

RACOM poskytuje ke všem svým výrobkům široké spektrum služeb a podpory. V rámci předprodejních konzultací vám pomůžeme objektivně vybrat nejvhodnější zařízení a řešení pro vaši aplikaci, přičemž výhradní použití našich výrobků nemusí být podmínkou.

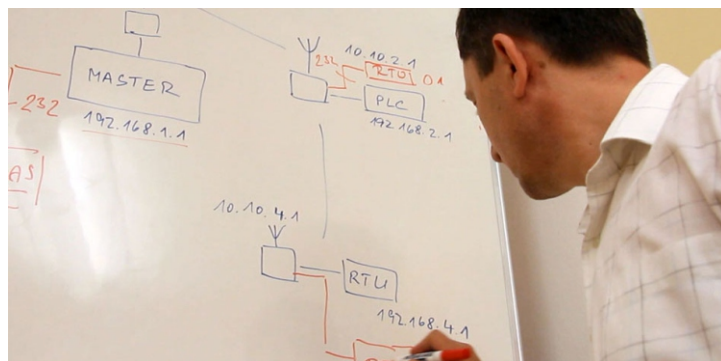
Bezdrátové sítě následně umíme navrhnout a vyprojektovat. Budete-li mít zájem, vyřídíme příslušná povolení s ČTÚ nebo síť můžete provozovat v rámci naší služby Modanet.

Zařízení vám odborně nainstalujeme a následně nabízíme různé úrovně poprodejní podpory od HelpDesku po proaktivní dohled a servis. V případě zájmu si u nás můžete objednat individuální školení.

Naše služby s výhodou využijete i v případě, kdy modernizujete vaši stávající rádiovou síť, ať už byla postavena na modemech od RACOMu nebo od jiných výrobců.

Konzultace

Při bezplatných předprodejních konzultacích s vámi detailně rozebereme potřeby vaší aplikace a její nároky na přenos dat. Umíme odhadnout a spočítat požadavky na přenosovou rychlost, celkovou kapacitu sítě, doby odezvy apod. Výstupem je pak návrh zařízení pro přenos dat, které splní požadavky vaší aplikace pro její spolehlivou funkčnost.



Návrh, Projekt

S využitím nejmodernějších softwarů (Pathloss) a digitálních modelů jsme schopni teoreticky spočítat realizovatelnost vašich rádiových sítí nebo mikrovlnných spojů kdekoli na světě. V případě zájmu můžeme teoretické výpočty ověřit na místě při použití stejného zařízení jako bude používáno v reálné síti. Výsledky měření zpracujeme do detailního projektu, který slouží jako podklad pro žádost o přidělení kmitočtu na ČTÚ.

Modanet

RACOM disponuje několika kmitočty v pásmu 400 MHz, na kterých provozuje službu přenosu dat Modanet. Při využití této služby zákazník používá kmitočty RACOMu obdobně jako v privátní síti. Odpovědnost za provoz vůči státním orgánům však nese RACOM, tudíž zákazník není zatížen žádnou administrativou.

Instalace

Budete-li chtít, všechna zařízení podle projektu odborně nainstalujeme včetně dodávky veškerého příslušenství jako jsou zdroje, antény, rozvaděče, přepětové ochrany, kabeláž apod. Síť následně nastavíme, oživíme, otestujeme a předáme do užívání.



HelpDesk

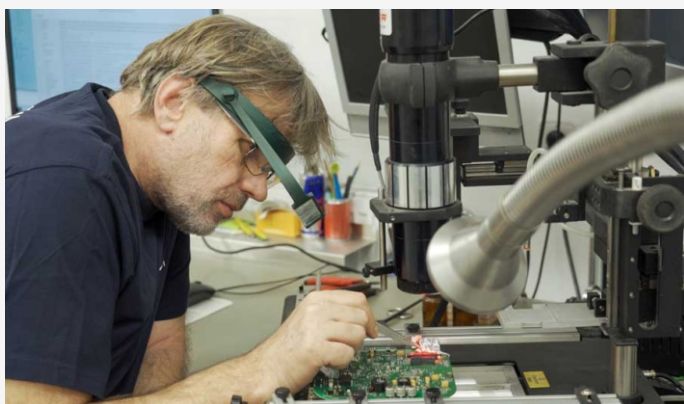
V případě potřeby jsou naši technici připraveni v sídle RACOMu pro konzultace. V rámci této služby jim můžete zavolat či napsat a řešit váš problém. V základní úrovni Basic je poskytována zdarma – službu stačí u RACOMu pouze aktivovat. HelpDesk není vázán na konkrétní síť a v závislosti na sjednané úrovni této služby můžete mít k dispozici naše techniky až 16 hodin denně, 7 dní v týdnu, případně i s garantovanou dobou zásahu.

Dohled

Dohled je vyšší forma HelpDesku, kdy má RACOM přístup přes VPN tunel do sítě provozovatele, případně k dohledovému software, který je hostován na zařízení provozovatele sítě. Díky tomu může technik RACOMu provést lepší diagnostiku a doporučit úpravy v síti, které po souhlasu provozovatele může následně i sám provést. Dohled je vždy vázán na konkrétní síť a je poskytován v režimu 24/7 s garantovanou reakční dobou od nahlášení požadavku.

Servis

V rámci této služby si může provozovatel sítě objednat technika RACOMu pro servisní zásah v místě poruchy. Tato služba je poskytována na základě jednotlivých objednávek a je nezávislá na službách HelpDesk nebo Dohled. RACOM se vždy snaží vyhovět potřebám zákazníka a výjezd technika přizpůsobit jeho potřebám.



Opravy

Všechna zařízení, která RACOM vyrobil, samozřejmě i opravuje. Naše výrobky se nám doposud daří opravovat po dobu minimálně 10 let od prodeje. Záruční i pozáruční opravy jsou prováděny systémem RMA (Return Merchandise Authorization), kdy zákazník vyplní na webu RACOMu požadavek na opravu a následně zařízení odešle do našeho sídla. Dle možností nabízíme i expresní opravy nebo zapůjčení náhradního zařízení po dobu opravy.

Školení

Všechny informace, které jsou k našim výrobkům k dispozici, jsou veřejně dostupné. Přehledové listy, data sheety, info sheety, manuály, aplikační poznámky, případové studie, výuková videa atd. jsou k dispozici na www.racom.eu. Pořádáme i webináře, jejichž záznamy najdete tamtéž. V případě zájmu proškolíme vaše techniky na vámi požadovanou úroveň. Školení provádíme dle dohody online nebo u nás v RACOMu, případně u vás.



RACOM

www.racom.eu