

ECO Monitor™

Supervisão da disponibilidade e da qualidade do serviço do assinante

RECURSOS

- Endereça problemas de alto impacto
- Aumenta a lucratividade, reduzindo os custos operacionais
- Identifica problemas de serviço de forma proativa
- Evita problemas de QoE
- Evita problemas de aquisição de dados

VISÃO GERAL DO PRODUTO

O ECO Monitor simplifica o processo de resolução de problemas de rede, rastreando as tendências na integridade dos serviços, historicamente e em tempo real. O ECO Monitor mostra os dados do serviço ao longo do tempo para todos os assinantes e a equipe de operações pode filtrar esses dados por serviço (por exemplo, por VoIP ou HSIA) e por localização (por exemplo, por estado ou código postal). Os usuários podem analisar os dados para encontrar correlações entre grupos de assinantes com problemas semelhantes.

Aborde problemas de alto impacto

O monitoramento tradicional da rede nem sempre detecta falhas massivas de infraestrutura. Muitas das falhas massivas mais longas são causadas por problemas não encontrados anteriormente. Para ver novos problemas, a melhor estratégia é ter uma visão sobre a qualidade do serviço no ponto de consumo, na residência do assinante. Para entender a qualidade do serviço doméstico, os dados devem ser coletados dos dispositivos do assinante.

Solução de problemas mais eficaz

Correlação geográfica

O mapa da rede de serviços permite aos usuários determinar onde um problema está ocorrendo, em tempo real. As formas coloridas no mapa mostram os códigos postais onde os dispositivos estão localizados. A cor dessas formas indica visualmente onde o serviço está funcionando como esperado e onde pode haver problemas no serviço. As áreas problemáticas são realçadas com alertas em vermelho, que são acionados quando o valor pre-determinado de medição definido para o problema é atingido.

Correlação de tempo

Os gráficos das séries temporais permitem que os usuários determinem se um problema de serviço afetou os dispositivos de uma só vez ou em uma sequência. Um gráfico de séries temporais mostra os dados coletados para um determinado KPI, tanto historicamente como em tempo real.

Correlação de atributos

O mapa de calor permite aos usuários determinar se os dispositivos afetados compartilham atributos estáticos, como modelos ou firmware, ou atributos estatísticos, como o uso da largura de banda ou de pacotes perdidos.

Rastreamento de possíveis disparadores de problemas

Ao resolver um problema, um usuário pode rastrear possíveis disparadores de problemas ao longo do tempo usando um item de uma lista de observação que avalia um KPI ao longo do tempo para um local específico. Estes dados são exibidos em uma série temporal que os usuários podem monitorar para determinar se o possível disparador é um disparador real.

Problemas de alto impacto afetam frequentemente a disponibilidade do serviço e incluem:

- Problemas sistêmicos que afetam toda a rede. É fácil encontrá-los porque a maioria dos assinantes são afetados.
- Problemas que afetam dispositivos com os mesmos atributos. Pode ser mais difícil encontrar problemas com dispositivos que compartilham um atributo, como versão de firmware ou número de modelo.

Melhore a lucratividade, reduzindo os custos operacionais

Com o processo de solução de problemas tradicional, é difícil determinar a localização da falha. Isso significa que o tempo médio de manipulação (AHT) é aumentado e repetidos deslocamentos de técnicos ao local são necessários. O tempo empregado por chamado, tanto na residência do cliente quanto em campo, é muito longo. O uso do ECO Monitor reduz os custos da cadeia de problemas. O ECO Monitor fornece ferramentas que permitem à equipe de operações determinar a localização geográfica do problema e quais dispositivos são afetados. Isso significa uma solução de problemas mais focada e rápida.

Identifique problemas de serviço de forma proativa

Com o processo tradicional de solução de problemas, as falhas são tratadas com uma abordagem reativa; os incidentes ocorrem e, antes da retificação da falha começar, os assinantes já fizeram a reclamação.

O ECO Monitor depende dos principais indicadores de desempenho (KPIs) que combinam resultados de diagnóstico que ajudam a determinar a integridade de um serviço com alertas que determinam os limites para esses resultados. Os KPIs monitoram o desempenho de um serviço, usando diagnósticos que determinam a integridade de um serviço avaliando as estatísticas no modelo de dados do dispositivo. A chave para o processo de garantia proativa do serviço é a coleta frequente de dados do dispositivo de toda a população de dispositivos.

O ECO Monitor é desenvolvido sobre ECO Collect, que coleta grandes quantidades de dados sem afetar o serviço dos assinantes. Os dados de KPI são coletados e processados pelo ECO Collect. O ECO Collect reúne dados de dispositivos e os transforma e normaliza para que possam ser avaliados de forma consistente, independentemente da fonte. Consulte as especificações do ECO Collect para obter mais detalhes sobre a aquisição de grandes quantidades de informações de assinantes.

Evite problemas de QoE

Durante a análise de Qualidade da Experiência (QoE), os usuários podem encontrar problemas para coletar dados suficientes, correlacioná-los com mais de quatro atributos e visualizá-los.

Evite problemas de aquisição de dados

É difícil reunir grandes quantidades de dados de dispositivo em alta frequência sem afetar o provisionamento do serviços através do servidor de configuração automática (ACS). Qualquer solução de coleta de dados deve ter a capacidade de dar prioridade ao provisionamento e ao gerenciamento de dispositivos durante a coleta de informações estatísticas. Além disso, o processamento de grandes quantidades de dados não deve exigir que a infraestrutura do ACS seja muito grande, pois isso pode ser dispendioso. Durante o processo de aquisição de dados, os usuários podem enfrentar vários contratemplos.

É importante não sobrecarregar as capacidades de provisionamento e gerenciamento do ACS, adicionando grande quantidade de informações de diagnóstico de CPE. Entretanto, quanto mais informações sobre os dispositivos forem coletadas, mais fácil e rápido será solucionar os problemas. O ECO Monitor resolve esse problema através da infraestrutura do ECO Collect, que alivia a sobrecarga sobre o ACS ao coletar dados de diagnóstico de dispositivos.

Em típicas implantações de big data, grandes quantidades de dados são coletadas e enfileiradas para análise em um momento posterior. Analisar grandes conjuntos de dados exige uma infraestrutura muito cara ou muito tempo para processar.

O ECO Monitor resolve esse problema ao analisar os dados no momento da aquisição. Ao armazenar dados brutos e resultados, a análise em tempo real pode ser realizada onde as soluções de big data típicas levariam dias ou semanas para fornecê-la.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Entre em contato com o Atendimento ao cliente para informações sobre produtos e vendas:

- Estados Unidos: 866-36-ARRIS
- Internacional: +1-678-473-5656

