

Fidelity Communications quería una visión Clara de sus Datos Les Dimos esa Visión.

Fidelity buscaba un proveedor que reuniera todos los elementos de la gestión de su red.

EL RETO

A principios de 2012, Fidelity Communications adquirió 14 sistemas de cable, teléfono e Internet en cuatro estados, agregando alrededor de 30.000 nuevos clientes individuales a sus servicios de telefonía, televisión por cable e Internet de alta velocidad. Con la adquisición, Fidelity se encontró con una empresa de telecomunicaciones donde todos los servicios de soporte críticos; la facturación, el aprovisionamiento, el soporte técnico y las operaciones de red se estaban subcontratando a terceros. Para complicar las cosas, Fidelity no tenía acceso real a sus datos o vista en sus diagnósticos de red para la resolución de problemas.

Después de dieciocho meses de administrarse de esta manera, Fidelity necesitaba recuperar el control de sus servicios y, al mismo tiempo, obtener acceso a sus datos y conocimiento de su red. Y, dadas las considerables distancias entre ubicaciones, la alta disponibilidad y confiabilidad fue un asunto clave.

En junio de 2013 se tomó la decisión de convertir a un nuevo sistema de facturación. Con esta decisión, también analizaron detenidamente cómo podrían llevar el aprovisionamiento de forma interna e integrarlo con el nuevo sistema de facturación.

“Quiero que sepan cuánto apreciamos el hecho de que ustedes no solo proporcionen un gran producto, sino que también nos enseñen cómo usarlo.”

Jarrod Head, Director de Ingeniería de Fidelity Communications.

LA CONCLUSIÓN

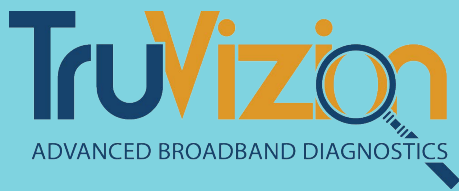
Cuando Fidelity quería una vista en profundidad de su red, el aprovisionamiento interno y la integración con su nuevo sistema de facturación, recurrieron a ZCorum. Durante un fin de semana, ZCorum instaló un nuevo servidor de aprovisionamiento y estableció conectividad con el nuevo sistema de facturación de Fidelity. Al mismo tiempo, se instituyó un sólido sistema de diagnóstico para la red de Fidelity. Fidelity ahora tiene el control de sus datos y una línea de visión clara en su red.

EL PLAN

En lugar de llevar todo el aprovisionamiento subcontratado de los módems de cable a su servidor actual, buscarían una nueva solución para su aprovisionamiento que les diera acceso a sus datos y les brindara herramientas para una mejor administración de la red.

Cuando describieron su proyecto, Fidelity sabía que, además de un servidor de aprovisionamiento que se integraría con su sistema de facturación, también necesitaban una herramienta de monitoreo y diagnóstico para su red. Sabiendo que este sería un proyecto de conversión importante, se dieron cuenta de que tratar con múltiples proveedores para los diferentes elementos del proyecto no sería la solución óptima.

“Después de investigar varias combinaciones alternativas, Fidelity seleccionó al único proveedor, ZCorum, que ofrecía tanto el servidor de aprovisionamiento que querían como la solución de diagnóstico y monitoreo que necesitaban. Con ZCorum, ahora tienen herramientas que “brindan una visión general del estado de su red y CPE, Permitiendo un mantenimiento proactivo de la red (PNM) para solucionar problemas antes de que afectaran a los suscriptores y un analizador de espectro de ruta de retorno basado en software para aislar los problemas de ingreso en su planta.



“Reviso cada CMTS y obtengo una descripción general de la salud general de esos CMTS todos los días.”

Jarrod Head,
Director de Ingeniería para Fidelity Communications.

LA SOLUCIÓN

ZCorum planificó la implementación de lo que sería una conversión del sistema de facturación altamente compleja y se aseguró de que hubiera una conexión perfecta con los servidores de aprovisionamiento y la herramienta de diagnóstico de TruVizion.

Durante un fin de semana, ZCorum asumió la ardua tarea de la conversión de facturación y trasladar todo el aprovisionamiento al nuevo sistema. Esto allanó el camino para implementar TruVizion, la pieza de diagnóstico del proyecto que le daría a Fidelity la información sobre su red que habían estado buscando.

Posteriormente, los equipos de Fidelity recibieron una amplia formación y apoyo del equipo de ingenieros y arquitectos de TI de ZCorum. El equipo de ZCorum ayudó a Fidelity a comprender mejor los beneficios de tener la herramienta de diagnóstico, como abordar la importancia de los errores de palabras clave y su impacto en la planta de cable, los módems y los suscriptores.

LOS RESULTADOS

Antes de la nueva conversión de facturación y aprovisionamiento, Fidelity no tenía acceso a sus datos o diagnósticos de red. Ahora, con el nuevo servidor de aprovisionamiento y la instalación de la tecnología patentada de TruVizion, los supervisores de operaciones y los técnicos de línea tienen una vista de su red 24/7/365. El gerente interno de la planta comienza todos los días examinando los diagnósticos en TruVizion. Obtiene una vista rápida de los módems que están fuera de línea y de los nodos que tienen módems con alto ruido de señal o muchos errores de palabras de código. Luego envía un correo electrónico con los resultados a sus supervisores de operaciones señalando dónde pueden estar comenzando a surgir problemas. Como resultado, los técnicos de línea ahora están comprobando los diagnósticos ellos mismos antes de recibir un correo electrónico del gerente.

Ahora están respondiendo a los problemas más rápido y pueden ver los datos históricos para ayudar a diagnosticar problemas potenciales antes de que tengan tiempo de escalar. Al tener esta vista en su red y al encontrar y reparar problemas cuando aparecen por primera vez, Fidelity ha podido brindar una mejor experiencia a sus suscriptores en los cinco estados.

Fidelity ahora tiene los diagnósticos de TruVizion ejecutándose en un monitor grande en su Centro de operaciones de red para que cualquier problema potencial se vea de inmediato. Consideran que TruVizion es su segundo par de ojos en el campo.

Acerca de 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.