



Самая простая часть в процессе выбора лучшего поставщика оборудования для вашей сети – это сравнение функциональности оборудования и цен. Самая сложная часть – это оценка невидимых факторов, которые не перечислены в протоколах и вопросниках: отношение службы поддержки к возникающим проблемам и готовность быстро находить решение. И таких, так помощь специалиста по техническому обучению, приводящая к значительному сокращению времени на установку новых сетевых устройств.

С точно такой же заботой и энергией, с которыми RAD занимается разработкой и производством оборудования, компания относится и к вопросу удовлетворения потребителей с момента приобретения оборудования и далее, при ваших повторных решениях выбрать RAD. В качестве подтверждения этого заявления, мы предлагаем вам доступ ко всем необходимым средствам поддержки и обучения, предназначенным для облегчения и ускорения внедрения сетевых решений и обеспечения их надежной работы, в целях поддержания вашей конкурентоспособности.

Обслуживание и поддержка

Основу для обслуживания и поддержки, предлагаемых потребителям компанией RAD, составляет сеть более 250 сертифицированных партнеров в более чем 100 странах. Эти обученные высококвалифицированные специалисты находятся на первой линии приема запросов, связанных с установкой, конфигурированием и управлением оборудованием RAD. Они опираются на службы технических экспертов и инженеров обслуживания в центральном офисе и в региональных офисах в 5 странах.

Пакеты поддержки потребителей RADcare

RAD предлагает потребителям во всем мире и в Северной Америке гибкие пакеты интерактивной поддержки и гарантированного обслуживания, для разных ситуаций и бюджетных возможностей. В их числе:

- Загрузка ПО и замена деталей
- Процедура приоритетной обработки заявок
- Поддержка и запасные части на местах
- Доступ к системе eSupport

Международные программы обучения

Программы обучения RAD построены так, чтобы поддерживать знания ваших инженеров и менеджеров по продажам на актуальном уровне, необходимом для успешной работы с оборудованием.

Разнообразные программы обеспечивают потребности конечных пользователей и партнеров. В их числе:

- Международный технический семинар
- Авторизация технических специалистов RAD ATT
- Система он-лайн обучения eLAB
- Основы проектирования решения RAD
- Обучение продажам на вертикальных рынках
- Обучение через веб-интерфейс
- Региональные технические семинары
- Обучение по требованию
- Сертификация RAD





- **Международный технический семинар**
- **Авторизация технических специалистов**
- **Система он-лайн обучения eLAB**
- **Основы проектирования решения RAD**
- **Обучение продажам на вертикальных рынках**
- **Обучение через веб-интерфейс**

Международный технический семинар - ежегодный семинар для партнеров

Международный технический семинар хорошо известен высоким уровнем обучения и отлаженной организацией. Это семинар для инженерного состава партнерских организаций, посвященный актуальным приложениям и последним обновлениям во всех продуктовых линейках RAD. Участие в этом семинаре гарантирует специалистам компаний-партнеров полную готовность к работе с оборудованием RAD на целый год.

- Практическое интерактивное техническое обучение
- Курсы по всем основным продуктовым линейкам и приложениям
- Модульное построение лекций и различные подходы отвечают различным уровням обучения
- Полный охват тем конфигурирования, обслуживания и устранения неполадок.

Тренинг по продажам для вертикальных рынков – для персонала, занятого продажами в компаниях-партнерах

Для поддержания клиентской базы менеджерам по продажам необходимо прикладывать усилия. Этот курс RAD для персонала, занятого продажами в компаниях-партнерах, предназначен для опытных руководителей отделов продаж, связанных с поставками решений RAD на определенных вертикальных рынках, позволяет изучить методы продвижения решений RAD.

- Как определить потенциального заказчика?
- Как можно быть уверенным, что предлагаемое оборудование решает проблему?
- Как анализировать рынок и потребности заказчиков?
- Объедините свой опыт продаж и опыт коллег
- Изучение техник получения необходимой информации

Обучение партнеров RAD

Учебные программы RAD построены так, чтобы постоянно знакомить ваших инженеров и менеджеров по продажам с самыми современными продуктами и технологиями RAD. Обучение RAD гарантирует получение вашими специалистами всех необходимых знаний для максимально хорошей работы.

Если у вас есть потребность в развитии навыков разработки, проектирования или продаж – наш департамент международного обучения к вашим услугам.

Основы проектирования решений RAD – обучение инженерного персонала партнеров, направленное на решение практических задач заказчиков

Инженерный персонал может хорошо изучить отдельные устройства, но как узнать, что делать в случае конкретного проекта? Этот курс, проводимый вместе с Международным техническим семинаром и многими региональными семинарами, освещает основные шаги, необходимые для того, чтобы проект отвечал потребностям заказчика.

- Понимание основных правил при разработке решения
- Правильный способ проектирования системы на основе пользовательских сценариев и реальных приложений
- Групповая работа и различные приложения способствуют эффективности обучения
- Приложения и решения на основе оборудования различных семейств

eLAB – инженерный состав компаний-партнеров в курсе обновлений в течение всего года

Новая система он-лайн тренинга создана для упрощения обучения партнеров без пересылки оборудования. В центральном офисе компании созданы несколько приложений, которые можно учиться конфигурировать удаленно. В отличие от многих других методов обучения, эта система предлагает не симуляцию, а работу с реальным оборудованием, с гарантией максимального приближения к реальным условиям.

- Базовая конфигурация оборудования RAD с самообучением
- Доступна на вашем компьютере круглые сутки
- Нет необходимости в установке специального ПО
- Доступ ко всему приложению через Интернет
- Доступ к множеству стандартных инструментов настройки и проверки
- Оборудование выделяется специально для каждого пользователя

Курс RAD Authorized Technical Trainer (ATT) – позволяет партнерам вести обучение RAD

Обучение персонала заказчиков способствует удачным внедрениям решений. Обладающий необходимыми знаниями персонал заказчика может максимально использовать сеть и будет реже обращаться за помощью. Сертификация опытных инженеров компаний-партнеров в качестве авторизованных преподавателей RAD позволяет им вести учебные курсы по оборудованию RAD. Сертификация в той или иной области технических знаний должна подтверждаться ежегодно. Обладатели сертификатов имеют доступ к системам обучения RAD и могут выдавать свидетельства об обучении от имени RAD.

- Продвинутый курс Train the Technical Trainer
- Фокус на презентационных навыках и методиках обучения для взрослых
- Трехдневное обучение, привязанное по времени к Международному техническому семинару.
- Доступ к обучающим материалам RAD

Веб-тренинг (Web Based Training, WBT) для компаний-партнеров

Подключайтесь к еженедельным интерактивным веб-сессиям, на которых в течение часа можно послушать сообщения об обновлениях и достижениях и задать вопросы менеджеру по продуктам из центрального офиса RAD. Мы приглашаем всех дистрибьюторов присоединиться к этому регулярному источнику новой информации.

- Еженедельные обновления о продукции
- Система поддерживает обработку запросов в реальном времени
- Свободное подключение для персонала по продажам компаний-партнеров
- Каждое занятие повторяется четыре раза, чтобы охватить все временные зоны
- Шесть лет успешной работы курса и растущая аудитория
- Простая и удобная для подключения система
- Архив занятий для тех, кто пропустил очередную сессию



Обучение конечных пользователей оборудования RAD

Программы обучения RAD гарантируют, что ваши специалисты смогут извлечь максимум пользы из установленного у вас оборудования RAD, и будут всегда в курсе появления новых технологий, свойств и продуктов. Ваши инженерные специалисты будут владеть навыками конфигурирования и обслуживания и смогут уверенно поддерживать работу сети.

Региональные технические семинары RAD – возможность для всех конечных пользователей получить практический опыт работы с оборудованием RAD - ежегодные учебные курсы, проводимые в различных странах мира.

Региональные семинары RAD – это хорошо организованные, интересные с технической точки зрения и приятные мероприятия. Наш многолетний опыт таких семинаров гарантирует успешные результаты вашего участия. В течении 3-4 дней участники посещают лекции и лабораторные занятия по оборудованию RAD. Каждый семинар построен на основе наиболее характерных для данного региона приложений. Для дополнительной информации свяжитесь с местным партнером RAD или с департаментом обучения по электронной почте training@rad.com.

- Семинары ведут инженеры технической поддержки RAD
- Рассказы о современных технологиях и конфигурирование современных устройств
- Возможность научиться строить более оптимальные сети
- Сертификаты RAD

Обучение по требованию

RAD делает все возможное для успешного запуска каждого проекта. Наши партнеры хорошо обучены и владеют широким спектром инструментов поддержки из центрального офиса. RAD предлагает прямое обучение конечных пользователей, на местах и в центральном офисе RAD. Опыт наших преподавателей обеспечивает максимально гладкое внедрение ваших проектов. Для дополнительной информации свяжитесь с местным партнером RAD или с департаментом обучения по электронной почте training@rad.com.

- Обучение, построенное согласно вашим потребностям
- Сочетание очного обучения и занятий через веб-интерфейс
- Практические лабораторные занятия по теме вашего приложения
- Все участники получают сертификаты RAD

- Региональные технические семинары
- Обучение по требованию
- Сертификация RAD

Сертификация RAD – аттестация знаний технологий RAD

RAD Technical Expert – выдается участникам Международного технического семинара, продемонстрировавшим знания нескольких продуктовых линеек RAD и областей их применения

RAD Application Expert – выдается участникам обучения по требованию после успешной проверки понимания и способности конфигурировать некоторое приложение

The RAD Certificate of Attendance – стандартный сертификат участия в обучающем мероприятии RAD

RAD Authorized Technical Trainer – выдается специалистам, достигшим высокого уровня технических знаний и преподавательских навыков.

Для получения самой свежей информации о региональных технических семинарах, которые проводятся в разное время в разных странах, следите за корпоративными веб-сайтами компании RAD – www.rad.com и www.rad.ru



Подробную информацию об обучении RAD можно получить, связавшись с нами по электронной почте training@rad.com.



- Гибкая интерактивная поддержка и гарантийные пакеты
- Загрузка программного обеспечения и замена деталей
- Приоритетное обслуживание и процедуры расширения
- Поддержка и резервирование на местах

Для обслуживания и поддержки пользователей RAD располагает сетью из более чем 250 высококвалифицированных, сертифицированных партнеров в более чем 100 странах мира. Каждый из местных партнеров RAD служит для пользователя непосредственной точкой контакта по всем вопросам, связанным с установкой, конфигурированием и эксплуатацией продуктов RAD.

Пользователям RAD предлагается подписаться на одну из программ технической поддержки, описанных ниже.

Международная сервисная программа RADcare

Программа RADcare предлагает доступ к загрузке программного обеспечения из базы данных RAD и четыре уровня интерактивной поддержки, предоставляемой партнерами RAD и дублируемой непосредственно техническими специалистами RAD.

Услуги поддержки по требованию

Международная программа RADcare также предусматривает возможность оказания дополнительных услуг, объединенных в категорию «услуги по требованию». К ним относятся обследования площадки заказчика, демонстрации продуктов, установка системы сетевого управления RADview, а также услуги, предоставляемые непосредственно на площадке заказчика: устранение неисправностей, помощь в установке продуктов, обучение персонала, ввод в эксплуатацию.

Система eSupport

Международная программа RADcare включает в себя доступ к центру поддержки RAD eSupport. Эта простая, удобная для пользователя система состоит из двух частей: Центр Технической информации (Technical Information Center, TIC) и Центр Технической Помощи (Technical Assistance Center, TAC), и предлагает следующие инструменты и услуги:

- Загрузку программного обеспечения
- Доступ к базе данных FAQ
- Обновления технической документации
- Контроль за решением проблем (доступ в режиме чтения к внутренним процедурам RAD, инициированным местным партнером RAD в рамках проекта или программы, относящейся к данному заказчику)

Международные пакеты услуг поддержки (кроме Северной Америки)

| Программа международной поддержки | Загрузка программного обеспечения | Доступ к базе данных FAQ | Телефонная поддержка 8 x 5 | Расширенная гарантия | Телефонная поддержка 24 x 7 | Отгрузка запасных частей на следующий рабочий день | Техническая поддержка на площадке заказчика | Поставка запасных частей на площадку заказчика |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|
| | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Basic | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| Extended | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Advanced | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Premium | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Примечания:

- (1) Непосредственно из базы данных RAD
- (2) Предоставляется местными партнерами RAD
- (3) Продление стандартной гарантии на оборудование по истечении первоначального гарантийного срока
- (4) Предоставляется местными партнерами RAD и дублируется по схеме 24 x 7 непосредственно службой технической поддержки RAD
- (5) По заключению службы технической поддержки RAD или местного сертифицированного партнера RAD, запасные части отгружаются RAD с ближайшего склада на следующий рабочий день. Время доставки конечному пользователю определяется внешними факторами, такими, как таможенные процедуры и международные перевозки.
- (6) По решению службы технической поддержки RAD или местного сертифицированного партнера RAD, местный сертифицированный партнер RAD направляет технического специалиста на площадку заказчика. Если проблема не устранена в течение двух дней, RAD направляет своего технического специалиста на площадку заказчика.
- (7) Поставки запасных частей на площадку заказчика осуществляются на основе консигнции, в ограниченных объемах.

Сервисная программа RADcare в Северной Америке

Сервисная программа RADCare в Северной Америке направлена на оперативную установку новых сетевых решений и включает в себя гибкие пакеты технической поддержки для обеспечения работы критически важных сетей. Благодаря большому набору возможностей, программа RADCare может быть модифицирована таким образом, чтобы оптимально удовлетворить требованиям конкретного заказчика.

Базовый уровень (Basic Service)

Базовый уровень технической поддержки RAD включает:

- Технические консультации по общим вопросам — понедельник–пятница, с 9:00 до 18:00 часов по времени Атлантического побережья США (EST, –5 часов от Гринвича)
- Бесплатный ремонт в рамках базовой гарантии RAD

Более подробную информацию о базовой гарантии RAD можно получить в компании RAD или у местного сертифицированного дистрибьютора RAD.

Первый сервисный уровень (Service Level One)

Расширенный набор сервисных предложений RAD составляет первый сервисный уровень (Service Level One), включающий в себя оказание технической поддержки по телефону в режиме 24 x 7. Этот сервисный пакет также включает в себя:

- Выделенный бесплатный телефонный номер для всех приоритетных обращений в службу технической поддержки по вопросам, связанным с полной или частичной утратой работоспособности продуктов RAD – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
- Приоритетное рассмотрение всех обращений пользователя для гарантированного устранения проблем в кратчайшие сроки
- Гарантия отгрузки запасных частей взамен неисправных в течение 10 рабочих дней

Второй сервисный уровень (Service Level Two)

Второй сервисный уровень RAD дополняет условия первого уровня отгрузкой запасных частей на следующий рабочий день. В данный пакет входят:

- Выделенный бесплатный телефонный номер для всех приоритетных обращений в службу технической поддержки по вопросам, связанным с полной или частичной утратой работоспособности продуктов RAD – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
- Приоритетное рассмотрение всех обращений пользователя для гарантированного устранения проблем в кратчайшие сроки
- Гарантия отгрузки запасных частей взамен неисправных в течение следующего рабочего дня

Третий сервисный уровень (Service Level Three)

Самый полный уровень сервиса, предлагаемый RAD, предусматривает создание резерва запасных частей на площадке заказчика для их немедленной замены в случае необходимости. Данный сервисный пакет включает в себя:

- Выделенный бесплатный телефонный номер для всех приоритетных обращений в службу технической поддержки по вопросам, связанным с полной или частичной утратой работоспособности продуктов RAD – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
- Приоритетное рассмотрение всех обращений пользователя для гарантированного устранения проблем в кратчайшие сроки
- Наличие запасных частей на площадке заказчика для их немедленной замены в случае необходимости
 - Запасные части, размещенные на площадке заказчика, являются собственностью RAD и подлежат использованию по решению технического специалиста RAD. Запасные части поставляются из расчета 1 шт. на 20 устройств, приобретенных по регулярным каналам поставки, при условии наличия у заказчика не менее чем 4 устройств.
 - Автоматическое восполнение резерва запасных частей на площадке заказчика в соответствии с установленной номенклатурой и количеством
- В случае необходимости, выезд авторизованного технического специалиста RAD на площадку заказчика в течение 4 часов

Установка

Пакет услуг RAD по установке оборудования включает:

- Обслуживание «в одно окно» на протяжении всего процесса установки оборудования
- Обследование площадки заказчика (оплачивается дополнительно)
- Составление технического задания (для крупных и сложных проектов)
- Подготовка системы, предварительная конфигурация и тестирование всего оборудования RAD
- Установка оборудования на площадке заказчика сертифицированным специалистом поддержки RAD
- Приемосдаточные испытания

Подготовка системы заказчика

RAD Data Communications, Inc. гарантирует отсутствие каких-либо проблем при установке оборудования на площадке заказчика путем предварительной подготовки системы заказчика в лаборатории RAD в г. Мауэй (Mahwah), штат Нью-Джерси. При подготовке используются экземпляры устройств, которые будут поставлены данному заказчику. Процедура подготовки включает в себя:

- Сборку и настройку устройств RAD в соответствии с конфигурационными параметрами и документацией сетевого решения, представленными заказчиком
- Интенсивное тестирование сконфигурированных устройств, максимально приближенное к реальным условиям работы системы заказчика
- Предоставление пакета технической документации на каждое устройство, участвовавшее в подготовке. Пакет содержит:
 - Номера версий аппаратной части и программного обеспечения
 - Заводские номера устройства и комплектующих изделий
 - Конфигурацию устройств

Обслуживание на основе затрат времени и материалов

Для тех заказчиков, которые не приобрели один из вышеперечисленных пакетов технической поддержки в рамках программы RADCare, компания RAD предлагает альтернативное решение, способное удовлетворить разнообразные потребности в технической поддержке. Режим обслуживания на основе затрат времени и материалов включает следующие услуги, но не ограничивается ими:

- Поддержка после истечения гарантийного срока
- Запросы на оказание технической поддержки на площадке заказчика
- Технические консультации по телефону, выходящие за рамки общих вопросов

