

NetUno reduce los cambios de servicio de 3 días a 10 minutos con FiberVU

La plataforma FiberVU de ZCorum optimizó el aprovisionamiento, aceleró la implementación y mejoró el monitoreo en la creciente red de fibra de NetUno en Venezuela.

INTRODUCCIÓN

Fundada en 1995, NetUno es un proveedor líder de banda ancha de fibra óptica con sede en Caracas, Venezuela. Ofrece una gama de servicios de telecomunicaciones, incluyendo telefonía, televisión por cable, internet y una red de fibra óptica a clientes residenciales y corporativos en Caracas y otras ciudades de este territorio. Su presencia en el sector es cada vez mayor y su plan de expansión es continuo.

EL RETO

A medida que la red y la base de clientes de NetUno continuaron expandiéndose, sabían que necesitaban una forma más eficiente de administrar el aprovisionamiento, la supervisión y sus operaciones de servicio en toda la organización.

Su aprovisionamiento de fibra dependía de un sistema desarrollado internamente. Si bien era funcional, este sistema requería procesos manuales complejos, especialmente en torno a la configuración del CPE y las modificaciones continuas del servicio.

La preconfiguración de ONTs implicaba una logística compleja. Las ONTs tenían que ser recuperadas del Almacén, encendidas, configuradas manualmente, reempaquetadas y devueltas antes de la instalación. Este proceso retrasaba las implementaciones y aumentaba la carga operativa. Los cambios de servicio, por sí solos en la base de clientes, podían tardar hasta tres días en completarse.

Las áreas que NetUno se propuso mejorar incluyeron:

- Aprovisionamiento y desconexión
- Modificaciones y reconexiones de servicio
- Solución de problemas y mantenimiento preventivo
- Gestión del servicio Wi-Fi
- Actualizaciones masivas de servicios

DE UN VISTAZO

NetUno necesitaba optimizar su procesos de aprovisionamiento y mejoró la visibilidad entre departamentos a medida que su red de fibra óptica se expandía. Tras implementar la plataforma FiberVU de ZCorum, los cambios de servicio que antes tardaban hasta tres días ahora se completan en aproximadamente 10 minutos. FiberVU hizo posible un aprovisionamiento centralizado y sin intervención, una resolución de problemas más rápida y una mejor monitorización, lo que ayudó a NetUno a reducir la complejidad operativa y mejorar la calidad del servicio.

“No vemos la posibilidad de volver a la época anterior a FiberVU. Al contrario, planeamos ampliar el uso de los datos que proporciona FiberVU para mejorar los procesos y analizar las estadísticas de los clientes.”

José Martínez
Vicepresidente de Operaciones e Ingeniería

LA SOLUCIÓN

NetUno buscó una solución que se ajustara a sus objetivos para superar los flujos de trabajo manuales y obtener visibilidad centralizada en todos los departamentos. Tras evaluar diversas opciones de mejora operativa, NetUno seleccionó FiberVu de ZCorum.

Con FiberVU, NetUno reemplazó el aprovisionamiento manual en almacén por una activación centralizada y sin intervención. Los equipos ahora se trasladan directamente del almacén al cliente, eliminando los pasos de preconfiguración y acelerando la prestación del servicio.

Además del aprovisionamiento, FiberVU proporciona visibilidad en tiempo real de los equipos de ingeniería y operaciones. Departamentos como el NOC, Servicio al Cliente y Centro de Contacto, ahora tienen acceso a datos centralizados que respaldan una validación de servicio más rápida, un monitoreo proactivo y una resolución de problemas más eficiente.

FiberVU ofrece aprovisionamiento centralizado, administración automatizada de SSID y contraseñas de Wi-Fi, monitoreo de capacidad y ancho de banda en tiempo real, visibilidad de Rx en las ONTs y funcionalidad ACS integrada, todo dentro de una única plataforma.

LOS RESULTADOS

Implementación más rápida (3 días a 10 minutos): Los cambios de servicio que antes tardaban hasta tres días ahora se completan en aproximadamente 10 minutos. Las ONT ya no requieren configuración previa a la instalación.

Tiempo de resolución reducido: Muchos problemas de clientes e informes de interrupciones que antes requerían una escalación (más de 4 horas) o visitas in situ (más de 6 horas) ahora se resuelven en línea sin programar despachos técnicos. Esto reduce las escalaciones y la dependencia de personal especializado y, en consecuencia, los costos.

Monitoreo y visibilidad mejorados: FiberVU permite la identificación de:

- Clientes de alto consumo
- Puertos con carga excesiva
- OLT con posible exposición a interrupciones
- Dispositivos conectados a Wi-Fi y métricas de rendimiento de ONT

Esta visibilidad respalda el objetivo de NetUno de ofrecer un servicio proactivo y de alta calidad.

EN RESUMEN

Al eliminar los pasos manuales de aprovisionamiento, acelerar los cambios de servicio y empoderar a múltiples departamentos con datos de red accionables, NetUno ha transformado sus operaciones de fibra con FiberVU. De cara al futuro, NetUno planea ampliar aún más el uso de los datos de FiberVU para analizar variables del mercado, optimizar procesos y mejorar el conocimiento del cliente.

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

