

Caso de Estudio

Trans-Video reducir el número de visitas a domicilio

Les dimos un hoja de ruta hacia el éxito

TRANS-VIDEO NECESITABA MAS PRECISIÓN Y VISIBILIDAD DE RED PARA SU PROCESO DE DETECCIÓN DE ERRORES. NOSOTROS LES OTORGAMOS UNA HERRAMIENTA ROBUSTA PARA EL DIAGNOSTICO DE REDES.

EL RETO

Como el primer sistema de cable en Vermont y uno de los más viejos en Nueva Inglaterra el pequeño e independiente Transvideo tenía recursos limitados para el mantenimiento de su red y mantener a sus suscriptores contentos. Cuando los suscriptores llamaban con un problema, el procedimiento estándar era enviar un camión a domicilio para solucionarlo, esto siempre era una proposición cara. Detectar problemas era un ejercicio de prueba y error que se efectuaba leyendo un medidor y realizando ajustes para ver los resultados, si es que había alguno. La detección de errores en la casa de los suscriptores era frustrante y a menudo el problema no estaba en la casa sino en el vecindario. Y la única manera de detectar los errores era dependiendo de otros clientes en el mismo vecindario para que llamaran y reportarán errores similares. El plan: encontrar una herramienta de diagnósticos que permitiera expandir la calidad de la detección de errores, reduciendo las visitas a domicilio y disminuyendo los costos operativos.

Para ayudar con esta meta, Trans-Video eligió que ZCorum programará e implementara su software de diagnóstico llamado Tru-Vizion en la red de Trans-Video.

La razón, de acuerdo con George Goodrich, presidente y CEO de Trans-Video: "investigamos otras soluciones pero para nosotros fue un factor decisivo el hecho de que ZCorum y su equipo de desarrollo y soporte estén todos ubicados en los Estados Unidos. Y nuestros colegas, que utilizan otras soluciones, nos dicen que desearían tener TruVizion en su lugar.

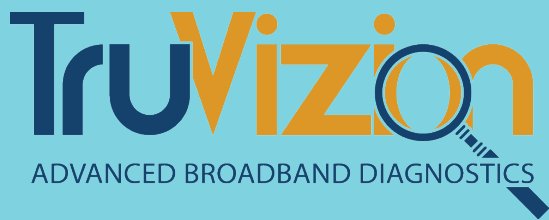
CONCLUSIÓN

ZCorum le otorgó a Trans-Video su software TruVizion, su más avanzada solución cuando se trata de software de diagnóstico. El software ha acelerado el tiempo necesario para reparar los problemas de los clientes, y ha reducido la necesidad de realizar visitas a domicilio en un 50%, garantizando que TransVideo pueda mantener un alto nivel de satisfacción para sus clientes en un ambiente altamente competitivo. La herramienta es considerada como esencial para mantener su sistema funcionando y a sus clientes felices.

“Desde que implementamos Tru-Vizion yo estimaria que hemos reducido nuestras visitas a domicilio en un 50% Lo cual es mucho!”

LA SOLUCIÓN

ZCorum se dio a la tarea de implementar las herramientas de diagnóstico y aprovisionamiento de TruVizion en la red de Trans-video. Esta robusta solución efectivamente les mostró una visión geográfica de su red junto con los estatus del equipo utilizado por sus clientes. Esto le permitió a Transvideo poder identificar fácilmente dónde y qué tipo de problemas estaban ocurriendo. Los diagnósticos de reportes de errores de código, reportes posts instalación e históricos de datos incluidos, ayudaron a determinar el origen de los desperfectos que podrían afectar a los suscriptores, problemas con los módems alámbricos y otros problemas del sistema, eliminando en su mayor parte el trabajo de adivinar al identificar las causas de los problemas presentes en la red.



- ✓ **Reducir los rollos de camiones**
- ✓ **Resolución de problemas más rápida**
- ✓ **Mayor visibilidad**



La tecnología de TruVizion también fue mejorada al implementar la APP móvil, TechVizion, la cual mejoró dramáticamente la habilidad de la compañía para detectar los problemas directamente desde el campo. Por ejemplo durante la estación de invierno de Vermont, los técnicos de campo son capaces de revisar los diagnósticos y de probar módems desde cualquier lugar, ya sea revisando el equipo bajo la nieve o subidos a un alto poste mientras reparan una mala conexión. Esto efectivamente elimina la necesidad de llamar a la oficina central o de visitar la casa del cliente para revisar el status de la reparación.



LOS RESULTADOS

Poco después de implementar TruVizion y transformar la visibilidad de su red y sus capacidades del diagnóstico, Transvideo vio resultados tangibles. Podían responder de forma más rápida a las llamadas lo cual incrementaba el nivel de satisfacción de sus suscriptores. Adicionalmente esto redujo el número de visitas a domicilio, ahorrándoles incontables horas hombre y reduciendo los costos de operación. La calidad del servicio, el tiempo para reparar las fallas y la satisfacción de los clientes; han ido mejorando constantemente año tras año.

Goodrich dijo, "Absolutamente todos los días ponemos a TruVizion a prueba y funciona perfectamente. Casi siempre soy capaz de diagnosticar un problema de forma rápida y eficiente. No puedo ni siquiera empezar a describir lo importante que TruVizion es para nuestra compañía"

La solución de TruVizion tuvo un gran impacto en el funcionamiento de la línea de Trans-Video al transformar algunos de sus procesos de diagnóstico en procesos digitales y reduciendo las visitas a domicilio. Basándose en el éxito de estos resultados, Trans-Video puede mejorar su enfoque en lo que es su objetivo principal - proveer un servicio excepcional a sus suscriptores.



Acerca de ZCorum

ZCorum es el proveedor líder de diagnósticos 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.

1.800.909.9441
4501 North Point Parkway, Suite 125
Alpharetta, GA 30022
ZCorum.com | TruVizion.com
[Facebook.ZCorum.com](https://www.facebook.com/ZCorum.com)
[Twitter.com/ZCorum](https://twitter.com/ZCorum)