

ECO Collect™

Simplificamos la recolección y el análisis de datos

CARACTERÍSTICAS

- Obtenga una resolución de problemas más rápida y reduzca el tiempo de promedio de manejo (AHT)
- Solucione problemas de forma proactiva y reduzca las llamadas de los suscriptores
- Evite problemas de adquisición de datos

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

Ya está aquí la evolución en recolección de datos masivos. Recolección ECO es la evolución de la recolección de datos masivos estándar de los dispositivos del proveedor. Se trata de una característica independiente de la solución de Administración de servicio ECO, que permite la recolección de datos de alta frecuencia y capacidad de escalamiento masivo, sin afectar el funcionamiento del servidor de autoconfiguración (ACS) de back-end. Recolección ECO incorpora además la capacidad de asignar datos de diagnóstico recolectados a los suscriptores a través del tiempo, denominados datos históricos, para que los proveedores puedan manejar mejor la costosa naturaleza intermitente de los problemas típicos de los complejos servicios de banda ancha de próxima generación.

Los productos ACS tradicionales no tienen la capacidad de almacenar big data, por lo que deben recolectar y almacenar datos de cada dispositivo y suscriptor de manera frecuente, y dejar esos datos disponibles durante días, semanas o meses. ECO Collect es una función de recolección de datos escalable que ofrece almacenamiento de alto rendimiento y recuperación de cantidades masivas de datos.

Big data es diferente para nuestra industria

Big data es la recolección y el almacenamiento de conjuntos de datos complejos y de gran volumen. Estos conjuntos de datos son tan grandes (producidos por ejemplo, por la búsqueda de un decena de millones de dispositivos cada 15 minutos) que los mecanismos de informes del almacén de datos tradicional no pueden manejar la carga.

ECO Collect elimina este problema al dividir los datos en fragmentos más pequeños y analizarlos a medida que ingresan al sistema. Los datos que recolecta y procesa ECO Collect son utilizados por las aplicaciones de Administración de servicio ECO. El personal de operaciones utiliza estos datos para buscar tendencias en los problemas y encontrar hábitos de los suscriptores en el uso del servicio.

PRODUCTOS DE ECO SERVICE MANAGEMENT ADICIONALES

ECO Collect funciona en conjunto con varios otros productos de ECO Service Management.

ECO Manage

ECO Manage es un producto de la plataforma ECO que habilita la administración y el soporte de los servicios y dispositivos. ECO Collect y ECO Manage trabajan en conjunto para ofrecer un motor de decisión y diagnóstico escalable de forma masiva.

ECO Assist

ECO Collect proporciona datos de diagnóstico procesados de los dispositivos a la aplicación web de ECO Assist para ayudar los representantes de servicio al cliente a solucionar los problemas del suscriptor.

ECO Monitor

ECO Collect proporciona datos de diagnóstico procesados de los dispositivos a la aplicación web de ECO Monitor para ayudar al personal de operaciones a supervisar la disponibilidad y calidad del servicio de los suscriptores.

ECO Collect es capaz de escalar a grandes números de suscriptores. Se puede implementar de manera distribuida o centralizada para minimizar el impacto en la red del proveedor. Las transacciones entre los dispositivos y la instalación de almacenamiento de big data se comprimen y organizan en lotes. La evaluación de los datos de los dispositivos se calcula en el momento en que se adquieren los datos. Esto permite realizar análisis más complejos en tiempo real sin la necesidad de una infraestructura de back-end grande y costosa. Los datos sin procesar y los resultados de los cálculos se almacenan para usarlos posteriormente. Cuando se recopilan datos de los dispositivos, se utilizan funciones avanzadas de programación y balanceo de carga. ECO Collect se basa en un clúster de almacenamiento y computación distribuido que aprovecha las más modernas tecnologías de big data.

Obtenga una resolución de problemas más rápida y reduzca el tiempo de promedio de manejo

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.

Monitoreo ECO 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.

Solucione problemas de forma proactiva y reduzca las llamadas de los suscriptores

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 cuando comienza la corrección de las fallas.

Monitoreo ECO 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 buen o mal 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. Envían alertas cuando un porcentaje o número específico de dispositivos de la población coinciden con el KPI.

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

Las definiciones de diagnóstico son más que la mera recuperación de estadísticas del modelo de datos de los dispositivos. Se pueden definir cálculos de diagnóstico complejos para modelos de datos del dispositivo a fin de permitir una visión común del estado de un servicio, independientemente del fabricante del dispositivo. Estos cálculos de diagnóstico complejos se pueden introducir a otros sistemas de proveedor o a Monitoreo ECO para obtener una visión general del estado de todos los servicios dentro de la red del proveedor.

En ocasiones, es posible que los sondeos de la infraestructura de red pasen por alto ciertos problemas, especialmente si se trata de problemas nuevos que no se han detectado anteriormente. Los sistemas de operaciones de red pueden obtener un resumen de toda la población de dispositivos para ayudar a monitorear la infraestructura de red. Los patrones de uso del suscriptor se pueden extraer fácilmente de los datos con Monitoreo ECO u otras herramientas estándar de informes y análisis del proveedor. Cuando ECO Collect se utiliza en combinación con Administración ECO, se obtiene un motor de decisión y diagnóstico masivamente escalable.

Evite problemas de adquisición de datos

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

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. Monitoreo ECO 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.