

# ECO Monitor™

## Supervisión de disponibilidad y calidad de servicios del suscriptor

### CARACTERÍSTICAS

- Aborde problemas de alto impacto
- Aumente la rentabilidad disminuyendo los costos operacionales
- Identifique problemas de servicio de forma proactiva
- Evite problemas de Calidad de la experiencia (QoE)
- Evite problemas de adquisición de datos

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

ECO Monitor simplifica el proceso de solucionar problemas de red al hacer seguimiento de las tendencias en el estado del servicio, tanto de forma histórica como en tiempo real. ECO Monitor muestra los datos del servicio a lo largo del tiempo para todos los suscriptores, y el personal de operaciones puede filtrar estos datos por servicio (como por VOIP o HSIA) y por ubicación (como por estado o código postal). Los usuarios pueden analizar los datos para encontrar correlaciones entre los grupos de suscriptores con problemas similares.

#### Aborde problemas de alto impacto

El monitoreo de red tradicional no siempre detecta las interrupciones en la infraestructura. Muchas de las interrupciones más prolongadas se deben a problemas que no se encontraron previamente. Para ver nuevos problemas, la mejor estrategia es tener una visión de la calidad de servicio en el punto de consumo, en el hogar del suscriptor. Para comprender la calidad de servicio en el hogar, es necesario recopilar datos de los dispositivos del suscriptor.

#### Solución de problemas más efectiva

##### Correlación geográfica

El mapa de red de servicio permite a los usuarios determinar dónde se está produciendo el problema, en tiempo real. Las figuras de color en el mapa muestran los códigos postales de donde se ubican los dispositivos. El color de estas figuras ofrece una indicación visual de dónde el servicio está funcionando como se espera y dónde podría estar presentando problemas. Las áreas problemáticas se resaltan en color rojo para las alertas, las cuales se activan cuando se alcanza el umbral de problema.

##### Correlación de tiempo

Los gráficos cronológicos permiten a los usuarios determinar si el problema de un servicio afectó a todos los dispositivos de una sola vez o en secuencia. El gráfico cronológico muestra los datos recopilados sobre un KPI particular, tanto de forma histórica como en tiempo real.

##### Correlación de atributos

El mapa térmico permite a los usuarios determinar si los dispositivos afectados comparten atributos estáticos, como modelo o firmware; o atributos estadísticos, como uso de ancho de banda o paquetes descartados.

##### Seguimiento de posibles causantes de problemas

Durante la resolución de un problema, un usuario puede hacer seguimiento de los posibles causantes del problema a través del tiempo mediante un elemento en una lista de observación que evalúa un KPI en el transcurso del tiempo para una ubicación específica. Estos datos se muestran en una serie cronológica que los usuarios pueden monitorear para determinar si la causa posible es la causa real.

### Los problemas de alto impacto afectan frecuentemente la disponibilidad del servicio e incluyen:

- Problemas sistemáticos que afectan a toda la red. Estos problemas son fáciles de encontrar porque afectan a la mayoría de los suscriptores.
- Problemas que afectan a dispositivos con los mismos atributos. Es posible que sea más difícil encontrar problemas con dispositivos que comparten un atributo, como la versión de firmware o el número de modelo.

### Aumente la rentabilidad disminuyendo los costos operacionales

Con el proceso de solución de problemas tradicional, es difícil determinar la ubicación de la falla. Esto significa que el Tiempo promedio de manejo (AHT) aumenta y se necesitan reiteradas visitas de servicio. El tiempo utilizado por notificación de problema tanto en el domicilio como en terreno es demasiado. ECO Monitor traslada los problemas más abajo en la cadena de costos. ECO Monitor proporciona herramientas que permiten al personal de operaciones determinar la ubicación geográfica del problema y qué dispositivos se encuentran afectados. Esto hace posible una solución de problemas más enfocada y una resolución más rápida.

### Identifique problemas de servicio de forma proactiva

Con el proceso de solución de problemas tradicional, las fallas se tratan con un enfoque reactivo; los incidentes ocurren y los suscriptores ya se han quejado antes de que comience la corrección de las fallas.

ECO Monitor se basa en indicadores de rendimiento clave (KPI) que combinan resultados de diagnóstico y ayudan a determinar el estado de un servicio con alertas que determinan umbrales para esos resultados. Los KPI monitorean el funcionamiento de un servicio, con diagnósticos que determinan el estado del servicio, mediante la evaluación de estadísticas en el modelo de datos de los dispositivos. La clave para el proceso de aseguramiento proactivo del servicio es la recopilación frecuente de datos de toda la población de dispositivos.

ECO Monitor se basa en Recolección ECO, que recopila grandes cantidades de datos sin afectar el servicio para los suscriptores. Los datos de KPI se recopilan y procesan mediante Recolección ECO. Recolección ECO recopila los datos de los dispositivos y luego, los transforma y normaliza para que puedan evaluarse de manera uniforme, sin importar su origen. Consulte la hoja de datos de Recolección ECO para obtener más detalles sobre la adquisición de grandes cantidades de información del suscriptor.

### Evite problemas de Calidad de la experiencia (QoE)

Durante el análisis de Calidad de la experiencia (QoE), los usuarios pueden tener problemas para recopilar datos suficientes, correlacionar esos datos con más de cuatro atributos y visualizarlos.

### Evite problemas de adquisición de datos

Es difícil recopilar grandes cantidades de datos de dispositivos a una alta frecuencia sin afectar el aprovisionamiento del servicio a través del servidor de autoconfiguración (ACS). Cualquier solución de recopilación de datos debe tener la capacidad de dar prioridad al aprovisionamiento y la administración de dispositivos por sobre la recopilación de información estadística. Además, el procesamiento de grandes cantidades de datos no debería requerir el aumento excesivo de la infraestructura de ACS, ya que esto podría ser costoso. Durante el proceso de adquisición de datos, los usuarios pueden enfrentar diversos contratiempos.

Es importante no sobrecargar el aprovisionamiento de ACS y las capacidades de administración con grandes cantidades de información de diagnóstico de CPE; sin embargo, entre más información de dispositivos se recopile, más rápida y sencilla se hace la resolución de problemas. ECO Monitor soluciona este problema mediante la infraestructura de Recolección ECO, que libera al ACS de la carga de recopilar datos de diagnóstico de dispositivos.

En implementaciones de big data típicas, se recopilan enormes cantidades de datos que se ponen en cola para su posterior análisis. Para analizar grandes conjuntos de datos se requiere una infraestructura muy costosa o mucho tiempo de procesamiento.

ECO Monitor soluciona este problema puesto que analiza los datos en el momento en que se adquieren. Al tener los datos sin procesar y los resultados almacenados, es posible realizar análisis en tiempo real cuando soluciones de big data típicas tardarían días o semanas en entregar un análisis.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Comuníquese con Atención al cliente para obtener información del producto y ventas:

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

