



# Cable Modem Diagnostics

## Resumen

---

Diagnósticos para Cable Modem de Promptlink "Promptlink Cable Modem Diagnostics" (CMD) es una herramienta para apoyo de banda ancha al suscriptor. CMD recolecta información de los cable modems y la planta de cable de una manera rápida y eficiente, haciendo posible proveer apoyo correcto al cliente. CMD es la aplicación en Promptlink's Cable Network Management Suite (CNMS) que esta diseñado para servicio y apoyo al cliente.

La interfase de usuario de CMD esta dirigida tanto a Representantes de Servicio al Cliente (CSRs), quienes ofrecen apoyo a los suscriptores por teléfono día a día, y a técnicos e ingenieros, quienes se benefician del aumento de información disponible en la planta de cable.

El servidor de CMD funciona en Solaris, Linux y Microsoft Windows. Los clientes basados en web funcionan en Solaris, Linux, MacOS X y Microsoft Windows. CMD de Promptlink le ayuda operar un centro de llamadas que tiene información precisa, eliminando la frustración del cliente y aumentando la satisfacción del cliente, mientras reduce los costos.

## Características de CMD

---

Cientes basados en web son accesibles de cualquier lugar.

Interfases gráficos para usuarios muestran la planta de cable de varias vistas y permiten la fácil navegación para apoyar su trabajo diagnóstico.

La función de búsqueda del CM encuentra los CMs de clientes por medio de sus direcciones IP o MAC.

Control de acceso multi-nivel garantiza privacidad e información segura.

La información del cable modem es separada entre múltiples ventanas para mostrar toda la información en una manera fácil de encontrar.

La información ping de cualquier aparato es presentada diariamente, semanalmente, mensualmente o anualmente.

# Beneficios de CMD

- CMD tiene un motor SNMP extremadamente avanzado, un sistema superior de arquitectura y provee uso efectivo de los recursos del sistema.
- Permite respuesta técnica rápida a llamadas de clientes respecto a sus servicios de Internet por cable, creando clientes más satisfechos y menos costos.
- Amplio apoyo para el ambiente mixto de aparatos de red DOCSIS 1.0, 1.1 y 2.0.
- Software de alto funcionamiento que revisa eficientemente al Cable Modem directamente, y no sobrecarga la planta de cable con operaciones excesivas de encuesta.
- Apoyo opcional para conectar la base de datos en tiempo real con información al cliente en bases de datos relacionados o de LDAP.

The image displays four overlapping screenshots of the CMD Client - CNMS\_Server - admin software interface. The top-left screenshot shows the 'Vendor View' tree with a list of vendors and their associated devices. The top-right screenshot shows the 'General' configuration page for a device, including fields for 'Wireless Enabled', 'Wireless Channel', 'Wireless Net Name', and 'Encryption'. The bottom-left screenshot shows the 'Filter' configuration window with a list of filter criteria and signal-to-noise ratio (SNR) thresholds. The bottom-right screenshot shows the 'Ping Tasks' monitoring window with three graphs: '10.2.32.82 daily ping statistics (5 mins average)', '10.2.32.82 weekly ping statistics (30 mins average)', and '10.2.32.82 monthly ping statistics (2 hours average)'. The graphs show Round Trip Time (RTT) in milliseconds over time.

4005 Avenida de la Plata,  
Oceanside, California 92056  
USA

Tel.: +1 760.688.4022, Fax: +1 760.688.4033  
www.promptlink.com

*Cable Modem Diagnostics*