

Manuál pro poskytování technické podpory

Vzhledem ke komplexnosti problematiky radioreléových spojů poskytuje Alcoma svým klientům profesionální technickou a servisní podporu. Pro zjednodušení a urychlení řešení případných problémů existuje tento manuál shrnující doporučené postupy komunikace.

V případě dotazů a žádostí na zákaznickou podporu je třeba postupovat dle následujícího scénáře.

- 1) Primárním komunikačním kanálem je přímý kontakt na zákaznickou podporu pomocí:
 - a) E-mailu: hotline@alcoma.cz
 - b) Telefonu: +420 267 211 324

Pracovní doba: během pracovních dnů, 9:00 – 17:00 hodin. V jinou dobu není garantována přítomnost pracovníka zákaznické podpory.

- 2) V případě neurgentních záležitostí a dotazů lze využít Helpdesk formulář na stránkách [alcoma.cz](http://www.alcoma.cz) (<http://www.alcoma.cz/cz/helpdesk>).
- 3) Při nepřítomnosti pracovníka zákaznické podpory je možné kontaktovat přímo konkrétní techniky - kontakty k nalezení na stránkách www.alcoma.cz a dále svého obchodního zástupce, případně jakéhokoliv jiného obchodníka.
- 4) Pro akutní případy mimo běžnou pracovní dobu disponuje Alcoma sítí servisních partnerů, u většiny s nonstop servisní linkou. Jejich seznam je dostupný na <http://www.alcoma.cz/cz/partner/>. Zákazníci s platnou smlouvou o poskytování servisních služeb mohou využít servisní kontejnery s nepřetržitým přístupem umístěné v Praze a Olomouci.

Pro komunikaci se zákaznickou podporou si prosím vždy připravte a sdělte následující údaje, přispějete tím k rychlejšímu řešení problému:

- Označení spoje, frekvence
- Použité antény (typ, průměr)
- Délku a lokaci spoje
- Popis závady a okolnosti, při nichž se vyskytuje

Pro diagnostiku složitějších problémů je téměř vždy nutné zaznamenat chování spoje při chybovém stavu, tzn. uložit screenshoty, vyexportovat historii alarmů apod. Nejjednodušším řešením je poskytnutí dočasného přímého přístupu do dohledového systému spoje zřízením a zasláním veřejné IP adresy jednotek.