

---

## Complexiteit mobiele verbindingen

---

Een klant vroeg ons een script te maken voor de eerste lijn servicedesk voor als er problemen met mobiele verbindingen zouden optreden. De vraag was simpel maar de uitwerking bleek toch complexer te zijn dan ik dacht. Het aantal mogelijkheden en af te vangen paden was groter dan in eerste instantie verwacht.

Er zijn vele routes die onderzocht moeten worden bij een verstoring en nog erger: De benodigde kennis bij de eindgebruiker, voor het uitvoeren van allerlei moeilijke handelingen op zijn device, moet vrij hoog zijn.

Daarnaast moet de helpdesk medewerker de eindgebruiker dusdanig op afstand kunnen instrueren om de juiste gegevens te krijgen.

Dat riep de vraag op: "Wat zou het leven van de eindgebruiker en de IT en support afdeling een stuk makkelijker kunnen maken bij verstoringen op de gebruikte verbindingen?"

Vroeger (in mijn opleiding), toen ik nog kuilen groef om kabelstoringen te verhelpen, deden wij het volgende:

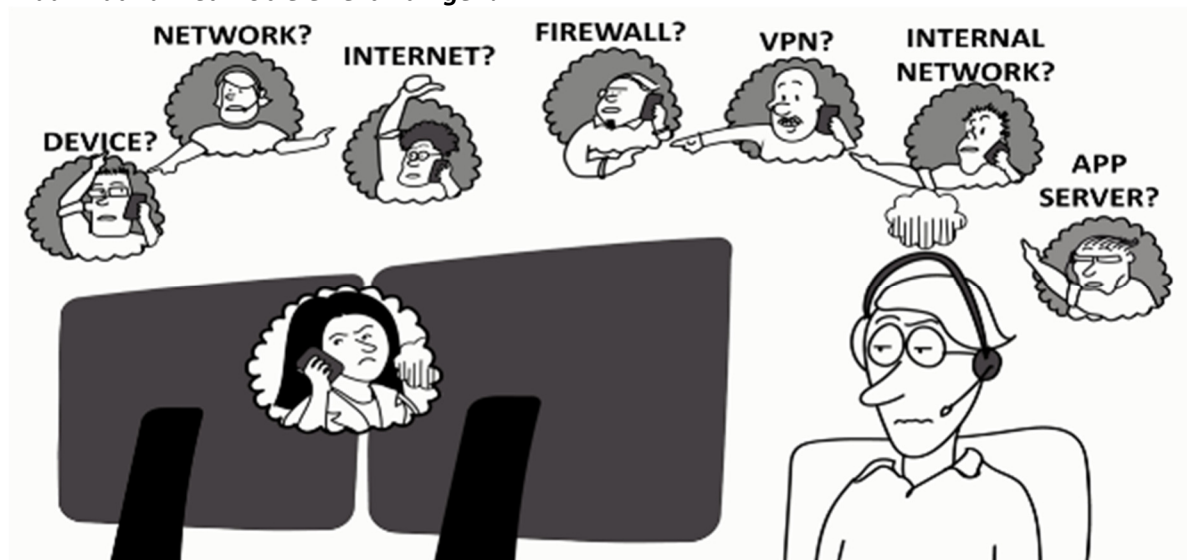
We reden naar één kant van de kabel waar deze was afgewerkt en deden een meting om de afstand te bepalen tot aan het storingspunt. Vervolgens reden we naar de andere kant van de kabel om opnieuw de afstand tot de verstoring te meten. Op kaarten was op te zoeken hoe de kabel ondergronds door het landschap liep.

De sport was natuurlijk om na de eerste meting, rijdend langs de route, visueel de plek te kunnen vaststellen voordat meting twee aan het andere uiteinde was verricht.

Een geoefend oog zag meestal wel wat er gebeurd was. Er was bijvoorbeeld een nieuw hekwerk geplaatst, een nieuwe kabel onder de weg door getrild of de aanleg van een nieuwe duiker. Al deze werkzaamheden konden tot gevolg hebben dat de kabel in de grond geheel of gedeeltelijk was beschadigd.

Zo'n kabel is lekker overzichtelijk. Heeft een begin en einde en wat je er aan het begin instopt aan signaal komt min of meer aan de andere kant er uit en is bruikbaar.

Maar wat nu met **mobiele verbindingen**?



Het begin en eindpunt zijn bekend. Maar daar tussenin in het net een 'chaotisch magazijn'. Dat is een magazijn waarvan alleen de computer weet waar iets in de stellingen is geplaatst. Bij een computerstoring ligt dan ook alles stil en niemand is in staat (ook niet manueel) om er nog iets in en uit te krijgen.

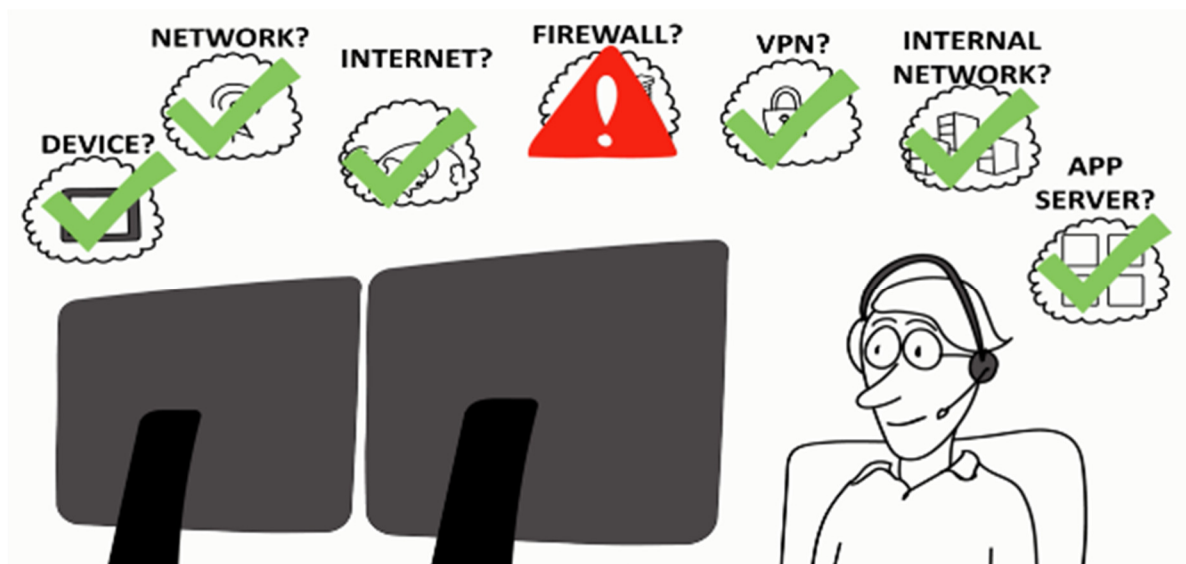
Recentelijk zagen we een soortgelijk iets nog in de Rotterdamse haven na een virus besmetting.

Zo is het ook met de verbindingsweg tussen begin en eindpunt op een mobiele verbinding. Een verbindingstoring komt al aanzienlijk minder voor met het gebruik van NetMotion Mobility, maar als er iets gebeurd blijft het probleem dan ook vaak steken in het 'grote zwarte gat'. De eerstelijns medewerker krijgt een belletje met 'hij doet het niet'. Afhankelijk van de kennis van de eerstelijns medewerker en de gebruiker van het mobiele device, moeten zij samen een aantal zaken zien uit te sluiten waarbij de productiviteit een aardige deuk oploopt.

Wat zou je dan nodig hebben? Een app waar je bij problemen op een knop drukt en er automatisch een testcyclus wordt doorlopen waarbij aan het eind van de test met stoplichtkleuren wordt aangegeven waar de onderbreking plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.

Met deze informatie kan de eerstelijns medewerker zich direct richten op het probleem. Kostbare tijd wordt bespaard met analyseren van de verbindingketen en de oplostijd per ticket neemt drastisch af.

Nog mooier zou zijn dat, wanneer er een verbindingprobleem optreedt op de verbindingroute, onderwater automatisch een testcyclus wordt gestart. Via een alert kan IT erop worden geattendeerd dat er mensen in het veld verbindingproblemen ondervinden. Deze testroutes kunnen bovendien worden aangepast aan de klantwens.



Met een digitale en mobiele groet,

Richard Stemfoort