

## Péče o zákazníky a produkty společnosti

Pro společnost ALCOMA vždy byla a je prioritou ta nejlepší dostupná péče o klienty a jejich spokojenost s našimi produkty. Naše motto splňuje i přepracovaná koncepce produktové podpory.

Produktová podpora přináší možnost dodání spoje na klíč včetně **montáže**, nepřetržitý dohled spojů, nebo i celých sítí formou služby **Aktivní dohled** a v případě nutnosti zásahu technika i službu **Rychlý zásah** s navolenými parametry.

Zákazníkům, kteří požadují pouze přístup k náhradním dílům, dobře služí **Servisní kontejner**. Služba je dostupná v Praze, Olomouci a do jisté míry i ve 3 dalších střediscích.



### Servisní kontejner



Jedná se o sklad se sdíleným přístupem, ve kterém jsou uloženy náhradní díly. Na základě smlouvy je uživatel oprávněn kdykoliv přistupovat do kontejneru a vypůjčit si zde potřebné náhradní díly a materiál. Standardně jsou Servisní kontejnery umístěny v Praze a Olomouci. Přístup do ostatních servisních středisek je domlouván individuálně.

### Aktivní dohled



Služba poskytuje nepřetržitý přehled nad definovanými parametry provozovaných spojů. Dohled je provozován na dispečerském pracovišti se stálou přítomností operátora. Dispečink současně přijímá od klientů hlášení o případných událostech, nebo poruchách a následně zajišťuje prostřednictvím techniků odstranění závad v rozsahu dle domluvené úrovně SLA.

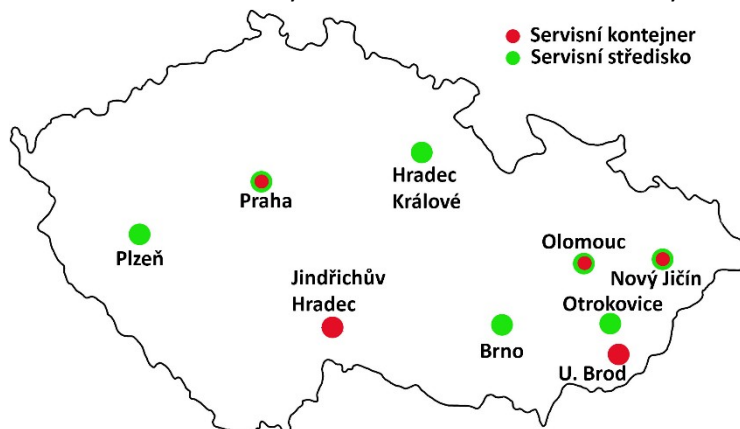
### Rychlý zásah

Služba se SLA se standardním rozsahem

- **Aktivní dohled**
- Servisní zásah technika spojený s opravou / výměnou technologie.
- Zápůjčku náhradních dílů, nebo výměna technologie
- Garantovaný režim služby **Rychlý zásah**: 6 hodin do příjezdu od nahlášení, 6 hodin do odstranění závady. V praxi je tato doba ve většině případu výrazně kratší. Pro orientační doby dojezdu použijte mapu servisních středisek:

### Další programy SLA:

- Další služby jsou **SLA NBD** s odstraněním závady do 24 hodin a VIP služba
- **SLA TOP** s odstraněním závady do 6 hodin od nahlášení závady.





## Technická podpora HOTLINE

Pro technickou podporu je ve společnosti ALCOMA služba **HOTLINE**. Jedná se o přímý kontakt na techniky společnosti, kteří jsou schopni problémy řešit v reálném čase s podporou vývojových pracovníků v případě komplexnějších problémů. Služba je v provozu v pracovní době. Další informace jsou k nalezení v „Manuálu servisní podpory“, který je dostupný na stránkách [www.alcoma.cz](http://www.alcoma.cz).

## Montáže

Společnost ALCOMA Vám pro zakoupené spoje nabízí služby i v oblasti jejich uvedení do provozu nebo montáží. Definice montáží a s nimi spojených služeb:

### 1) Site survey a Rekognoskace

Site survey je předběžný průzkum lokality, který posuzuje možnost a podmínky nasazení rádiového spoje. Na základě Site survey je zpracován projekt, podle kterého probíhá instalace spoje. Rekognoskace je změření kmitočtového spektra, výpočet odstupe signálu od šumu a návrh optimálních provozních parametrů spoje (volná pásma).

### 2) Profylaxe

Ověření původní instalace před převzetím spoje do péče garantované smlouvou SLA **Rychlý zásah**.

### 3) Šéfmontáž

Uchycení a zapojení spoje na připravené antény a kabely, směřování, nastavení provozních parametrů spoje. To vše bez použití speciální techniky (slačování). Vhodné i jako školení pro techniky sítě.

### 4) Malá montáž

Odborná montáž technologie, natažení kabeláže do celkové délky 30 m, směřování a konfigurace. Součástí malé montáže může být i dodávka jednoduchých výložníků. Pokud nepředchází malé montáži Site survey, tak za proveditelnost díla odpovídá zákazník. Příprava maximálně 2 hodiny na každou stranu spoje.

### 5) Velká montáž

Jedná se o rozšířenou montáž dle konkrétních požadavků a specifikace zákazníka. Velké montáži musí předcházet průzkum a je posuzována individuálně.

## Váš team ALCOMA

Obchodní zástupce:	Pavel Tůma	pavel.tuma@alcoma.cz
Obchodní zástupce:	Pavel Cimprich	pavel.cimprich@alcoma.cz
Obchodní zástupce:	Aleksandar Preradović	aleksandar.preradovic@alcoma.cz
Technická podpora:	Ing. Jan Stejskal	jan.stejskal@alcoma.cz
Technická podpora:	Bc. Jan Voldřich	jan.voldrich@alcoma.cz

