

Netzbetreiber müssen Störungen schneller beheben

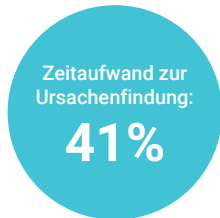
Ausfälle und Störungen an den Diensten führen zu Einnahmeverlusten und erhöhen die Kundenfluktuation. Die Netzbetreiber müssen in der Lage sein, die Auswirkungen von Störungen und Ausfällen auf ihr Geschäft und ihre Kunden zu ermitteln, auch wenn sie diese Aufgabe vor erhebliche Herausforderungen stellt. Wichtig ist vor allem, die eigentliche Ursache für Störungen im Netzwerk sowie die betroffenen Kunden zu identifizieren und Probleme zu beheben, noch bevor sie zu noch größeren Einnahmeausfällen und zur Abwanderung von Kunden führen.

Ausfälle und Leistungsmängel nehmen stetig zu



- Netzwerke werden weiter virtualisiert: bis zu 75 % bei führenden Netzbetreibern.
- Mehr als 65 % der Störungen haben ihren Ursprung in virtualisierten Domains.

Ausfälle sind schwer zu beheben



- Behebungsaufwand und Komplexität steigen.
- Netzbetreiber benötigen (durchschnittlich) 12 Mitarbeiter aus verschiedenen Teams zur Ermittlung der tatsächlichen Fehlerursache.

Störungen beeinträchtigen die Kunden stärker als Ausfälle



- Kunden nehmen Störungen als Ausfälle wahr.
- Kunden sind verärgert, wenn ihre Arbeit beeinträchtigt wird.

MNOs haben keine Einblicke in das Kundenerlebnis

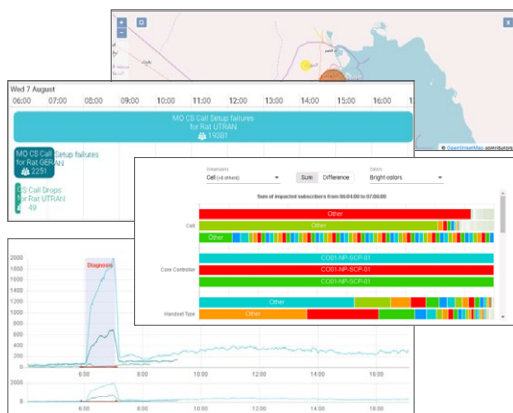


- Netzbetreiber verlassen sich bei der Identifikation von Störungen auf ihre Kunden.
- Daher bleiben die meisten Störungen für die Netzbetreiber unsichtbar.

Das Unsichtbare sichtbar machen.

Erkennen und beheben. Prognostizieren und vermeiden.

Nova SensAI erkennt und misst – automatisch und in Echtzeit – Ereignisse, die die Kunden beeinträchtigen. Mit dieser leistungsstarken Lösung wissen Sie sofort, wer, wo und wie lange von einer Störung betroffen war. Nova SensAI ermittelt die tatsächliche Fehlerursache und ermöglicht damit deren unverzügliche Behebung. Außerdem prognostiziert dieses proaktive Tool mögliche Störungen, damit Sie drohende Ausfälle oder Leistungsmängel vermeiden können. Viele Kunden wechseln verärgert zu Mitbewerbern, anstatt Ihnen Störungen zu melden. Diese Kunden können Sie halten! Lassen Sie sich von Nova SensAI helfen, das einst für Sie unsichtbare Kundenerlebnis sichtbar zu machen.



Wie funktioniert Nova SensAI?

Nova SensAI nutzt das unbeaufsichtigte maschinelle Lernen (ML), um die Auswirkungen von Störungen im Netzwerk, die die Kunden beeinträchtigen, zu ermitteln. Dieses Tool überwacht die von passiven und aktiven Geräten sowie von Leistungsmanagement-Plattformen eingehenden Datenströme und verarbeitet die Ereignisse in Echtzeit, um das Kundenerlebnis zu definieren. Erkannte Abweichungen lösen verschiedene automatische Diagnoseschritte aus, die den Anwender in die Lage versetzen, die eigentliche Ursache der Störung zu ermitteln. Diese Informationen befähigen Netzbetreiber die Vor-Ort-Maßnahmen zur Fehlerbehebung besser zu organisieren und die Reparaturmaßnahmen in Abhängigkeit von der Dringlichkeit zu priorisieren. Diese Dringlichkeit lässt sich anhand verschiedener Kriterien, wie der Anzahl und Wichtigkeit der betroffenen Kunden sowie der Dienstgüterevereinbarung (SLA), festlegen.



Kontinuierliche Analyse der Daten für beispiellose Echtzeit-Einblicke



Hauptvorteile

- ✓ **Sofortiges Erkennen von mehr als 98 %** des für bestehende Überwachungssysteme **aktuell unsichtbaren Kundenerlebnisses** – und zwar in Echtzeit!
- ✓ **Unverzichtbare Einblicke zur Erhöhung der Kundenbindung und Verbesserung des Kundenerlebnisses sowie des Promotorenüberhangs (NPS)** durch einen besseren Kundendienst, eine höhere Kapitalrendite und ein optimiertes CRM-Management.
- ✓ **Deutliche Verringerung des Zeitaufwands zur Erkennung, Analyse und Behebung von Ausfällen.** Verringert die Zeit bis zur Erkennung (MTTD) und Behebung (MTTR) von Kunden beeinträchtigenden Ereignissen durch die automatische Interpretation von Kennwerten und Daten, deren manuelle Auswertung zu aufwändig wäre.
- ✓ Kombination der **Daten von passiven und aktiven Probes und Sensoren** zum Lokalisieren von Problemstellen und Identifizieren der betroffenen Kunden.
- ✓ **Förderung der Zusammenarbeit mit integrierten Tools**, die den Informationsaustausch und die Störungsbehebung beschleunigen.
- ✓ **Auslösung und Einstufung von Alarmen nach Dringlichkeit** sowie Bewertung von Ereignissen nach ihrer Auswirkung auf den Kunden, sodass der Netzbetreiber weiß, welche Probleme zuerst gelöst werden müssen.
- ✓ **Mühevolle Integration in Drittsysteme** für umfassende Einblicke und automatisierte Abläufe.

Hätten Sie gewusst, dass ...

- bis zu 38 % der Reparaturaufträge erst nach Meldung des Kunden erstellt werden, ohne dass überhaupt ein Alarm ausgelöst wurde?
- nur 1 % der Kunden Ausfälle im Netzwerk oder an den Diensten melden?
- Einnahmeverluste und Kundenfluktuation etwa 25 % der Kosten von Ausfällen ausmachen?
- bis zu 25 % der Netzwerkinfrastruktur nicht überwacht werden?
- kritische Ausfälle im Durchschnitt 6,7 Stunden dauern?
- bei mehr als der Hälfte der kritischen Ausfälle mindestens 9 Mitarbeiter aus drei verschiedenen Betriebsteams für die Behebung der Störung benötigt werden?
- bei einem Ausfall 56 % der Zeit dafür aufgewendet werden, um die Ursache der Störung und die Auswirkungen auf den Kunden zu ermitteln?

Nova SensAI

- Sekundenschnelle, aussagekräftige **Berichte zu den Kundenauswirkungen**
- Offene **Verarbeitung und Analyse aller Datenquellen**
- **Erkennung des Normalzustands** und Anpassung an Veränderungen
- **Erweiterbarkeit** mit sofort nutzbaren „pluggable“ Algorithmen

Weitere Informationen erhalten Sie auf www.EXFO.com/en/NovaSensAI