

ECO Collect™

Simplifique a coleta e a análise de dados

RECURSOS

- Permita uma solução de problemas mais rápida e reduza o tempo médio de manipulação (AHT)
- Permita uma solução proativa de problemas e menos chamados de assinantes
- Evite problemas de aquisição de dados

VISÃO GERAL DO PRODUTO

A evolução da coleta de dados em massa chegou. O ECO Collect é a evolução da coleta de dados padrão em massa dos dispositivos do provedor. É um recurso independente da solução ECO Service Management que permite a coleta de dados de alta frequência e altamente dimensionáveis, sem impactar o desempenho do servidor de configuração automática (ACS) de backend. O ECO Collect também apresenta a capacidade de atribuir dados de diagnóstico coletados aos assinantes ao longo do tempo, que são conhecidos como dados históricos, e permite que os provedores lidem melhor com a dispendiosa natureza intermitente dos problemas típicos dos complexos serviços de banda larga de próxima geração.

Os produtos ACS tradicionais não têm a capacidade de armazenar big data, que exige a coleta e o armazenamento frequentes de dados de todos os dispositivos e assinantes e a disponibilização desses dados por dias, semanas ou meses. O ECO Collect é uma instalação de coleta de dados escalável que fornece armazenamento e recuperação de alto nível de quantidades maciças de dados.

O big data é diferente no nosso setor

O big data é a coleta e o armazenamento de grandes e complexos conjuntos de dados. Esses conjuntos de dados são tão grandes (produzidos, por exemplo, através da consulta de dezenas de milhões de dispositivos a cada 15 minutos) que os mecanismos tradicionais de geração de relatórios de data warehouse geralmente não conseguem lidar com a carga.

O ECO Collect elimina esse problema ao dividir os dados em peças menores e analisá-los conforme entram no sistema. Os dados coletados e processados pelo ECO Collect são usados pelos aplicativos ECO Service Management. A equipe de operações usa esses dados para encontrar tendências nos problemas e descobrir os hábitos dos assinantes no uso do serviço.

PRODUTOS ADICIONAIS DO ECO SERVICE MANAGEMENT

O ECO Collect funciona em conjunto com vários outros produtos ECO Service Management.

ECO Manage

O ECO Manage é um produto da plataforma ECO que simplifica o gerenciamento e o suporte de serviços e dispositivos. O ECO Collect e o ECO Manage trabalham em conjunto para fornecer um mecanismo de diagnóstico e decisão amplamente dimensionável.

ECO Assist

O ECO Collect fornece dados de diagnóstico de dispositivos processados para o aplicativo da Web ECO Assist a fim de ajudar os representantes do serviço ao cliente a resolver os problemas dos assinantes.

ECO Monitor

O ECO Collect fornece dados de diagnóstico de dispositivos processados para o aplicativo da Web ECO Monitor a fim de ajudar a equipe de operações a supervisionar a qualidade e a disponibilidade do serviço do assinante.

O ECO Collect é capaz de dimensionar um número muito grande de assinantes. Ele pode ser implantado de forma distribuída ou centralizada para minimizar o impacto na rede do provedor. As transações entre os dispositivos e a instalação de armazenamento de big data são compactadas e agrupadas. A avaliação dos dados de dispositivos é calculada no momento da aquisição de dados. Isso permite uma análise mais complexa e em tempo real, sem a necessidade de uma grande e dispendiosa infraestrutura de backend. Os dados brutos e os resultados dos cálculos são armazenados para uso posterior. O agendamento avançado e o balanceamento de carga são usados ao coletar dados de dispositivos. O ECO Collect é construído em um cluster de armazenamento e computação distribuído utilizando tecnologias de dados de última geração.

Permita uma solução de problemas mais rápida e reduza o AHT

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 chamados são necessários. O tempo empregado por chamado de problema nas residências e no campo é muito longo.

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.

Permita uma solução proativa de problemas e menos chamados de assinantes

Com o processo tradicional de solução de problemas, as falhas são tratadas com uma abordagem reativa; os incidentes ocorrem e, quando a retificação da falha começa, 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 bom e o mau desempenho de um serviço, usando diagnósticos que determinam a integridade de um serviço avaliando as estatísticas no modelo de dados do dispositivo. Eles alertam quando uma porcentagem ou número específico de dispositivos da população correspondem ao KPI.

As definições de diagnóstico fazem mais do que apenas recuperar estatísticas do modelo de dados de dispositivos. Cálculos de diagnóstico complexos podem ser definidos para os modelos de dados de dispositivos para permitir uma visão comum da integridade de um serviço, independentemente do fabricante do dispositivo. Esses cálculos de diagnóstico complexos podem ser incorporados a outros sistemas de provedores ou ao ECO Monitor para fornecer uma visão geral da integridade de todos os serviços da rede do provedor.

Às vezes, as buscas por problemas de rede podem não detectar problemas, especialmente quando são novos e não foram detectados anteriormente. Os sistemas operacionais de rede podem obter uma visão de toda a população de dispositivos para auxiliar no monitoramento da infraestrutura de rede. Os padrões de uso do assinante podem ser extraídos facilmente dos dados usando o ECO Monitor ou outras ferramentas padrão de geração de relatórios e análises do provedor. Quando o ECO Collect é usado em conexão com o ECO Manage, o resultado é um mecanismo de diagnóstico e decisão amplamente dimensionável.

Evite problemas de aquisição de dados

É importante não sobrecarregar as capacidades de provisionamento e gerenciamento do ACS, adicionando grande quantidade de informações de diagnóstico de dispositivos. 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 diminui a sobrecarga do ACS ao coletar dados de diagnóstico dos CPEs.

Em grandes implantações de big data típicas, 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