

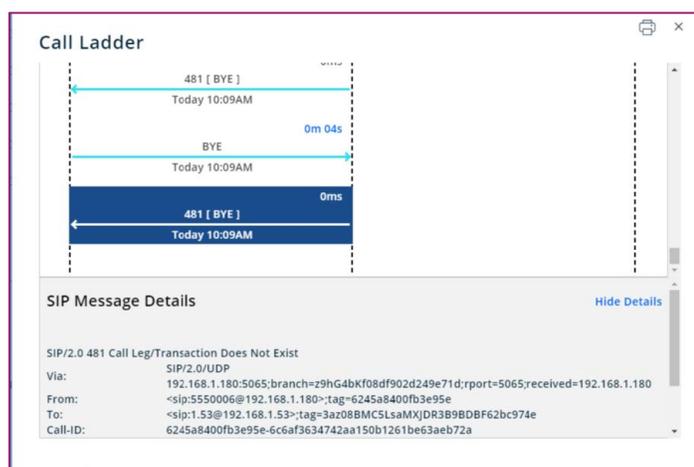
EdgeView Service Control Center

Solución de gestión y supervisión multicliente para comunicaciones en directo



Los proveedores de servicios de comunicación se enfrentan constantemente al reto de ofrecer lo último en servicios basados en VoIP de alta calidad. Estos productos, como las Comunicaciones Unificadas como Servicio (UCaaS), presentan un desafío desde el punto de vista técnico, además de ser complejas de gestionar. Con frecuencia, la incapacidad de resolver problemas de atención al cliente deriva en ciclos prolongados para la resolución de problemas, costosos desplazamientos del servicio técnico e insatisfacción por parte del cliente.

El Centro de Control de asistencia Servicios EdgeView (SCC) ofrece a los proveedores de servicios un panel web único para gestionar la calidad de la asistencia que se da a los clientes, y gestionar, suministrar y solucionar problemas de VoIP. Recopila datos detallados de las sesiones SIP, así como del rendimiento global de la red de datos mediante el uso de dispositivos EdgeMarc Intelligent Edge™ en cada ubicación del cliente. Estos datos se envían a EdgeView para su análisis y para tomar las medidas adecuadas, con el fin de que los equipos de asistencia puedan resolver ágilmente los problemas de calidad en el servicio de atención al cliente. EdgeView también puede gestionar, supervisar y suministrar el tráfico y localizar problemas de VoIP en teléfonos IP que hayan expuesto sus API a EdgeView para una visualización y un control global de los mismos.



EdgeView ofrece herramientas gráficas para supervisar y gestionar su red

Además de solucionar problemas de manera activa, EdgeView puede determinar los puntos conflictivos y realizar análisis más avanzados de manera proactiva. Esto permite a los equipos de asistencia tener una imagen aún más completa del problema que deben solucionar de cara al cliente, o, mejor aún, resolver el problema incluso antes de que el cliente sea consciente de él.

Network Edge Orchestration - la combinación de un dispositivo de alto rendimiento en la periferia de la red (EdgeMarc), junto con una plataforma de análisis de datos basada en la nube (EdgeView), proporciona un alto valor añadido a la hora de resolver problemas de servicio complejos, aumenta la satisfacción por parte de los clientes y genera un mayor beneficio económico.

Beneficios principales

- Visibilidad completa del entorno de red en la periferia de la misma (edge)
- Diagnóstico y solución rápida de problemas.
- Análisis proactivo para encontrar la causa raíz cuanto antes.
- El Análisis de big data para disponer de información histórica que ayude a prevenir problemas futuros.

Gestión sencilla

Todos los dispositivos EdgeMarc Intelligent Edge™ se gestionan con el Centro de Control de Servicios EdgeView (SCC). EdgeView ofrece una visión integral de su red de VoIP y le permite supervisar el rendimiento y solucionar rápidamente los problemas para mejorar la experiencia de sus clientes y reducir costes.

EdgeView ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar sus despliegues de Comunicaciones Unificadas como Servicio (UCaaS)

Suministro y gestión

- Configuración rápida y fácil mediante la función de aprovisionamiento automatizado (ZTP).
- Análisis del entorno del sistema (SEA) para ofrecer instantáneas de la red del cliente según se instala y a medida que se van realizando cambios.
- El informe de inventario de LAN ofrece información sobre la red de área local del cliente y las posibles áreas problemáticas.

Supervisión y alertas

- Repositorio de ficheros y motor de análisis de datos de rendimiento en tiempo real.
- Establecimiento de acciones basadas en eventos, procedentes de capturas de paquetes y ring buffers, para permitir un análisis avanzado de la información.

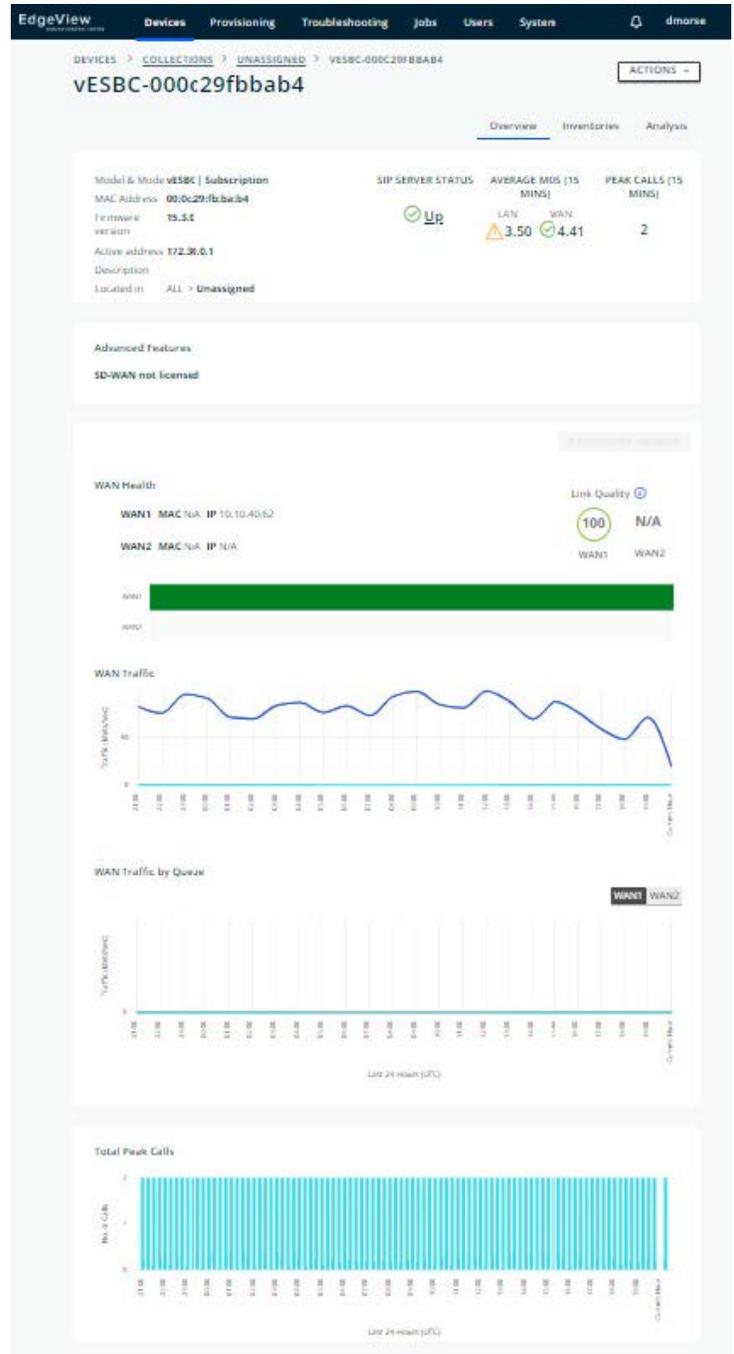
Localización y solución de problemas

- Se introduce en la red del cliente para identificar los problemas y solucionarlos.
- El análisis proactivo le permite ver el problema real: ya no intenta replicar los problemas para encontrar una solución.

Informes y análisis

- Las pantallas muestran una imagen del rendimiento de la red.
- La plataforma de informes permite realizar informes ad hoc y programados sobre las tendencias del rendimiento, el inventario de dispositivos y otros parámetros.

El Centro de Control de Servicios EdgeView (SCC) ofrece flexibilidad total en las opciones de despliegue, ya que está completamente virtualizado y es independiente del hipervisor. Ribbon está continuamente optimizando las prestaciones y la escalabilidad de EdgeView, con el objetivo de minimizar los recursos hardware necesarios para su instalación. Ribbon publica los requerimientos hardware de EdgeView como parte de la documentación de cada versión software (Release Notes).



EdgeView ofrece herramientas gráficas para supervisar y gestionar su red