CaseStudy

GEUS necesitaba diagnosticar problemas de manera rápida y eficiente

Nuestra solución redujo los desplazamientos de camiones

Los Problemas se Diagnostican de Forma Rápida y Eficaz

La información de la señal, combinada con el mapeo incorporado, los datos históricos, los informes de errores de palabras de código y las estadísticas de puertos ayudan a los técnicos de GEUS a eliminar gran parte de las conjeturas que identifican la causa y la ubicación del problema.

La ciudad de Greenville, Texas, comenzó a producir energía en 1891 para 40 farolas y 1,000 hogares, operando solo de noche a menos que hubiera una función matinal en el King Opera House.

En 1999, los líderes de Greenville tenían dificultades para atraer empresas que necesitaban Internet de alta velocidad. Entonces, el sistema eléctrico de propiedad municipal construyó un sistema de cable híbrido de fibra coaxial (HFC). Poco después, los ciudadanos comenzaron a conectarse al sistema de última generación de la ciudad que ofrecía televisión por cable e Internet de alta velocidad a más de 10,000 hogares y negocios. GEUS ha sido cliente de ZCorum desde 2001. Entre otros servicios administrados, ZCorum proporciona aprovisionamiento de CPE, correo electrónico para suscriptores y soporte técnico 24x7 para los clientes de banda ancha de la empresa. En 2009, ZCorum presentó su software de Diagnóstico TruVizion y GEUS fue uno de los primeros operadores en utilizar la nueva herramienta.

"Me incorporé a GEUS poco después de la implementación del software TruVizion de ZCorum", dijo Jason Minter, Gerente de Cable e Internet en GEUS. "Antes de GEUS, trabajé para otro proveedor, donde no tenían una herramienta de diagnóstico".

> *"TruVizion es una de las mejores herramientas con las que he trabajado. Puedo entrar en muchos detalles. Ahora podemos profundizar y ver dónde está el problema. ¡Es asombrosa!"*
>
> -**Jason Minter**, Gerente de Cable e Internet

Los Resultados

Al revisar TruVizion regularmente para buscar problemas potenciales, GEUS también ha podido ser más proactivo en su mantenimiento y, en ocaciones, puede abordar los problemas antes de que los suscriptores noten un problema.

"Busco módems en estados amarillo y rojo para que podamos responder rápidamente", dijo. "Usamos la función donde podemos comparar el modem de un cliente con otros cinco módems en la misma ubicación, para que podamos ver fácilmente si es un problema en el hogar o algo más grande. Esta utilidad es maravillosa."

"Realmente disfrutamos de TruVizion", dijo Minter. "Es una de las mejores herramientas con las que he trabajado. Puedo entrar en muchos detalles. Si hablo por teléfono con un cliente, puedo comprobar rápidamente los niveles de potencia y RF e incluso hacer ping a su módem mientras hablo con él. Es una gran herramienta. ¡Es totalmente asombrosa!"

Minter dijo que cuando los suscriptores llamaban con un problema, el procedimiento estándar anteriormente era mover un camión para solucionar el problema en el vecindario o la casa del cliente. Como puede imaginar, se trataba de un tema costoso y que requería mucho tiempo.

"Vine a GEUS e inmediatamente vi el poder de TruVizion", dijo Minter. "Es una herramienta muy valiosa para mí y mi personal. Lo usamos todos los días. Cuando llegamos aquí por la mañana, es la primera pantalla que aparece."

UBICA LA FALLA RÁPIDAMENTE

TruVizion
ADVANCED BROADBAND DIAGNOSTICS

TruVizion permite a GEUS diagnosticar los problemas de forma rápida y eficiente al mostrar una vista completa de la red DOCSIS de la empresa, junto con el estado de los equipos de los suscriptores. La información de la señal, combinada con el mapeo incorporado, los datos históricos, los informes de errores de palabras en clave y las estadísticas de los puertos ayudan a los técnicos de GEUS a eliminar gran parte de las conjeturas para identificar la causa y la ubicación del problema.

"Cuando un cliente llama con un problema de Internet en su casa, un representante de servicio al cliente (CSR) examinará TruVizion para diagnosticar el problema", dijo Minter. "El CSR luego llamará a un despachador que localizará a un técnico de campo y le dirá cuál cree que es el problema antes de que el técnico ponga un pie en la casa."

La tecnología de TruVizion funciona en conjunto con la aplicación móvil de ZCorum. Los técnicos de campo de GEUS utilizan TruVizion en sus dispositivos móviles para detectar y encontrar problemas directamente desde el campo, eliminando efectivamente la necesidad de llamar a la oficina en casa o visitar la casa de un cliente para tomar lecturas.

Minter comentó que TruVizion ha ayudado a GEUS a reducir significativamente las visitas de camiones y, si es necesario visitar la casa de un cliente, se necesita mucho menos tiempo para solucionar el problema.

"Lo más importante que ha hecho es que ha reducido la persecución de los problema", dijo. "Un técnico puede mirar el mapa y ver módems fuera de línea o módems con problemas, y realmente sabrá siempre a donde ir. Antes de TruVizion, estaban totalmente ciegos. Ahora podemos profundizar y ver dónde está el problema.".

LA CONCLUSIÓN

ZCorum proporcionó a GEUS una herramienta de diagnóstico que les dio la capacidad de ver los problemas de manera rápida y eficiente, lo que resultó en una reducción de las llamadas de soporte y las visitas de camiones. Además, la información de la señal, combinada con el mapeo integrado, los datos históricos, los informes de errores de palabras en clave y las estadísticas de puertos, ayudan a los técnicos de GEUS a eliminar gran parte de las conjeturas para identificar la causa y la ubicación del problema.

> ***"Es una herramienta muy valiosa para mí y mi personal."***
>
> **–Jason Minter**

Acerca de ZCorum

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