

# Servicemodul

Ein Werkzeug für den Techniker

## Systembeschreibung

In das Servicemodul werden relevante Kundendaten aus dem Billingssystem übertragen. Gleichzeitig werden an dieser Stelle technische Informationen über Geräte wie CMTS, Kabelmodems, USV usw. gesammelt.

In geeigneten Übersichten, Formularen oder Berichten erfolgt eine entsprechende Zuordnung und sinnvolle Darstellung aller vorhandener Daten.

### 1 Überallzugang

Das Servicemodul ist eine Internetapplikation, die von den Servicemitarbeitern aller Orts eingesehen werden kann.

Informationsdefizite innerhalb der Firma oder zwischen der Firma und den Servicemitarbeitern bzw. Servicefirmen werden weitestgehend vermieden.

### 2 Überblick

Mit der Einführung multimedialer Dienste werden höhere Ansprüche an die Verfügbarkeit gestellt. Dieser Tatsache kann aber nur Rechnung getragen werden, wenn durch präventive Maßnahmen bereits vor oder im Störfall schnell reagiert werden kann. Dazu trägt das Servicemodul in einem hohen Maße bei.

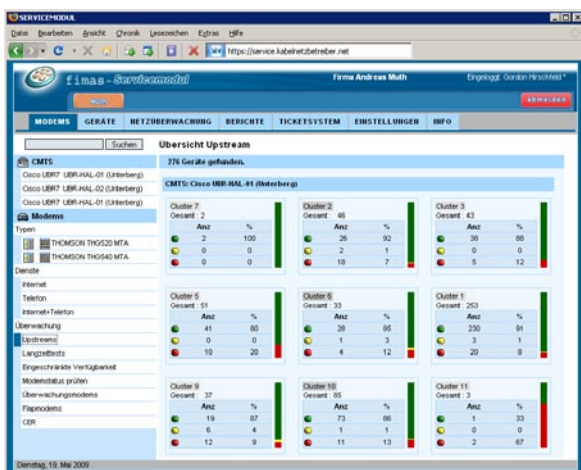


Bild: Cluster der CMTS & Upstreamübersicht

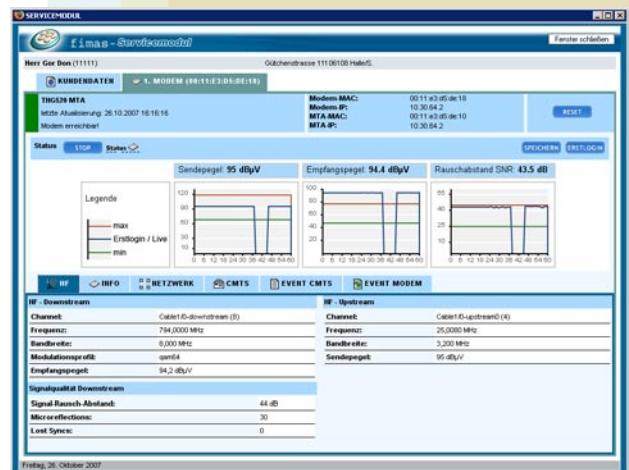


Bild: Modemdaten mit Livechart

- einfache Bedienbarkeit
- klarer Aufbau
- kurze Ladezeiten
- schneller Detailüberblick

- aktuelle techn. Daten zur Hardware
- Eventhistorie bei Ereignissen
- E-Mail & SMS Benachrichtigung im Störfall

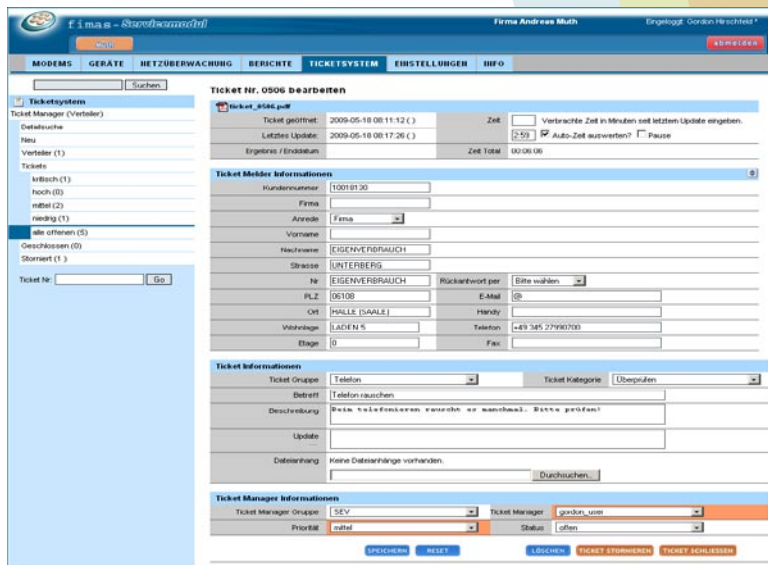


Bild: Ticketsystem, offenes Ticket

- Umfangreiches Ticketsystem
- Vielseitige Berichte, z.B. Abklemmer, Traffic, Modemsoftware, Telefonaufträge oder Handwerkeraufträge

### 3 Fehler schneller finden

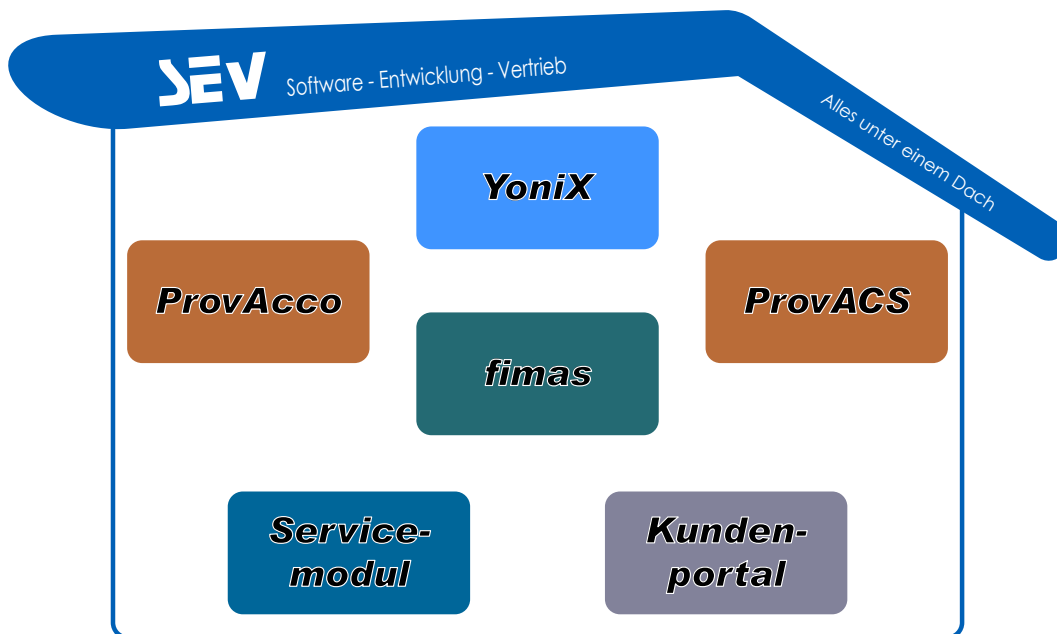
Durch die Verschmelzung der Kunden- und Technikdaten bietet Ihnen das Servicemodul eine ausreichende Unterstützung zur Lokalisierung und Analysierung möglicher Fehlerquellen. Das integrierte Ticketsystem hilft Ihnen dabei.

### 4 Aktuelle Gerätedaten

Die Informationen über die einzelnen Geräte werden mittels SNMP - Abfragen gesammelt.

Die Aktualisierung der Daten ist durch individuell konfigurierbare Intervalle möglich oder kann sofort durchgeführt werden.

## COSO-APPLIANCE



Software - Entwicklung - Vertrieb

Firma Andreas Muth SEV  
 Gottener Weg 10  
 06184 Kabelsketal/OT Schwoitsch

Tel.: +49(0) 34605 375 61  
 Fax.: +49(0) 34605 375 55  
 www.muth-sev.de