



Сервис, гарантия, обучение и поддержка

Обзор сервисных услуг

Содержание

- ▶ Обзор сервиса Allied Telesis
- ▶ Гарантия Allied Telesis
- ▶ Техническая поддержка
- ▶ Сервисные контракты Allied Telesis
- ▶ Программа обучения и сертификации



Обзор сервиса Allied Telesis

Гарантия

Сервисные контракты

Обучение



Гарантия Allied Telesis

- ▶ Все продукты от Allied Telesis имеют гарантию 2 года
- ▶ После регистрации на нашем сайте гарантия расширяется до 5 лет
- ▶ На коммутаторы X-серии действует ограниченная пожизненная гарантия Limited Lifetime Warranty (LLW) после регистрации на нашем сайте
 - Гарантия предоставляется конечному покупателю на весь срок владения устройством
 - Гарантия на блоки электропитания и вентиляторы охлаждения при этом ограничена 5 годами
 - Гарантия действует в течение 5 лет с момента снятия устройства с производства
- ▶ Для продуктов сегмента сервис провайдеров (iMG и iMAP) мы предлагаем фиксированную гарантию 2 года
- ▶ Для зарегистрированных устройств вышедших из строя (Dead-on-Arrival – DOA) в течение 30 дней после приобретения действует замена оборудования на новое устройство
- ▶ В случае если продукт не был зарегистрирован, клиент подтверждает дату покупки Day-of-Purchase (DOP) соответствующими документами
- ▶ Все другие случаи гарантийной замены RMA (Return-of Authorization) выполняются по схеме возврат и ремонт

Гарантия Allied Telesis

+7 495 935 8585

Sign Up

Contact Us

 Allied Telesis™

РЕШЕНИЯ

ПРОДУКЦИЯ

УСЛУГИ

ПОДДЕРЖКА

ИНФОРМАЦИЯ



Warranty Registration

Please complete this form with End User Owner details using International English.

Fields with an asterisk () are required.*

End User Company Name (Owner of the Products)

Company Name *

Регистрируйте продукты и расширьте гарантию с 2 до 5 лет на наше оборудование!

Регистрация и условия гарантии

- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/support/maintenance-and-warranty>
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/eform/submit/warranty-registration>

Техническая поддержка

Сервисный портал

- ▶ Все пользователи Allied Telesis имеют доступ к сервисному portalу на нашем сайте, через который открываются все заявки на обслуживание и решаются технические вопросы
- ▶ База знаний по часто встречающимся вопросам
- ▶ Для доступа к portalу первый раз потребуется регистрация

Форум

- ▶ Русскоязычный форум посвящен самым различным техническим вопросам, публикуется информация по новым продуктам, презентации, тренинги и прочее

Техническая поддержка



Support Portal
Our interactive support center is your direct link to answers you need. Search our knowledge base, check support tickets, learn about RMAs and contact Allied Telesis technical experts.

Username:

Password:

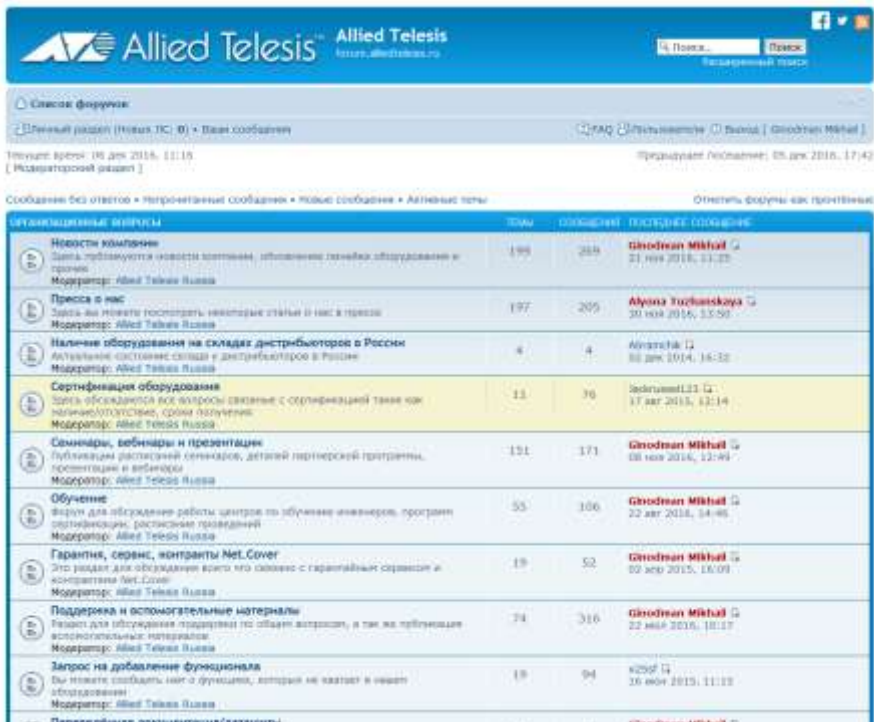
Service Announcements
Our interactive support center is your direct link to answers you need. Search our knowledge base, check support tickets, learn about RMAs and contact Allied Telesis technical experts.

Knowledge Base
TOP ARTICLES
How do I get RSTP on my AT1 sv
How to set up PPPoE on a NGFI
How do I configure Loop Protect
How to upgrade NMS 14.x to 15.
What is needed to get event not

Сервисный портал

<http://www.alliedtelesis.com/supportcenter>

alliedtelesis.com



Allied Telesis™
forum.alliedtelesis.ru

Справка форума:
Главный раздел (Начало ТК) • Ваш кабинет

Текущее время: 16 дек 2015, 11:15
[Модераторский раздел]

Сообщения без ответов • Игнорированные сообщения • Новые сообщения • Активные темы

Сортировка по:	Темы	Сообщения	Последнее сообщение
Новости компании	199	269	Ghodonan Mikhail 21 ноя 2014, 11:25
Пресса о нас	197	269	Alyona Tuchinskaya 20 ноя 2014, 13:50
Наличие оборудования на складах дистрибуторов в России	4	4	Alyona T 16 дек 2014, 16:32
Сертификация оборудования	11	70	ledruam123 17 авг 2015, 12:14
Семинары, вебинары и презентации	151	171	Ghodonan Mikhail 08 ноя 2014, 12:49
Обучение	55	106	Ghodonan Mikhail 22 авг 2014, 14:46
Гарантия, сервис, контракты Net-Cover	19	52	Ghodonan Mikhail 02 апр 2015, 16:09
Поддержка и вспомогательные материалы	74	316	Ghodonan Mikhail 22 ноя 2014, 10:17
Запрос на добавление функционала	19	94	WSPF 16 ноя 2015, 11:19
Переводческая документация/датшты	44	221	Ghodonan Mikhail

Форум

<http://forum.alliedtelesis.ru/>

NETWORK SMARTER

слайд 7/16

Контакты для России и стран СНГ

- ▶ Предпочтительнее открывать запросы на техническую поддержку, замену оборудования, обновления прошивок через сервисный портал:

<http://www.alliedtelesis.com/supportcenter>

- ▶ Также вы можете звонить по телефонам в срочных ситуациях, при наличии сервисного контракта Net.Cover или вопросам его приобретения

☎ +7 495 9358585 доб. 111 или 8-800-100-9244 (бесплатный)



Техническая поддержка в России

Замена по гарантии (RMA)

- ▶ Запрос RMA не отличается от других запросов на решение проблем и проходит через обращение в службу сервисной поддержки. Далее присваивается номер инцидента, клиент получает пошаговую инструкцию и заполняет необходимые формы
- ▶ Скорость замены зависит от наличия и типа сервисного контракта
- ▶ Стандартное время замены без действующего сервисного контракта до 60 дней



Allied Telesis – Сервис и обучение

Сервисные контракты Allied Telesis

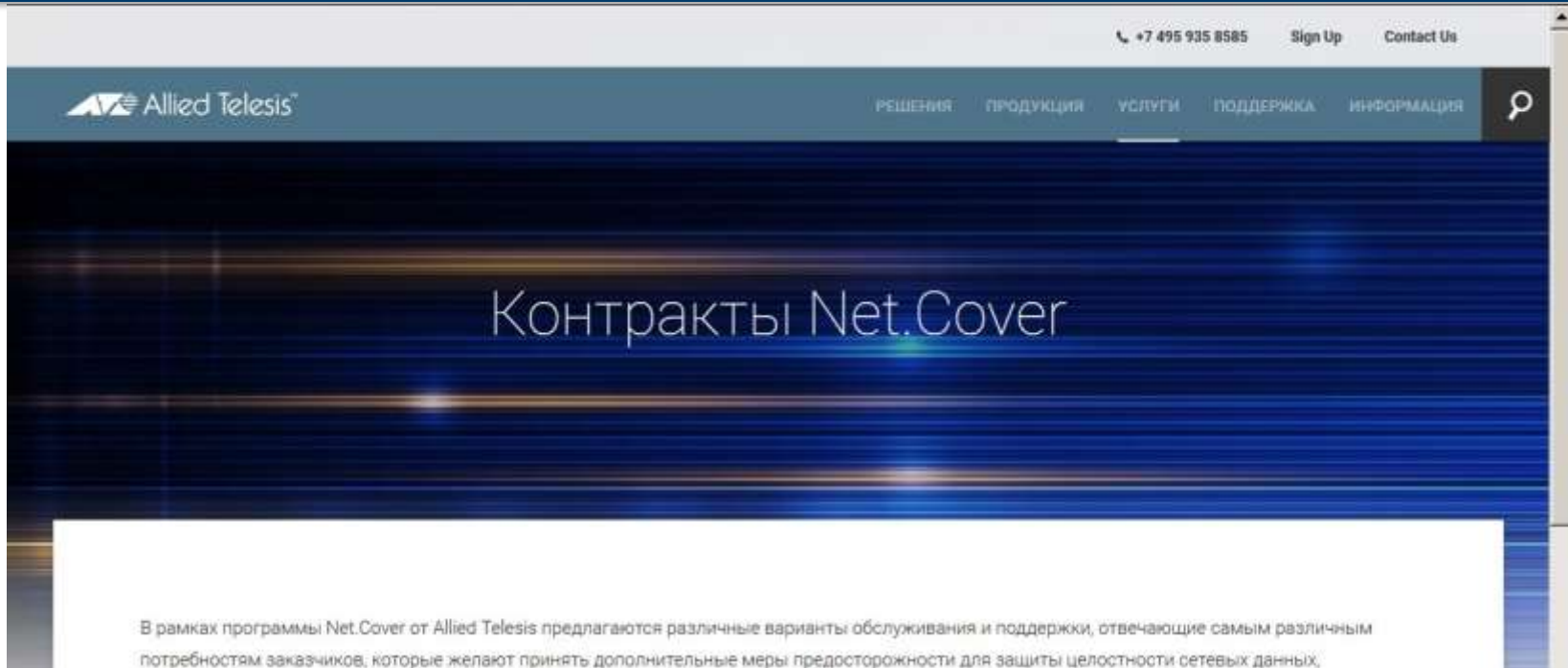
Сервисный план	Стандартная гарантия	Net.Cover Preferred	Net.Cover Advanced	Net.Cover Elite
Сервисный портал (онлайн)	■	■	■	■
База знаний	Сокращенная	■	■	■
Поддержка по телефону		12 x 5	24 x 5	24 x 7
Приоритет	Низкий	Средний	Высокий	Высший
Замена по гарантии	Ремонт и возврат	Ремонт и возврат	Упреждающая замена, отправка на следующий день	Упреждающая замена, отправка на следующий день
Обновления прошивок	90 дней	■	■	■
Помощь в настройке			■	■

Сервисные контракты Allied Telesis

Контракты Net.Cover®

- ▶ Контракты Net.Cover приобретаются через сеть партнеров, как и любой продукт Allied Telesis
- ▶ Можно приобрести контракт на 1, 3 или 5 лет
- ▶ Все контракты приобретаются в первые 90 дней с покупки оборудования, иначе потребуется дополнительная инспекция или доплата
- ▶ Независимо от того, покупался ли контракт отдельно или в составе оборудования*:
***Контракт Net.Cover действует только после его регистрации
До регистрации действуют условия стандартной гарантии***
- ▶ Контракты могут быть зарегистрированы конечным покупателем или партнером
- ▶ Когда зарегистрированный контракт подходит к концу, то рассылается уведомление с предложением о продлении контракта

Сервисные контракты Allied Telesis



Регистрация и условия Net.Cover

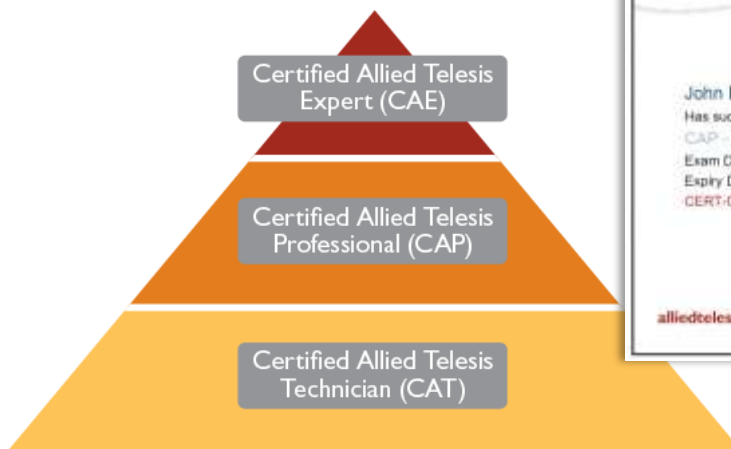
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/services/netcover-registration/register>
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/services/netcover>

Программа обучения Allied Telesis

- ▶ Рекомендуется пройти обучение, чтобы лучше разбираться в продуктах и технологиях от Allied Telesis
- ▶ Возможно сдать экзамен экстерном
- ▶ Описания программ обучения и регистрация на нашем сайте:
 - <http://www.alliedtelesis.com/services-and-support/training>
- ▶ По окончании курса сдается онлайн-экзамен и по результатам выдается сертификат на 2 года в формате PDF

ENTERPRISE	NSP	WIRELESS
IPv6	Network Service Provider	
Security		
Multicast		
QoS		
Troubleshooting	Network Service Provider	Wireless Switching
Switching / Routing		Wireless Controller
Switching / Routing		


alliedtelesis.com




NETWORK SMARTER

Программа обучения Allied Telesis

► **Календарь курсов обучения:** <http://www.alliedtelesis.com/documents/online-calendar>

Sign Up Contact Us

SOLUTIONS SERVICES PRODUCTS SUPPORT ABOUT



Net.Campus

Training and Certification Programs

Below is a list of currently available training and exam courses. You can use the search field to filter by language, location, course etc.

Select a session, then register your interest with the form on the right. We'll reserve a seat for you and contact you with all the course details. Hover your mouse over the **i** icon to see a description of the course.

If a course is sold and fulfilled by a Training Partner you will see this icon: **P**. Hover your mouse over the icon to see the Partner Name.

Show **20** entries Search:

Session Title	Country	Location	Language Spoken	Start Date	Information	Session ID
CAP - Certified Allied Telesis Professional / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	13/12/2017	i	TR-008426
CAE - Certified Allied Telesis Expert / AMF	Russia	Moscow	Russian	25/01/2018	i	TR-008534
CAT - Certified Allied Telesis Technician / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	08/02/2018	i	TR-008538
CAP - Certified Allied Telesis Professional / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	21/02/2018	i	TR-008539
CAE - Certified Allied Telesis Expert / AMF	Russia	Moscow	Russian	15/03/2018	i	TR-008535

Showing 1 to 5 of 5 entries (filtered from 34 total entries) First Previous 1 Next Last

Your Details

i = Required Information

Select a course by clicking on it...

Company

First Name

Last Name

Email

Phone

Country

Questions?

Session ID

Session Title

Register

▶ Спасибо!



NETWORK SMARTER

Americas Headquarters | 19800 North Creek Parkway | Suite 100 | Bothell | WA 98011 | USA | T: +1 800 424 4284 | F: +1 425 481 3895
Asia-Pacific Headquarters | 11 Tai Seng Link | Singapore | 534182 | T: +65 6383 3832 | F: +65 6383 3830
EMEA & CSA Operations | Incheonweg 7 | 1437 EK Rozenburg | The Netherlands | T: +31 20 7950020 | F: +31 20 7950021

alliedtelesis.com

© 2018 Allied Telesis Inc. All rights reserved. Information in this document is subject to change without notice. All company names, logos, and product designs that are trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners.