



SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA



Una solución para cada cliente

EXPERIENCIA

Contamos con una amplia experiencia en el sector que nos permite diseñar una solución personalizada para cada una de las necesidades de nuestros clientes.

SOPORTE

Gracias al servicio de asistencia al cliente que hemos diseñado, nuestros equipos Técnico y de Desarrollo de Negocio te ayudarán a definir nuevos proyectos con el único objetivo de seguir creciendo juntos.

DISPONIBILIDAD

Estaremos disponibles en los momentos del día de máxima actividad en tu red. Hemos diseñado un SLA exigente para que tengas todo el apoyo técnico necesario en caso de urgencias e imprevistos.

ANTICIPACIÓN

Para poder anticiparnos a cualquier posible eventualidad, contamos con políticas de seguridad y prevención definidas para asegurar la máxima integridad de la red y el mayor grado de disponibilidad, tanto a nivel de servicios como de equipamiento.

PREVENCIÓN

Ponemos a tu disposición servicios de monitorización activa, actualización de equipos principales de red, planificación para actualizaciones masivas en abonados y reposición urgente de equipamiento en caso de avería. Gestionarás tu negocio con total tranquilidad.



codipro



Servicio de gestión integral de red

Este servicio de asistencia técnica ha sido diseñado bajo la premisa de cubrir las necesidades específicas de cada cliente. Los pilares fundamentales en los que se basa son:



Aplicación de actuaciones preventivas

Analizamos periódicamente tu red para poder recomendarte actuaciones que optimicen las capacidades. Te asesoramos en la instalación y configuración de la red y sus equipos y estamos a tu lado durante los procesos de mantenimiento de los mismos.



Actualización de todos los sistemas actualizados

Nuestro equipo técnico te mantiene informado y te provee de las últimas actualizaciones de software necesarias para tus equipos. Gracias a este tipo de acciones reducimos notablemente el volumen de incidencias de tu red.



Monitorización activa de la red

Realizamos una continua monitorización de la red para informarte con mayor rapidez en el caso de una incidencia y acometer de forma inmediata las acciones necesarias. Asistimos a los técnicos de tu equipo durante las intervenciones que lleven a cabo.



Gestión de incidencias

Empleamos un potente sistema centralizado que facilita la gestión remota de incidencias, y te beneficiarás de la disponibilidad de técnicos de campo que pueden llegar a realizar el soporte *insitu*. Tramitamos tus RMA directamente con el fabricante.

Gestión de red



Servicio de gestión integral de red

Ponemos a tu disposición tres niveles de soporte para adaptarnos a tus necesidades. Y para ayudarte a crecer te ofrecemos importantes ventajas en la tarificación según aumente tu volumen de abonados.

Soporte	Horario	Tiempo de respuesta				Cuota mensual				
		Sin daños de servicio	Degradación del servicio	Pérdida parcial del servicio	Pérdida total del servicio	<100 abonados	<250 abonados	<500 abonados	<1000 abonados	+1000 abonados
9x5	L-V 8-17	24h	8h	4h	2h	100€	130€	169€	220€	Bajo consulta
16x5	L-V 8-24	24h	4h	2h	1h	160€	208€	286€	372€	Bajo consulta
16x7	L-D 8-24	24h	2h	1h	30m	220€	286€	372€	484€	Bajo consulta

Gestión de red

*El servicio 9x5 contará con un horario activo de 8:00 a 15:00 horas durante los meses de julio y agosto.
La apertura de incidencias se realizará mediante el envío de un email a la plataforma de gestión atcliente@codipro.com,
en el caso de incidencias con pérdida parcial o total servicio, el cliente puede hacer uso de una atención directa llamando al teléfono 954 751 696.



Servicio de ampliación de garantía Ceragon

Mejora las prestaciones de tu garantía, la gestión de R.M.A. y asistencia técnica para tus equipos Ceragon. Desde el primer día y con un servicio ofrecido por un equipo técnico certificado, altamente cualificado y en constante formación.

Novedad: Mejora tu cobertura con nuestro servicio de **Reposición Urgente** de equipos en caso de avería.

Soporte	Horario	Ampliación garantía		Reposición Urgente
9x5	L-V 8-17	incluido 1er año	240€	+240€
16x5	L-V 8-24	70€ 1er año	310€	+240€
16x7	L-D 8-24	160€ 1er año	390€	+240€
		1er año	resto anualidades	Cuota anual

* El servicio 9x5 contará con un horario activo de 8:00 a 15:00 horas durante los meses de julio y agosto.

Precios reflejados por año y radioenlace.

El servicio "ampliación de garantía + reposición urgente de equipos" se contratará por un periodo mínimo de 3 años. Este servicio se realizará mediante logística garantizada 24 horas en península. El envío será gestionado en el mismo día laboral si la avería se diagnostica antes de las 14:00 horas.

La apertura de incidencias relativas a la garantía se realizará mediante el envío de un email a la plataforma de gestión rma@codipro.com.

Ampliación de garantía



Equipo altamente cualificado

Nuestro equipo cuenta con las más altas exigencias en certificados del sector, esto nos permite ofrecer soporte sobre cualquier otra marca de sistemas de radio, transporte o red, gestionando directamente las incidencias con el proveedor.

Networking avanzado



Redes de acceso inalámbrico



Transporte de fibra y radio



Certificaciones



A worker in a safety harness is positioned on a vertical structure, possibly a tower or antenna, against a green-tinted background. The worker is wearing a white shirt, dark pants, and a safety harness. The background shows a landscape with fields and trees under a clear sky. The image is overlaid with a green gradient and a white diagonal shape on the right side.

info@codipro.com

954 751 696

codipro.com

Linked in

Hasta pronto