ser tan precisos que Fidelity ha podido encontrar problemas que necesitan atención y resolverlos de manera proactiva con menos tiempo en el campo para sus técnicos. Están evitando el descontento de los suscriptores en el futuro y ese fue su principal objetivo desde el principio.

Otra ventaja que consideraron como algo adicional y excelente fue la capacidad de los técnicos de línea de Fidelity para verificar el software desde la oficina antes de salir al campo.

Pueden ver los problemas sin tener que viajar al lugar. Ven los inconvenientes directamente desde la oficina y de allí pueden ir directamente al sitio a repararlo, evitando movimientos innecesarios.

Fidelity ahora tiene varios grupos de trabajo en sus redes que están utilizando la herramienta PNM. Un equipo de soporte para toda la organización está extrayendo datos del Analizador de Preequalización y TruVizion y compilando informes de estado del nodo. El uso de estos informes suplementa los informes de alertas altas en los módems y los informes posteriores a la instalación de TruVizion. Con estos informes, Fidelity puede hacer que los datos de las herramientas se enfoquen mejor en sus objetivos y se adapte para sus diferentes mercados individuales.

“Con la implementación de la preequalización, ahora comprendemos dónde pueden comenzar a surgir los problemas y, hasta cierto punto, analizamos colectivamente el por qué. La capacidad de ser más proactivos en el mantenimiento de nuestra red antes de que los clientes nos llamen para indicar inconvenientes fue algo muy importante para nosotros”, dijo Jarrod Head, Director de Ingeniería de Fidelity Communications.

La herramienta también ha indicado problemas a 50 pies de distancia, marcando claramente esos problemas como en algún lugar de los hogares o en la caída.

# La Conclusión

Fidelity Communications necesitaba una solución PNM para mantener la proactividad en el mantenimiento de sus plantas en sus sistemas en cinco estados. Después de implementar el software Analizador de Preequalización de ZCorum, los técnicos de Fidelity pudieron analizar los grupos de correlación y las mediciones de VTDR para determinar la ubicación aproximada de las deficiencias. Sus técnicos de campo han seguido con éxito las mediciones, han encontrado problemas y los han reparado. La solución reducirá las llamadas de soporte y las visitas de camiones, lo que garantizará un alto nivel en la satisfacción de los clientes de Fidelity en un mercado altamente competitivo.

# ADDITIONAL RESOURCES

## FREE TRIAL

START YOUR FREE  
30 DAY TRIAL OF  
PreEqualization  
Analyzer  
TODAY



COMPLETE THE FORM  
TO GET STARTED



CLICK HERE TO START YOUR  
FREE 30 DAY TRIAL OF  
PREEQUALIZATION ANALYZER

## CASE STUDIES



Haga clic Aquí para leer cómo Fidelity Communications implementó un plan de 3 pasos para encontrar las discapacidades, solucionarlas y evitar que volvieran a aparecer.

## WHITE PAPERS



Haga clic aquí para leer sobre DOCSIS 3.1 y la herramienta de PNM



Haga clic aquí para leer sobre la Preequalización de DOCSIS: Enormemente poderosa, a menudo infravalorada



Haga clic aquí para leer la Evolución de DOCSIS y cómo 3.1 lo cambiará todo



## VIDEOS





**ZCorum™**

1.800.909.9441

4501 North Point Parkway, Suite 125  
Alpharetta, GA 30022

ZCorum.com | TruVizion.com  
Facebook.ZCorum.com  
Twitter.com/ZCorum