

Kort reaktionstid giver kundetilfredshed



Når man leverer bredbånd og telefoni til omkring 80.000 kunder på landsplan, kan man godt få sved på panden, hvis kunderne ringer og siger, at de ikke kan få forbindelse midt i en landskamp. Den situation vil man naturligvis for enhver pris undgå. Derfor har man hos Dansk Kabel TV valgt at sikre sig med effektiv overvågning. På den måde kan man foregribe begivenhedernes gang og give kunderne besked, hvis der alligevel skulle opstå uregelmæssigheder.

Hos Dansk Kabel TV vil man gerne give medarbejderne optimale arbejdsbetingelser og en rolig arbejdsdag. Derfor har man etableret effektiv overvågning af sine 145 virtuelle maskiner, der sikrer bredbånd og telefoni til omkring 8000 enheder. "Tidligere benyttede vi et open source overvågningssystem. Men det betød, at vi selv skulle programmere alle overvågninger. Det krævede ekstra tid, som skulle tages ud af en i øvrigt presset hverdag. Vi valgte derfor at finde en anden løsning, der passede bedre til vores behov. CapMon kom derfor på banen, og i 2008 havde vi løsningen udrullet og køreklar på vores system.

CapMons overvågning er præ-programmeret, hvilket har frigivet tid i vores organisation. Samtidig er overvågningen fleksibel, så vi selv kan justere fx niveauer for alarmer. En anden smart funktion, der har frigivet tid hos os, er, at vores systemdokumentation automatisk opdateres via overvågningen, når vi foretager

fysiske ændringer," siger Steven Leander Henriksen, som er System Engineer hos Dansk Kabel TV.

Holder øje med belastning og forbrug

Overvågningen hos Dansk Kabel TV sikrer ikke alene, at oppe-tiden overholdes, og kunderne har adgang til internet og telefoni 24/7. Overvågningen benyttes desuden til at holde øje med belastning og forbrug af systemets enheder. "Vi bruger ikke kun overvågningen til at holde øje med, om tingene kører, eller om de er ude af drift. Overvågningen kan også fortælle os, når en server er ved at nå den belastningsgrænse på fx 80 pct., som vi har sat den til. Eller om temperaturen i serverrummet er ved at nå det niveau, vi har defineret som maksimum. Nu ved vi efterhånden, at der er stor belastning på nettet omkring primetime kl. 20, så her skal der allokeres ekstra ressourcer. Men der kan jo også være andre tidspunkter, hvor forbruget ligger over normalen. Takket være overvågningen får vi det at

vide, så vi kan være på forkant med situationen og nå at reagere, inden kunderne bliver berørt," forklarer Steven Leander Henriksen.

Hjælp til fremtidig strukturering

Langt de fleste alarmer vedrører strøm. "Helt op til 85 pct. af de alarmer, vi får fra overvågningen, vedrører strøm. Det kan være generelle problemer med strømsvigt, men det kan også være en vicevært, der er kommet til at slukke for strømmen i forbindelse med noget reparationsarbejde. Det er derfor en stor hjælp, at vi via overvågningen kan se, hvor og hvad der er galt. Ofte kan vi bare ringe til viceværten og bede vedkommende om at tænde for strømmen igen.

Tidligere var vi nødt til selv at køre ud til adressen bare for at finde ud af, at nogen havde slukket for strømmen. Det brugte vi meget tid på.





Fra v. Steven Leander Henriksen, System Engineer og Michael Sylvestersen, Driftschef hos Dansk Kabel TV

Jeg tror næsten, at Rol på CapMon-systemet svarer til besparelsen ved ikke at skulle sende folk ud og tænde for strømmen eller genstarte udstyret.

Et kig på loggen fra overvågningen kan også hjælpe os med at vurdere, hvordan vi i fremtiden skal strukturere vores infrastruktur. For eksempel har vi i øjeblikket allokeret 80 pct. af nettet til internet og 20 pct. til telefoni. På et tidspunkt faldt antallet af telefoni-abonnenter voldsomt, men det er mere eller mindre stagneret nu. Den slags kan vi hele tiden se på overvågningen,” siger Steven Leander Henriksen.

Voice-funktion til blind medarbejder

Ligesom på mange andre arbejdspladser har mobile enheder gjort deres indtog

hos Dansk Kabel TV, og medarbejderne benytter i stigende grad tablets og smartphones i deres hverdag.

“Muligheden for at overvåge via mobile enheder har betydet en stor frihed for vores medarbejdere, der kan tilgå systemet på alle tider af døgnet næsten uanset, hvor de befinder sig,” siger Michael Sylvestersen, driftschef hos Dansk Kabel TV.

“Der findes mange muligheder i systemet, men en af de funktioner, vi er særligt glade for, er voice-løsningen. Vi har en blind medarbejder, og voice-løsningen via mobilen hjælper ham til at udnytte overvågningen på samme måde som de andre medarbejdere.

FAKTA OM OPGAVEN

Dansk Kabel TV, som fik implementeret CapMons overvågning i 2008, benytter CapMon til overvågning af 145 virtuelle maskiner, der sikrer bredbånd og telefoni til 8000 enheder.

OM DANSK KABEL TV

Dansk Kabel TV betjener mere end 600 antenne-, bolig-, grundejerforeninger, kommuner og regioner med rådgivning, etablering, renovering, programleverance og servicering af antenneanlæg. Desuden leverer Dansk Kabel TV bredbånd og telefoni til foreningernes medlemmer. Dansk Kabel TV er et selvstændigt aktieselskab i TDC koncernen.

Læs mere på www.danskabeltv.dk

Generelt er vi meget tilfredse med løsningens mange muligheder, som sparer os for meget tid. CapMons folk har forståelse for de udfordringer, overvågning skal løse for virksomheder som vores,” slutter Michael Sylvestersen.

TRE FORDELE

Steven Leander Henriksen og Michael Sylvestersen fremhæver tre af de største fordele, de oplever ved at have implementeret CapMons overvågning.

1 Frigivelse af ressourcer

“At overvågningen kommer præ-programmeret og bare skal tilpasses vores behov og krav er en stor fordel. Ligeledes frigiver det også mange ressourcer i organisationen, at overvågningen automatisk opdaterer vores system-dokumentation, når der sker fysiske ændringer”.

2 Overvågning via mobile enheder

“Muligheden for at overvåge via mobile enheder har betydet en stor frihed for vores medarbejdere, der kan tilgå systemet på alle tider af døgnet næsten uanset, hvor de befinder sig”.

3 Vi er på forkant

“Vi er hele tiden på forkant med situationen og kan nå at advisere kunderne, inden de når at mærke ændringerne. På den måde undgår vi utilfredse kunder”.

