



# 10

## Глобальные профессиональные услуги RADcare

### Представление глобальных профессиональных услуг RADcare

Ни одно предприятие или организация не могут позволить себе допустить продолжительный сбой в работе своей коммуникационной системы. Быстрое решение сетевых проблем является приоритетной задачей во всем мире. Лучший способ избежать прерывания важных бизнес-процессов заключается в проектировании оптимальной эффективности эксплуатации сети с помощью коммуникационного оборудования, обеспечивающего высокую доступность.

Но иногда даже наилучшим образом разработанная сеть может испытать проблемы. Именно поэтому заказчику необходим ресурс, который позволит быстро решить возникшую проблему и обеспечит непрерывность бизнеса. Но техническая поддержка заключается не только в устранении сбоев. Обслуживание в режиме реального времени имеет неоценимое значение в ходе плановых модернизаций или изменений конфигурации (которые обычно проводятся в нерабочее время).

Программа глобальных профессиональных услуг RADcare представляет собой новый полный пакет услуг компании RAD по техническому обслуживанию, поддержке и обучению. Объединенная под популярной маркой RADcare, эта обновленная программа предоставляет консультации технических специалистов и помощь в поиске и устранении сбоев, интерактивную поддержку, регулярные программы обучения и различные варианты поставки оборудования. Все эти жизненно важные услуги доступны через сертифицированных партнеров RAD, которые опираются на поддержку обученной, высоко профессиональной команды технических специалистов региональных центров поддержки клиентов, входящих в состав международных центров технической поддержки (Technical Assistance Centers,

TAC), вместе со специалистами предпродажной подготовки, сотрудниками отдела управления проектами и профессионалами по обучению в центральном офисе RAD. Подписавшись на один или все элементы программы глобальных профессиональных услуг RADcare, можно максимально использовать богатейший международный и экспертный опыт компании RAD.

### Предпродажное консультирование RADcare

При оценке рынка или возможностей расширения существующей сети заказчика, сертифицированные партнеры и их клиенты могут проконсультироваться со специалистами предпродажного консультирования компании RAD и использовать их обширные знания современных технологий и практический опыт работы с учетом глобальных требований рынка. Консалтинговые услуги предлагаются бесплатно, как часть основной программы и программ технического обслуживания по контракту (поддержка с выездом на место специалиста не включена.). Техническую поддержку демонстраций для заказчиков и доказательства концепции можно получить бесплатно в течение трех месяцев для владельцев базового пакета RADcare и в течение срока действия пакета услуг для обладателей программ возобновляемых контрактных услуг.

### Элементы программы

- Оценка приложения заказчика
- Консультация по проектированию решения
- Демонстрация и доказательство концепции (POC)
- Спецификации
- Тендеры и ценовые предложения



**Глобальные профессиональные услуги RADcare доступны через местных сертифицированных партнеров RAD**



# Техническая поддержка RADcare

## Модель круглосуточного обслуживания

- Процедуры приоритетного обслуживания и передачи проблем на более высокий уровень
- Запасные части на местах
- Замена частей/устройств
- Доступ к системе eSupport
- Загрузка программного обеспечения

Обслуживание включает предпродажную поддержку и доступ к базе данных компании RAD, а также пять уровней услуг, которые выполняет обученный персонал в четырех удобно расположенных региональных центрах поддержки клиентов.

Три региональных центра поддержки - в странах Азиатско-Тихоокеанского региона (APAC), в странах Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA) и в Америке - и сотрудники центрального офиса компании RAD обеспечивают круглосуточную техническую поддержку клиентов RADcare. Для обеспечения оптимального удовлетворения потребностей клиентов, все подразделения RADcare контролируются из центрального офиса RAD. Экспертная система на базе правил с автоматической передачей разрешения проблем на глобальный уровень иерархии гарантирует необходимое внимание каждой заявке на устранение сбоя. Все заявки, в регионах и центральном офисе, хранятся в единой базе данных управления отношениями с клиентами (CRM) для отслеживания и перекрестных ссылок.

### Система eSupport

Это простая, удобная для пользователя система состоит из Центра Технической Информации (ТИС) и Центра Технической Помощи (ТАС), и предлагает следующие инструменты и услуги партнерам RAD, подписанным на обслуживание RADcare для своей клиентской базы:

- Загрузку программного обеспечения
- Доступ к ответам на часто задаваемые вопросы (FAQ)
- Обновления технической документации
- Ввод и отслеживание заявок на устранение сбоев

### Удаленное конфигурирование

С помощью услуги удаленного конфигурирования опытный инженер компании RAD может через защищенное подключение к Интернету установить и настроить оборудование RAD у заказчика, который наблюдает за этим процессом.

### Когда истекает срок гарантии

Оборудование RAD создано для продолжительной работы, и гарантийная программа RAD предусматривает гарантию на основное аппаратное и программное обеспечение в течение ограниченного периода времени. Однако любая программа RADcare на контрактной основе обеспечивает немедленный доступ к системе информации RAD, а также возможность получать запасные части в нужное время и в нужном месте. Кроме того, программы RADcare страхуют от проблем, появляющихся при модернизации и изменений сервисных планов во время запланированных периодов обслуживания.

| Возобновляемые услуги на контрактной основе | Гарантия на ПО | Гарантия на аппаратную часть | База данных FAQ | Телефонная поддержка (в рабочие часы) | Круглосуточная телефонная поддержка | Отгрузка запасных частей на следующий рабочий день | Поставка запасных частей на площадку заказчика |
|---|----------------|------------------------------|-----------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| RADcare Basic Plus                          | ✓              | ✓                            | ✓               | ✓                                     |                                     |  |  |
| RADcare Extended                            | ✓              | ✓                            | ✓               | ✓                                     | ✓                                   |  |  |
| RADcare Advanced                            | ✓              | ✓                            | ✓               | ✓                                     | ✓                                   | ✓  |  |
| RADcare Premium                             | ✓              | ✓                            | ✓               | ✓                                     | ✓                                   | ✓  | ✓  |

### 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)
- 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)

Первый сервисный уровень (Service Level One) основан на базовом уровне поддержки и включает оказание технической поддержки по телефону в режиме 24 x 7. Этот сервисный пакет включает:

- 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
- Бесплатный ремонт

#### Второй сервисный уровень (Service Level Two)

Второй сервисный уровень RAD дополняет условия первого уровня отгрузкой запасных частей или оборудования 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.
- 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 офисах RAD. Процедура подготовки включает в себя:

- Сборку и настройку устройств RAD в соответствии с конфигурационными параметрами и документацией сетевого решения
- 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 устройства

#### 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



## Обучение RADcare

Обучение конечных пользователей и партнеров

- **Региональные технические семинары и семинары по предпродажной подготовке**
- **Обучение по требованию**
- **Обучение через веб-интерфейс WBT**
- **Университет RAD**
- **Система он-лайн самообучения eLAB**
- **Сертификация RAD для специалистов**

Обучение – это ключевое условие, необходимое для работы сети согласно спецификациям и для быстрого восстановления в случае неполадок. Мы применяем новейшие методы обучения смешанного типа, позволяющие построить обучение согласно вашим требованиям. Анализ запросов пользователей и сочетание различных обучающих инструментов обеспечивают соответствие обучающих программ RAD потребностям пользователей. Программы обучения RAD гарантируют, что ваши специалисты смогут извлечь максимум пользы из установленного у вас оборудования RAD. Ваши инженеры будут владеть навыками конфигурирования и обслуживания и смогут уверенно поддерживать работу сети.

Для партнеров RAD мы предлагаем широкий спектр обучения, включая семинары, программу Train the Trainer, курсы по основам проектирования решений, регулярное обучение и получение обновлений через веб. При таком обучении специалистов компаний- партнеров конечные пользователи находятся в надежных руках.

Учебные программы RAD построены так, чтобы постоянно знакомить ваш персонал 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 обучения готов вам помочь.

### Региональные технические семинары и семинары по предпродажной подготовке

Региональные семинары RAD – возможность для конечных пользователей и местных партнеров получить практический опыт работы с оборудованием RAD в непосредственной близости от места своей деятельности. Региональные семинары RAD – это хорошо организованные, интересные с технической точки зрения и приятные мероприятия. Тщательно выбрав место проведения, мы рассылаем приглашения через местных партнеров RAD, и соответствующая информация размещается на веб-сайтах компании.

На региональных технических семинарах можно научиться использовать реальное оборудование под руководством специалистов по технической поддержке из центрального офиса RAD. Каждый может попробовать работать с типичными для своего региона приложениями.

В течении 3-4 дней участники посещают лекции и лабораторные занятия по оборудованию RAD. Для дополнительной информации свяжитесь с местным партнером RAD или с департаментом обучения по электронной почте [training@rad.com](mailto:training@rad.com).

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

### Веб-тренинг - WBT

Обучение на основе веб-интерфейса - это максимально простая форма обучения, не требующая ни поездок, ни пересылки оборудования. В компании RAD она используется с 2002 года. За эти годы мы провели многие сотни часов обучения партнеров с помощью этого современного инструмента. Кроме еженедельно обновляемых занятий для партнеров, мы предлагаем и необходимое веб-обучение конечным пользователям RAD.

Во время сессий слушатели могут задавать вопросы и требовать пояснений. Ответы поступают в режиме реального времени, таким образом мы удовлетворяем потребности каждого слушателя. Слушатели получают доступ к записи сессий для повторного просмотра материалов в любое время.

- Восемь лет успешной работы системы обучения
- Простой и удобный доступ
- Занятия по требованию
- Еженедельные обновления

### Обучение по требованию

RAD делает все возможное для успешного запуска каждого проекта. Одной из составляющих успеха является передача технических знаний конечному пользователю. Обучение конечных пользователей может происходить как на местах, так и в офисах RAD. RAD сертифицирует опытных инженеров из состава компаний- партнеров в качестве авторизованных преподавателей, ведущих обучение на самом высоком уровне.

Сертифицированные преподаватели имеют доступ к обучающим системам RAD и пользуются поддержкой центрального офиса. Кроме того, мы предлагаем обучение конечных пользователей на местах и в центральном офисе RAD. Опыт наших преподавателей обеспечивает максимально гладкое внедрение ваших проектов.

**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](http://www.rad.com) и [www.rad.ru](http://www.rad.ru)**

### Веб-обучение по требованию

Хотя в основе наших программ лежит прямое обучение, мы регулярно дополняем его обучением через веб-интерфейс с помощью нашей системы WBVT. Такое сочетание позволяет получить профессиональные знания по оборудованию RAD при оптимальных затратах. Вспомогательные материалы для обучения предлагает Университет RAD..

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

Для дополнительной информации свяжитесь с местным партнером RAD или с департаментом обучения по электронной почте [training@rad.com](mailto:training@rad.com)

### Университет RAD

Основной ресурс знаний на веб-сайте компании, Университет RAD содержит технологические обзоры, видео и аудио презентации и учебные материалы по телекоммуникациям, передаче данных и компьютерным сетям. Учебные материалы включают как студенческие проекты, так материалы лекций от преподавателей. Технологические обзоры, видео и аудио презентации созданы в компании RAD и касаются различных технологий и сред передачи. Все эти материалы находятся в открытом доступе. С их помощью конечные пользователи могут лучше понять принципы, лежащие в основе применяемых в решениях RAD решений.

### eLAB – самостоятельное получение знаний о продуктах он-лайн

Система он-лайн тренинга eLAB создана для упрощения обучения без пересылки оборудования. В лаборатории центрального офиса компании собраны приложения, 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. Обучение включает возможность тестирования приложений, включая передачу голоса, ping и BERT.

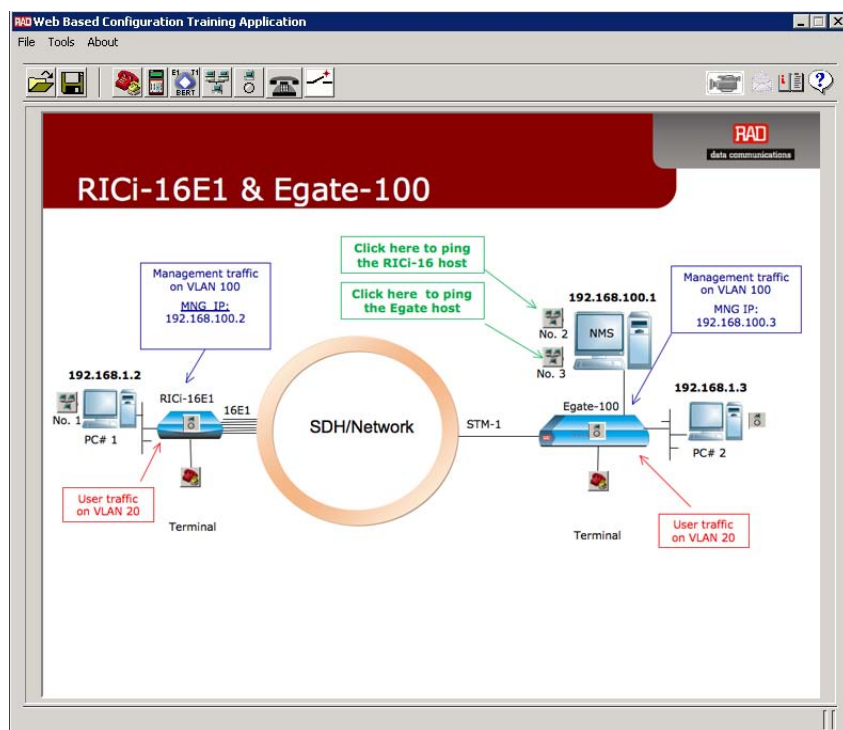
- Самостоятельное изучение базовых конфигураций оборудования RAD
- Нет необходимости в установке специального ПО
- Доступ ко всему приложению через Интернет
- Оборудование выделяется специально для каждого пользователя
- Сертификат RAD, свидетельствующий о вашей квалификации в работе с оборудованием RAD

### Сертификация RAD

**Сертификация RAD** устанавливает стандарты овладения технологиями, которые применяет компания RAD. Сертификаты могут получить сотрудники партнеров RAD и конечные пользователи. Выбирая партнера RAD, следует убедиться, что его сотрудники имеют сертификаты **RAD Technical Expert**, который выдается участникам Международного технического семинара, основного обучающего семинара для всех партнеров RAD. Специалисты компаний-партнеров, достигшие высокого уровня технических знаний и преподавательских навыков, имеют сертификат **RAD Authorized Technical Trainer** и доступ к материалам по обучению.

**RAD Application Expert** – выдается конечным пользователям после успешной сдачи зачетного экзамена. **RAD Certificate of Attendance** – стандартный сертификат участия в каком-либо обучающем мероприятии RAD.

Подробную информацию об обучении RAD можно получить, связавшись с нами по электронной почте [training@rad.com](mailto:training@rad.com)



Пользовательский интерфейс eLAB: обучение конфигурированию через веб



- Единая точка для обращений
- Координация проектов
- Менеджмент рисков
- Периодические рабочие встречи
- Регулярные отчеты о продвижении
- Определение процедуры тестирования
- Проектная документация

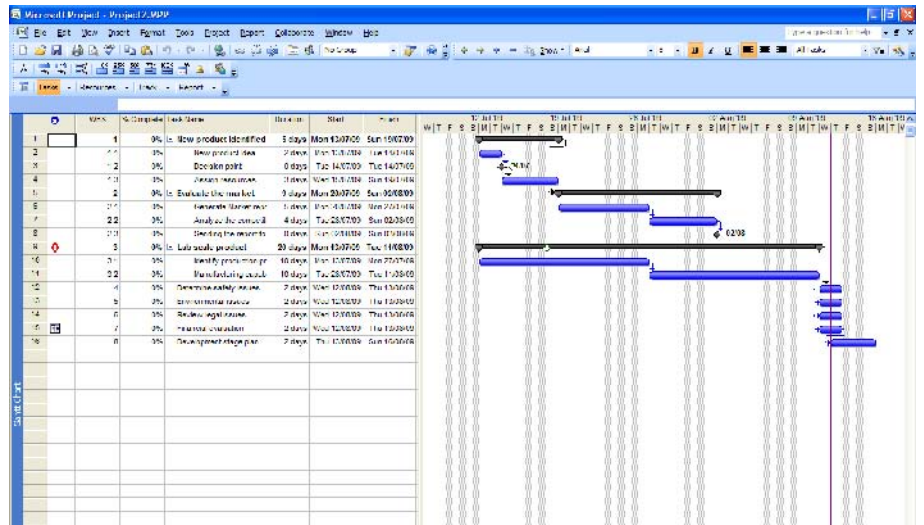
### Услуги менеджмента проектов

Клиенту, заказавшему такие услуги, выделяется менеджер RAD, ответственный за координацию всех работ по проекту. Он служит единой точкой для всех обращений и быстро решает все возникающие вопросы. Более того, этот менеджер обладает навыками применения развитых методов менеджмента рисков, позволяющих избежать потенциальных конфликтов и своевременно решать проблемы, могущие перерасти в конфликты. Менеджер проекта проводит периодические рабочие встречи со всеми занятыми в проекте группами для обеспечения четкой передачи информации в течение всего жизненного цикла проекта. Он отслеживает все действия по проекту и выпускает периодические отчеты о его развитии. Кроме того, он определяет процедуры тестирования и управляет конфигурированием проекта и проектной документацией.

### Широкий набор услуг менеджмента проектов:

- Планирование управлением проекта
- Управление средствами декомпозиции проектируемых систем для обеспечения управляемости и наблюдаемости
- Управление качеством
- Управление планированием (диаграмма Ганта)
- Управление стоимостью
- Управление обменом информацией
- Обработка запросов на изменения и новые свойства
- Периодические рабочие встречи
- Распределение задач, отслеживание и отчеты
- Отчеты о ходе проекта
- Планирование и конфигурирование приложений
- Тестирование и гомологация
- Администрирование управлением сети
- Жизненный цикл проекта с контрольными точками
- Контроль версий и конфигураций
- Кастомизация решений
- Обеспечение функциональной и архитектурной целостности приложения, решения проблемы и запросов на изменения

Проактивный менеджмент проектов, осуществляемый профессионалами RAD, гарантирует своевременное и успешное внедрение проекта от стадии планирования до его завершения. Приняв решение о приобретении оборудования RAD, заказчики могут получить максимальную отдачу от своих инвестиций на протяжении всего жизненного цикла проекта с помощью программы RAD для менеджмента проектов.



Диаграммы Ганта помогают сотрудникам службы менеджмента проектов в RAD следить за ходом проектов

### Тестирование и приемка

Мы можем полностью обеспечить процедуру тестирования и приемки, включая заводскую приемку, и гарантировать соответствие оборудования требованиям заказчика. Приемочное тестирование может покрывать также оборудование других производителей, так что вся сеть заказчика может быть сертифицирована перед сдачей.

### Позтапное обслуживание

Содержать склад оборудования в течение его поэтапной установки может оказаться затратно и неэффективно. RAD готов поддерживать заказчиков с помощью поэтапной подготовки и предварительного конфигурирования устройств, таким образом, чтобы оборудование поставлялось на площадку по графику, полностью сконфигурированным и протестированным согласно потребностям местного приложения. Поэтапное обслуживание включает пакет документации для каждой площадки.

### Документация согласно потребностям заказчика

Персонал большинства крупных заказчиков включает группы, имеющие специфические задания. Если какое-либо задание касается лишь небольшой части возможностей оборудования, и каким-либо группам необходимо иметь информацию только о специфических наборах команд управления, RAD создает специализированные наборы инструкций, релевантные только для конкретных групп персонала. Таким образом ускоряется усвоение необходимых знаний и экономится время инженерного персонала, который не должен тратить время на изучение ненужных разделов подробного руководства пользователя. Эта услуга может включать разработку и создание укороченных руководств пользователя, предпочтительных с точки зрения техников - практиков.

## Обслуживание на местах

Многие организации предпочитают экономить средства и концентрироваться на своей основной деятельности, привлекая внешние ресурсы для ИТ служб. RAD предлагает своим заказчикам спектр услуг, снижающих возможные риски при конфигурировании и управлении сетью при аутсорсинге и позволяющих решить бюджетные задачи. Хотя для большего удобства RAD предлагает в основном предварительно сформированные пакеты услуг, мы можем гибко составить предложение услуг, отвечающее специфическим потребностям заказчика.

Чтобы помочь заказчикам, принимающим решение об аутсорсинге, мы перечисляем основные преимущества услуг RAD, оказываемых на местах.

### Услуги по созданию площадок

Эти услуги включают анализ системных требований, изучение площадки, детализированные спецификации по установке, инвентарные списки оборудования и создание шаблонов для внедрения без ошибок.

### Создание карты площадки

За решением о создании новой сети или модернизации существующей следует создание карты площадок, позволяющее гарантировать соответствие инфраструктуры требованиям новой сети. Этот процесс начинается с самых основ и полностью документирует инсталляционные требования к системе. Полностью описанную систему проще обслуживать и видоизменять в будущем.

### Установка

Профессиональная установка включает планирование списка оборудования, строительство и инсталляцию, а также комплект документации на площадку, позволяет избежать проблем при запуске и создает стандартную структуру для нового оборудования, появляющегося при дальнейшем росте сети.

### Ввод в действие

Опыт запуска сетей, накопленный RADом, позволяет заказчикам чувствовать себя спокойно – к чему стремятся все администраторы ИТ служб. От разработки процедуры запуска до полного внедрения, тестирования и приемки согласно специфическим требованиям – наш опыт гарантирует, что ввод сети в эксплуатацию пройдет без проблем.

### Установка и администрирование NMS

Установка системы сетевого менеджмента (NMS) – это сложный процесс, поскольку управляющее программное обеспечение должно быть подключено ко всем элементам сети. RAD предлагает оказать эту услугу на местах или удаленно. Установка NMS на месте может сочетаться с обучением, благодаря чему местный инженерный состав может сразу начать применять систему. Кроме того, RAD предлагает услугу администрирования новой сети и регистрации всех элементов сети. Эксперты RAD также могут осуществить корректное сопряжение NMS с параллельными и вышележащими системами управления.

### Обучение на местах

Многолетний опыт RAD гарантирует, что заказчики довольны возможностью получать знания из рук наших экспертов. Обучение на местах экономит средства и время и способствует снижению расходов на запуск сети. После тренировки на учебном оборудовании наши эксперты помогают заказчикам совершить безопасный и плавный переход к работе с действующей сетью.

- Услуги по созданию площадок
- Создание карты площадки
- Установка
- Ввод в действие
- Установка и администрирование NMS
- Обучение на местах

Обслуживание на местах включает некоторые части программы RADcare, менеджмент проектов и обучение. Единый пакет сфокусирован на специфических потребностях, существующих на площадке заказчика.

