

Aumente el ROI y el valor empresarial potenciando sus activos con StrataSync™

Para los proveedores de servicios de hoy en día, las complejidades del negocio nunca han sido tan grandes ni la demanda de ancho de banda tan importante como ahora. Se enfrentan a una fuerte competencia y se ven sometidos a grandes presiones para implementar nuevos servicios de valor añadido, mientras que, a su vez, deben reducir los costos operativos y la pérdida de clientes. Los proveedores de servicios confían en sus activos, tanto los humanos como los equipos de pruebas, para ofrecer estos nuevos servicios de forma eficaz y oportuna.

La prestación de estos nuevos servicios es, a su vez, un desafío, debido a las complejidades técnicas. Estas incluyen hasta un 30 % de rotación de los técnicos y nada de visibilidad sobre la configuración de los activos del equipo de prueba, activos que garantizan el desarrollo, la implementación y la aparición adecuada de nuevos servicios de valor agregado. StrataSync™ de Viavi Solutions™ es una solución de software basada en la nube que ayuda a los proveedores de servicios a permitir que sus activos humanos y de equipos de pruebas enfrenten los desafíos de las pruebas de red de manera eficiente y efectiva. Esto garantiza el éxito del primer envío y reduce los costos operativos generales. StrataSync proporciona servicios de gestión de activos, gestión de la configuración y gestión de datos de las pruebas de los instrumentos Viavi, así como el seguimiento de activos de instrumentos que no son de Viavi. Esto ofrece a los proveedores de servicios nuevos niveles de visibilidad sobre sus

activos y datos de pruebas, con nuevos niveles de supervisión de cumplimiento y control, lo cual aumenta la eficacia de las pruebas y del mantenimiento de la red.

Esta nota de la aplicación subraya las limitaciones del activo actual, así como la configuración y las técnicas de gestión de datos de las pruebas. Asimismo, analiza los beneficios del ahorro de costos obtenidos a partir de la implementación de StrataSync para automatizar estas tareas y aumentar la eficacia en la realización de pruebas en la red.



Gestión de activos y configuración

En el entorno de gestión de red actual, es muy difícil para los supervisores y gestores de campo tener visibilidad de sus activos. Es todavía más complejo realizar un seguimiento de los detalles de la configuración de activos asociada a dichos activos y es sumamente complicado actualizar los instrumentos de campo de manera constante y fiable. Se requiere mucho tiempo para coordinar e implementar estas tareas manuales. Y además, es prácticamente imposible verificar que esos cambios de configuración deseados se hayan implementado realmente en un amplio número de instrumentos para garantizar la adhesión a los procedimientos y métodos adecuados. La gestión mediante hojas de cálculo ofrece resultados limitados a la hora de realizar un seguimiento del inventario y proporciona una visibilidad limitada o inexistente de los detalles de la configuración de activos, tales como las versiones actuales de firmware y las opciones de los instrumentos. Este problema se agrava debido a que las hojas de cálculo requieren una actualización manual con cambios de configuración, un proceso propenso a errores que carece de visibilidad para que sean detectados.

Por ejemplo, por lo general, para implementar una nueva versión de firmware, han de realizarse los siguientes pasos:

1. Un supervisor o gestor de operaciones de campo reúne información sobre la configuración de los instrumentos; por ejemplo, detalles como qué técnico tiene asignado el equipo y las opciones del firmware o instrumento instalado.
2. El gestor encuentra una nueva versión de firmware.
3. El gestor descarga el firmware y lo implementa en un servidor al cual pueden acceder los técnicos en el campo, un proceso que habitualmente requiere asistencia de TI.
4. El gestor genera instrucciones para los técnicos a fin de permitirles instalar el firmware.
5. El gestor notifica a los técnicos de campo sobre la actualización del firmware.
6. Los técnicos de campo siguen las instrucciones de instalación, que incluyen:
 - a. Descargar el firmware de un servidor centralizado a una memoria USB.
 - b. Copiar el archivo de firmware de la memoria USB al instrumento.
 - c. Notificar al gestor que la actualización se ha completado.
7. El gestor rastrea qué instrumentos se han actualizado.
8. El gestor realiza un seguimiento con los técnicos que todavía no han actualizado sus instrumentos.

Análisis de costos de la actualización del firmware

El proceso anterior es, evidentemente, un proceso manual intenso y que exige mucho tiempo. Se pierde un tiempo valioso que el técnico y el supervisor podrían emplear en otras actividades generadoras de ingresos, y se trata de un proceso muy propenso a errores.

En la siguiente tabla, se muestran los costos asociados a este tipo de proceso manual. El ejemplo presenta un proveedor de servicios con 400 técnicos, cada uno con un instrumento.

| | |
|--|--------------------|
| Cantidad de plataformas de prueba que se deben actualizar | 400 |
| Cantidad de actualizaciones al año | 1 |
| Tiempo por cada actualización | 1,5 h |
| Tiempo total empleado en las actualizaciones | 600 h |
| Costo de oportunidad de horas adicionales empleadas por los técnicos | 70 USD por hora |
| Costos de actualización del firmware | 42 000 USD por año |

Tabla 1. Análisis de costos de la actualización del firmware del instrumento

Debido a los requisitos para la concesión de licencias, el procedimiento para ofrecer nuevas opciones de software del instrumento es similar, aunque más complejo. Un gestor debe determinar las unidades que requieren la opción del software y los técnicos que tienen las unidades y, luego, recopilar los números de serie de la unidad y los identificadores únicos, de modo que puedan generarse los códigos de licencia específicos para la unidad. Estas tareas deben llevarse a cabo antes de continuar con el proceso de implementación descrito anteriormente. El resultado final implica, nuevamente, la pérdida de un tiempo valioso.

Todos los tipos de actualizaciones, ya sean de firmware o de software con o sin licencia, incluyen algunos o todos los costos que se muestran en la tabla 1. Multiplicados a lo largo de los años, estos costos obligan a encontrar rápidamente una solución alternativa.

Gestión de activos y configuración de StrataSync

Con StrataSync, los pesados procesos manuales que exigen mucho tiempo están automatizados, lo que permite una implementación centralizada del firmware, las opciones de software del instrumento y las plantillas de configuración de StrataSync para los técnicos cuando no se encuentran en el campo. Además, StrataSync elimina el trabajo previo que exige mucho tiempo, como determinar qué unidades requieren la opción de software o qué técnicos poseen unidades específicas que requieren la opción de software y, luego, recopilar los números de serie y los identificadores únicos de cada unidad que requiera la opción de software. Esta información ya se incluye en StrataSync y puede exportarse para un uso sencillo y una fácil generación de códigos de licencia.

La gestión automatizada de configuración y activos de StrataSync reduce significativamente el tiempo que los supervisores y los técnicos dedican a arduas tareas propensas a errores, lo cual les permitirá dedicar más tiempo a oportunidades generadoras de ingresos. Asimismo, al tener visibilidad y control para garantizar una correcta configuración del instrumento, aumenta el éxito de la prueba del primer envío y reduce las visitas repetitivas y los costos derivados, así como la pérdida de clientes asociada a las visitas reiteradas.

Gestión de datos de las pruebas

Los proveedores de servicios trabajan mucho en la creación de los métodos y procedimientos estandarizados (methods and procedures, M&P) que deben seguir los técnicos. El objetivo es superar las medidas de prueba que sirven como mecanismos que demuestran que el técnico ha realizado una evaluación correcta y que el servicio está listo para ponerse en marcha. Este proceso del supervisor o gestor de operaciones de campo, que genera M&P, técnicos que se forman en M&P establecidos y cómo utilizar el equipo de pruebas correctamente, visitas físicas a los lugares de trabajo y el tiempo que los técnicos tardan en realizar las pruebas y los servicios de puesta en marcha, va ligado a un resultado final: los datos de prueba. Los datos de prueba son el único mecanismo de prueba que tiene un proveedor de servicios de que un técnico ha realizado las pruebas según lo establecido y que los servicios están listos para salir a la luz y ser usados por el cliente.

Análisis de costos por la carga del archivo de datos de prueba

El proceso anterior involucra la visita de los supervisores y los técnicos a las empresas de los clientes. Esto puede representar un costo general relativamente alto para la puesta en marcha del servicio, donde la única prueba son los datos de prueba. Sin embargo, en el mundo actual, es muy difícil para los supervisores y gestores de campo tener visibilidad en los datos de prueba generados por los técnicos cuando se crea un servicio para los clientes. Esto se debe a que es una tarea muy difícil y ardua almacenar archivos de datos de prueba de un instrumento en una ubicación centralizada (archivos que también son visibles para supervisores, personal NOC y otros técnicos).

Por ejemplo, en general, para acceder a los resultados de prueba de un instrumento, han de seguirse los siguientes pasos:

1. El técnico realiza una prueba y guarda los resultados de prueba en un instrumento de campo.
2. El técnico copia los resultados de la prueba del instrumento a la memoria USB.
3. El técnico busca una computadora portátil, conecta la memoria USB y envía los resultados por correo electrónico a un supervisor.
4. El supervisor recibe y guarda los archivos.
5. El supervisor repite estos pasos con varios técnicos para ese día y realiza una copia de seguridad de los datos.
6. El supervisor repite este proceso cada día, todos los días, durante todo el año.

El proceso no proporciona nada de visibilidad de la información de rendimiento, como las tendencias y resultados de éxito/fracaso, un resumen informativo de las regiones o el rendimiento técnico individual.

En la siguiente tabla se muestran los costos asociados a este tipo de flujo de trabajo. El ejemplo presenta un proveedor de servicios con 400 técnicos, cada uno con un instrumento, y cada técnico guarda los resultados de prueba semanalmente. Los costos son superiores para las compañías con más técnicos o instrumentos de pruebas por técnico que almacenan los resultados de prueba con más frecuencia (una vez al día o tras completar un trabajo).

| | |
|---|---------------------|
| Cantidad de plataformas de prueba | 400 |
| Cantidad de semanas de prueba | 48 por año |
| Tiempo destinado semanalmente a la carga de resultados de prueba mediante USB | 10 min |
| Tiempo total destinado anualmente a la carga de resultados de pruebas | 3200 h |
| Costo de oportunidad de horas adicionales empleadas por los técnicos | 70 USD por hora |
| Costos por la gestión de los resultados de las pruebas | 224 000 USD por año |

Tabla 2. Análisis de costos por la gestión de los resultados de las pruebas

Análisis de costos por la disminución del índice de repeticiones

Los proveedores de servicios entienden que la reducción del índice de repeticiones es la mayor mejora para ahorrar costos que se puede llevar a cabo en términos de pruebas de redes. Esto lleva a que la mayoría de los proveedores de servicios dediquen mucho tiempo y esfuerzo a crear los M&P estandarizados que deben seguir sus técnicos y luego, realicen una capacitación para seguir los M&P. El pensamiento convencional es que, si se dispone del instrumento de prueba apropiado, con la configuración correcta y los M&P adecuados, se obtendrá un grado de éxito de prueba muy alto la primera vez. Sin embargo, la mayoría de proveedores de servicios tiene una visibilidad limitada o inexistente a la hora de determinar y verificar que sus técnicos realmente siguen los M&P estandarizados y utilizan sus instrumentos de prueba correctamente. Además, incluso cuando un técnico realiza una prueba correctamente, la mayoría de los proveedores de servicios no tiene visibilidad para determinar si el instrumento se ha actualizado correctamente y se han configurado las pruebas correctas en primer lugar. Este sistema de circuito abierto conduce a un escaso cumplimiento de pruebas y resultados estandarizados en niveles de repetición altos.

En la tabla siguiente, se muestran los costos asociados a niveles de repetición y el ahorro de costos que podría obtenerse al reducirlos. El ejemplo presenta un proveedor de servicios con 400 técnicos, cada uno con un instrumento y realizan tres pruebas al día. La importancia del ahorro de costos como resultado de las pequeñas reducciones en los índices de repetición es la clave.

| | |
|--|-----------------------|
| Porcentaje del índice de repetición existente | 15 % |
| Cantidad de plataformas de prueba | 400 |
| Número de pruebas por técnico | 3 al día |
| Tiempo destinado por envío/técnico y centro de llamada repetido | 2,5 h |
| Costo de oportunidad de horas adicionales empleadas por los técnicos | 70 USD por hora |
| Reducción en el índice de repetición | 1 % (de 15 % a 14 %) |
| Ahorros de costos del índice de repetición | 1 260 000 USD por año |

Tabla 3. Análisis del ahorro de costos por la disminución del índice de repeticiones

Gestión de los datos de prueba de StrataSync

StrataSync automatiza la recopilación de resultados de datos de prueba en una amplia variedad de instrumentos de campo, con lo que se reduce el tiempo, el esfuerzo y la frustración que actualmente experimentan tanto supervisores como técnicos. Con StrataSync, un técnico puede sincronizar de forma sencilla su instrumento y todos los resultados de prueba se cargarán automáticamente en un almacén centralizado. Esto permite acceder de forma sencilla a supervisores, personal de NOC o, incluso, otros técnicos a fin de almacenar, ver, imprimir y exportar archivos de datos de prueba. Con StrataSync, se reduce notablemente el tiempo necesario para cargar resultados, los paneles con las métricas de los resultados están disponibles de forma inmediata y se puede acceder a los resultados desde una vez por semana hasta en forma instantánea.

Además, StrataSync cierra el circuito abierto en términos de rendimiento de pruebas técnicas y mantenimiento de la configuración de prueba adecuada sobre los instrumentos. StrataSync proporciona visibilidad y control a los proveedores de servicios para garantizar que los técnicos dispongan de los instrumentos de prueba apropiados con la configuración correcta y que estén realizando las pruebas según los M&P adecuados. El resultado son niveles de éxito de pruebas considerablemente más altos las primeras veces.



Contáctenos +34 91 383 9801
+1 954 688 5660

Para localizar la oficina Viavi más cercana, por favor visítenos en viavisolutions.com/contactos

© 2015 Viavi Solutions Inc.
Las especificaciones y descripciones del producto descritas en este documento están sujetas a cambio, sin previo aviso.
stratasync-an-tfs-tm-es-mx
30175794 900 0413