

## Služby a podpora zákazníkům v rámci řešení MODnet

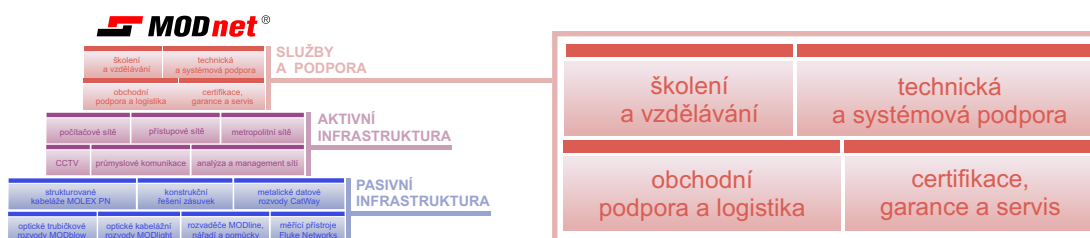
Všestrannou péči o zákazníky zajišťují ve vzájemné součinnosti technické a obchodní týmy NETWORK GROUP a PROFComms v několika oblastech:

**Školení a vzdělávání:** Pro naše stávající i budoucí partnery pořádáme pravidelná specializovaná autorizační školení s realizačním i návrhovým zaměřením i tématické konference s širším zaměřením na novinky v technice a v nabídce (viz. níže).

**Technická a systémová podpora:** Podle požadavků partnera nabízíme předkonfiguraci a zahoření dodávaných systémů, plnou konfiguraci komunikace, asistenci při oživení systémů, měření a certifikaci systémů a analýzu v komunikačních sítích. Nabízíme také možnost zkušebních zápůjček produktů včetně testerů, analyzátorů, bezdrátových síťových prvků aj. V rámci podpory instalačních partnerů ve fázi vlastní instalace zapůjčujeme měřicí přístroje a instalační nástroje a zařízení.

**Obchodní podpora a logistika:** Naším smluvním partnerům poskytujeme výhodné dodací a finanční podmínky. Pro podporu akvizičních činností a realizaci zakázek jsou připraveny naše technické týmy nabídnout partnerům aktivní podporu při realizaci obchodních případů a marketingových akcí.

**Certifikace, garance a servis:** Naše péče o projekty partnerů začíná spoluprací na návrhu, nabídkou certifikace s garancí funkčnosti, ať již jde o garanci poskytovanou ze strany výrobce nebo distributorem, a pokračuje záručním a pozáručním servisem zahrnujícím agendy reklamací a oprav, držení hardwarové zálohy, zajišťování vzdáleného monitoringu sítí až po 24/7/365 servisní součinnost při zásazích k akutním stavům v sítích.



## Školení a vzdělávání

Portfolio MODnet pokrývá komplexně řešení infrastruktury sítě - její pasivní i aktivní vrstvu. Technické a obchodní týmy NETWORK GROUP a PROFComms proto nabízejí svým partnerům ucelený okruh témat technických, certifikačních a produktových školení s představením nových technologií. Tato školení jsou pořádána pro menší skupiny cca 5-10 posluchačů v Brně a Praze. Lze však vyhovět také individuálním požadavkům na školení v místě partnera. Zde nabízíme rámcový tematický přehled školení připravovaných na rok 2007:

### Aktivní infrastruktura:

#### I. Praktická tréninková školení

- **Analýza sítí:** školení především pro administrátory a správce sítí zaměřené na analýzu provozu metalických, optických i bezdrátových sítí s produkty Fluke Networks
- **Konfigurace aktivních síťových prvků a dohledový software:** nastavování parametrů přepínačů a směrovačů dodávaných naší firmou

#### II. Produktová a technologická školení

- **Bezdrátové spoje:** aplikace a použití laserových spojů, technické charakteristiky přenosu. Vlastnosti, návrh a zabezpečení Wi-Fi sítí
- **CWDM/DWDM transportní technologie:** produktové školení
- **Aktivní prvky pro metropolitní sítě, ISP a telco operátory:** produktové školení
- **Návrh podnikových sítí:** produktové školení určené pro projektanty a obchodníky
- **Optické a IP přenosy v CCTV:** video, audio a data v optických sítích, kombinované a multikanálové přenosy, CWDM, IP přenosy s komprimací wavelet, MPEG-2 a MPEG-4, NVR, management a vzdálený dohled
- **Optické převodníky pro přenosy sériových linek, průmyslové konverze:** přenosy RS-232, 422, 485 a kontaktních stavů v optických sítích, multikanálové přenosy

### Pasivní infrastruktura:

#### I. Praktická tréninková školení

- **Metalické kabeláže - teorie a instalační praktiky:** teorie strukturovaných kabeláží, instalační praktiky, pravidla pro instalaci, zásady měření, praktická instalace
- **Optické rozvody v kabelážích - technika a trénink:** teorie optických přenosů, instalační praktiky, pravidla pro instalaci, způsoby zakončování, zásady měření, praktická instalace

#### II. Školení návrhu a projektování kabelážních rozvodů

- **Projektování strukturovaných kabeláží:** principy budování kabelážních rozvodů, normy a zásady, přehled dostupných prvků, základy managementu sítí na fyzické vrstvě
- **Návrh optických trubkových rozvodů pro areálové a metropolitní sítě:** principy budování a použití optických datových rozvodů, normy a zásady, přehled dostupných prvků

#### III. Certifikační školení

- **Autorizační školení garančního programu Molex PN**
- **Autorizační školení projekčního programu Molex PN**

#### IV. obchodní školení (teorie a praxe):

- **Získávání a využití informací v rámci procesu obchodního vyjednávání:** způsoby a význam získávání obchodních informací, jejich využití, obchodní argumentace a její význam, strategie vyjednávání, specifika kabelážního segmentu trhu



## **Technická a systémová podpora**

Kromě rozsáhlého sortimentu komunikačních prvků nabízíme našim partnerům také široké spektrum poskytovaných služeb aplikační, technické i provozně servisní podpory. Dodání požadovaného zboží není prvním ani posledním článkem ve vztahu k zákazníkovi. Naše týmy certifikovaných specialistů jsou připravené spolupracovat s obchodním partnerem na všech úrovních přípravy, řešení a realizace projektu. Mezi služby nabízené standardně zákazníkům patří:

**Asistence při návrhu** - nabídka odborné konzultace při návrhu řešení či aplikace dodávaných technologií, hledání optimálního využití dostupných technologií, návrh řešení technologických a produktových alternativ existujícího nebo navrhovaného řešení.

**Try & Buy** - nabídka k odzkoušení produktu při vlastním nákupu pro účely ověření hardwarové kompatibility a funkčnosti nově dodávané technologie se stávající. V případě, že zařízení není kompatibilní, je možno jej do 30 dnů vrátit.

**Zápůjčky** - rozšířená verze služby Try & Buy. Jedná se o dodávku systému pro účely seznámení zákazníka s aplikovanou technologií

**Diagnostika** - provedení jednorázové analýzy, monitoringu provozu a měření parametrů v síti zákazníka

**Testování a zahoření technologie** - odborné sestavení systému a jeho zahoření v testovací laboratoři dodavatele

**Asistence při instalaci** - dodavatel nabízí asistenci při sestavování dodávaného systému a prvotní konfiguraci v místě instalace

**Školení obsluhy** - obsahuje školení personálu, který bude vykonávat obslužné činnosti na námi dodávaném zařízení

## **Obchodní podpora a logistika**

Na podporu prodeje nabízíme partnerům sadu nástrojů v podobě katalogů, ceníků, odborných článků, otázek a odpovědí, obchodních a technických argumentů, atd. Tyto nástroje jsou neustále přístupné prostřednictvím našich internetových stránek a pomocí objednávkových formulářů lze snadno zajistit doručení produktových či marketingových materiálů v tištěné podobě. Mezi další popůrné nástroje patří také:

**Aktivní podpora při akcích partnera** - personální a marketingová podpora na propagačních akcích, odborných seminářích či konferencích

**Leasing** - nákup a financování technologií formou leasingu

**Prodloužení záruční doby** na produkty ze strany distributora, zprostředkování garancí poskytovaných výrobcem, atd.

## **Certifikace, garance a servis**

Jak již bylo řečeno, naše péče o projekty partnerů nekončí prodejem produktu či řešením, ale pokračuje záručním a pozáručním servisem s nabídkou podpory hot-line a mnoha dalšími podpůrnými službami:

**Držení servisní sady kritických produktů** - smlouva s odběratelem, že budeme mít skladem požadované množství vyspecifikovaných produktů tak, aby mohly být kdykoliv použity pro případnou výměnu vadného produktu u zákazníka

**Vzdálená správa, údržba a monitorování systému** - pravidelný monitoring provozu, sledování úzkých profilů v síti, rekonfigurace aktivních prvků atd.

**Asistence při servisních zásazích** - technická pomoc při lokalizaci problémů nebo závad u komunikačních systémů, v nichž pracují naše zařízení

**First help asistence** - naši technici jsou k dispozici pro telefonickou pomoc při řešení problémů se zakoupenými technologiemi

**Update firmware aktivních prvků** - zasílání nejnovějších firmware elektronickou poštou pro vybrané produkty

**Certifikace instalací, instalčních a projekčních partnerů, dohled a dozor nad certifikovanými instalacemi**