

DESPERFECTOS ELUSIVOS

EN LA PLANTA DE SWEETWATER OCURRÍAN DESPERFECTOS QUE PODRÍAN SER IMPOSIBLES DE ENCONTRAR POR SUS TÉCNICOS. LOS EQUIPOS TARDABAN INCOUNTABLES HORAS HACIENDO VISITAS A DOMICILIO, CAMBIANDO EMPAREJAMIENTOS Y CAMBIANDO LOS EQUIPOS EN LAS CASAS DE LOS SUSCRIPTORES SÓLO PARA QUE LOS MISMOS PROBLEMAS VOLVIESEN A PASAR UNA Y OTRA VEZ.

EL RETO

Localizado en Rock Springs, Wyoming, un área conocida por su encanto, paisajes escénicos y una rica historia con el carbón, Sweetwater Cable TV es una compañía familiar que estado operativa desde 1956. Ellos han desarrollado una reputación estelar como proveedores de televisión por cable, internet y servicios de voz digital trabajan duro para mantener esa reputación.

Para encargarse de los problemas de sus clientes y resolverlos rápidamente, los técnicos de Sweetwater estaban utilizando datos de diagnóstico para detectar los problemas que debían ser resueltos de forma prioritaria así como su ubicación. Utilizando mapas para localizar los problemas RF, analizando errores de palabras clave los y estudiando los historiales de módems y canales de datos ellos podían rastrear y resolver problemas para sus suscriptores. Sin embargo había momentos en que los técnicos se veían obstaculizados y no podían localizar la fuente de un problema.

ALGUNOS DE ESTOS PROBLEMAS PARECÍAN FANTASMAS, SABÍAS QUE HABÍA PARTES ROTAS ALLÍ EN ALGÚN LUGAR PERO NO PODÍAS ENCONTRARLAS.

MARTY CAROLLO
GERENTE DE REDES EN SWEETWATER CABLE TV

Entonces Sweetwater utilizaba recursos considerables tratando de arrastrar estos problemas han elusivos. Los camiones al día, los equipos en las casas de los suscriptores era cambiado y las conexiones de la línea eran reinstaladas. Pero racionalmente, a pesar de sus mejores esfuerzos, los problemas persistían. A menudo en estos casos tan intrigantes las señales que provenían de las casas parecían normales y sin embargo los problemas continuaban.

El plan: Sweetwater sabía que tenía que mejorar su tecnología para poder remediar estos problemas. Así que acudieron a ZCorum para que les permitiera aplicar una solución que les ayudase a indagar más a fondo y permitiese que Sweetwater descubriera la causa y ubicación de estos problemas misteriosos.

LA SOLUCIÓN

ZCorum implemento PreEqualization Analyzer en la red de Sweetwater con la esperanza de que esto permitiera detectar la ubicación de los problemas, así como los aparatos que estaban afectados.

Para probar la efectividad de esta nueva herramienta, Sweetwater la puso en práctica con un rompecabezas que no habían podido resolver. Algunos de los suscriptores de Sweetwater habían estado experimentando caídas en las llamadas y ecos en las líneas de sus servicios de voz digital y la fuente del problema eludía a los técnicos de Sweetwater.

Una gran cantidad de trabajo investigativo y ya había sido realizada para encontrar la fuente del problema; sin embargo no habían podido localizar la fuente del problema. Para mayor misterio varios vecinos de la zona habían empezado a experimentar los mismos problemas.

¡Éxito! el software PreEqualization Analyzer inmediatamente otorgó a los técnicos de Sweetwater la información necesaria para poder encontrar la causa del problema y su ubicación. El "elemento fantasma" que había estado causando los problemas en el servicio resultó ser una conexión floja a unos 600 pies de la casa del suscriptor. PreEqualization Analyzer les permitió ubicar el problema con una precisión de dos pies.

Poco después de que está adivinanza fue ser resuelta, un problema diferente confundió a Sweetwater y PreEqualization Analyzer guio a los técnicos de Sweetwater a un punto que estaba a 1000 pies de la casa del suscriptor. Camiones habían estado rondando por debajo de esta línea y la habían estado golpeando, eventualmente causando tanto daño que la señal se veía afectada pero no tanto que los daños fueran visibles.

Y al estar tan lejos de la casa del suscriptor no había ninguna indicación de que el problema se originara en ese punto. Ni siquiera era un aria que ellos hubieran considerado evalúa si no fuera porque PreEqualization Analyzer se los sugirió.

NUNCA HUBIÉSEMOS PODIDO ENCONTRAR ESTOS PROBLEMAS DE SER POR PREEQUALIZATION ANALYZER. NOS ENRUMBO DIRECTO A LOS PROBLEMAS.

MARTY CAROLLO
GERENTE DE REDES EN SWEETWATER CABLE TV

RECURSOS ADICIONALES

Para aprender más, visite

www.preequalizationanalyzer.com

Para ver más videos elija

"Videos" bajo la pestaña "Recursos".

Para una prueba gratis vaya a

<http://zcorum.com/pea-trial/>

**PreEqualization
Analyzer**
PROACTIVE NETWORK MAINTENANCE



LOS RESULTADOS

La habilidad para localizar la ubicación de los equipos problemáticos para de forma proactiva poder eliminar futuros problemas ha tenido un gran impacto en la manera in que Sweetwater mantiene su planta.

Los técnicos de campo de Sweetwater han empezado a utilizar PreEqualization Analyzer para realizar mantenimiento proactivo de su plan como resultado de esto o han visto que el número de llamadas solicitando soporte técnico así como las visitas a domicilio han disminuido significativamente desde que se implementó la herramienta.

PreEqualization Analyzer se ha convertido en una parte integral del set de herramientas de diagnóstico de Sweetwater y les provee los datos que necesitan para corregir esos misteriosos problemas de red.

“HA SIDO
UN ÉXITO ABSOLUTO
Y TOTAL PARA NOSOTROS.”

MARTY CAROLLO
GERENTE DE REDES EN SWEETWATER CABLE TV

CONCLUSIÓN

ZCorum le otorgó a Sweetwater Cable TV una herramienta de mantenimiento proactivo que les dio la habilidad de ser proactivos en el mantenimiento de su planta para eliminar problemas potenciales. A medida que pase el tiempo esto va a reducir las llamadas pidiendo soporte técnico y las visitas a domicilio. Adicionalmente Sweetwater utiliza PreEqualization Analyzer en conjunto con otras herramientas de diagnóstico de ZCorum para ayudar a identificar la ubicación de problemas recurrentes y elusivos en su planta.