

SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLUCIONES TÁCTICAS

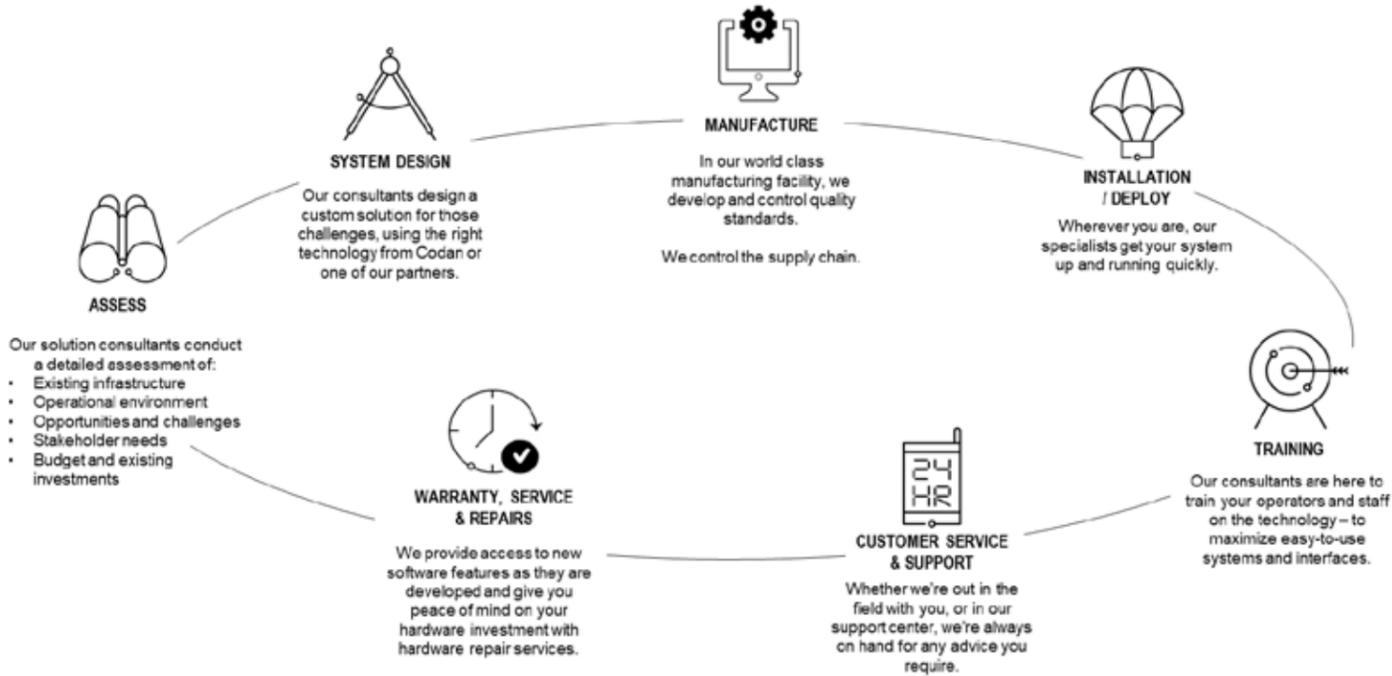


CODAN
COMMUNICATIONS

CODANCOMMS.COM

BE HEARD





ENCIMA

Ciclo vital de atención al cliente de Codan Communications

MISIÓN

Con una historia de más de 60 años de compromiso con los clientes, Codan Communications va mucho más allá de la fabricación y venta de equipos de comunicación táctica de alta calidad.

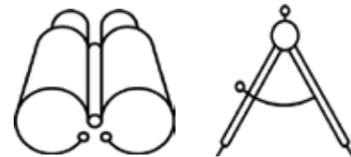
Activa en más de 100 países, Codan ha desarrollado una red de asistencia global, muy flexible y capacitada que garantiza la mejor asistencia y servicios durante, antes y después de la venta.

La misión de Codan Codan Communications es ofrecer servicios de asistencia esencial y de formación práctica de alta calidad que proporcionen a los clientes el conocimiento y las habilidades para utilizar y mantener eficazmente sus redes de comunicaciones. Codan ofrece una gama de servicios profesionales para todas las necesidades de comunicación táctica.

CICLO VITAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CODAN COMMUNICATIONS

Al contrario de otros fabricantes, que piden al cliente que cambie su procedimiento operativo para adaptar sus sistemas de radio, Codan empieza por entender con exactitud la situación del cliente antes de diseñar la solución que el proyecto necesita. El ciclo vital de asistencia de Codan Communications incluye

servicios, formación y asistencia desde el contacto inicial hasta el despliegue y más allá.



EVALUACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA

Un sistema (o red) de radio debe abordar la cuestión de la cobertura, satisfacer las necesidades del cliente, admitir el equipo heredado y aprovechar las oportunidades de las nuevas tecnologías.

Codan Communications tiene la experiencia de consultoría necesaria para evaluar y comprender las necesidades críticas de su misión, los parámetros clave y los elementos de red para garantizar que se cumplen los objetivos de prestaciones y rendimiento de capital.

Los elementos clave de la evaluación de Codan Communications y el servicio de diseño de sistemas son:

- La planificación de la red y la comprensión de los requisitos de su red

- Ofrecer ahorros potenciales en gasto de capital desplegando el equipo óptimamente
- La conservación y reutilización del equipo heredado (si es posible) mediante su interconexión a la nueva red con nuestro sistema de interoperabilidad de radio (RIOS), que puede reducir las necesidades de formación, mantener la familiaridad y potenciar la utilidad
- Predicción de frecuencias para una cobertura teórica de la red y comprensión de los objetivos del sistema, los requisitos y la identificación de los posibles problemas
- Exámenes del emplazamiento para asegurarse de que el diseño acordado de la red alcanza la cobertura y cumple los requisitos de la misión o el proyecto
- Planificación del despliegue de la solución de red para permitir una migración imperceptible y una mitigación de riesgos para mantener las comunicaciones de la red a lo largo del proceso. Este proceso puede dividirse en fases para optimizar el control.

A continuación, Codan Communications diseñará una propuesta a medida basada en las necesidades de funcionalidad y rendimiento establecidas durante el proceso de consulta.



INSTALACIÓN / DESPLIEGUE

Gestión de proyectos

Para muchas organizaciones, gestionar la instalación/despliegue del sistema no forma parte de sus funciones, aunque supone un reto significativo. Es posible que las tecnologías sean desconocidas y las actividades de gestión pueden requerir recursos no disponibles dentro de una organización.

Con independencia de la complejidad o el tamaño del proyecto, Codan puede ayudar a cumplir los objetivos de instalación/despliegue a tiempo y dentro del presupuesto. La experiencia en gestión de proyectos de Codan reduce los riesgos en todas las fases y tiene como resultado un retorno de la inversión más rápido.

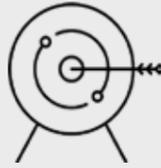


ENCIMA

Formación en el país para los representantes de asistencia técnica

- El gestor de proyectos de Codan (PM) supervisará todo el proyecto, desde el examen del emplazamiento, la instalación, la formación y hasta la asistencia continua. Se creará un plan de proyecto con programación detallada del equipo, instalación, configuración y plan de formación.
- El gestor de proyectos ofrecerá evaluaciones continuas y selección activa de los objetivos de aprendizaje requeridos para la configuración del equipo y las operaciones. Los informes (y las reuniones) habituales con el cliente sobre tareas clave para incluir el estado de la red, la puesta al aire libre / la instalación del equipo, la formación, la documentación de apoyo, la programación, las áreas problemáticas, las soluciones potenciales, los planes futuros y cualquier otro asunto de importancia.

Los gestores de proyectos de Codan cuentan con habilidades de apoyo de extremo a extremo de los sistemas que incluyen la instalación en vehículos, HF/VHF/UHF, por satélite, por voz cifrada/sin cifrar, de datos y de redes IT. Su objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes y comprender la importancia de trabajar con plazos críticos.



FORMACIÓN

La formación al cliente es impartida por nuestro equipo técnico certificado de Codan, formado por profesionales con amplia experiencia en comunicaciones tácticas. Un porcentaje considerable del personal de primera línea de Codan son antiguos veteranos de defensa o cumplimiento de la ley y, por lo tanto, comprenden realmente la misión de los clientes y las necesidades del proyecto.

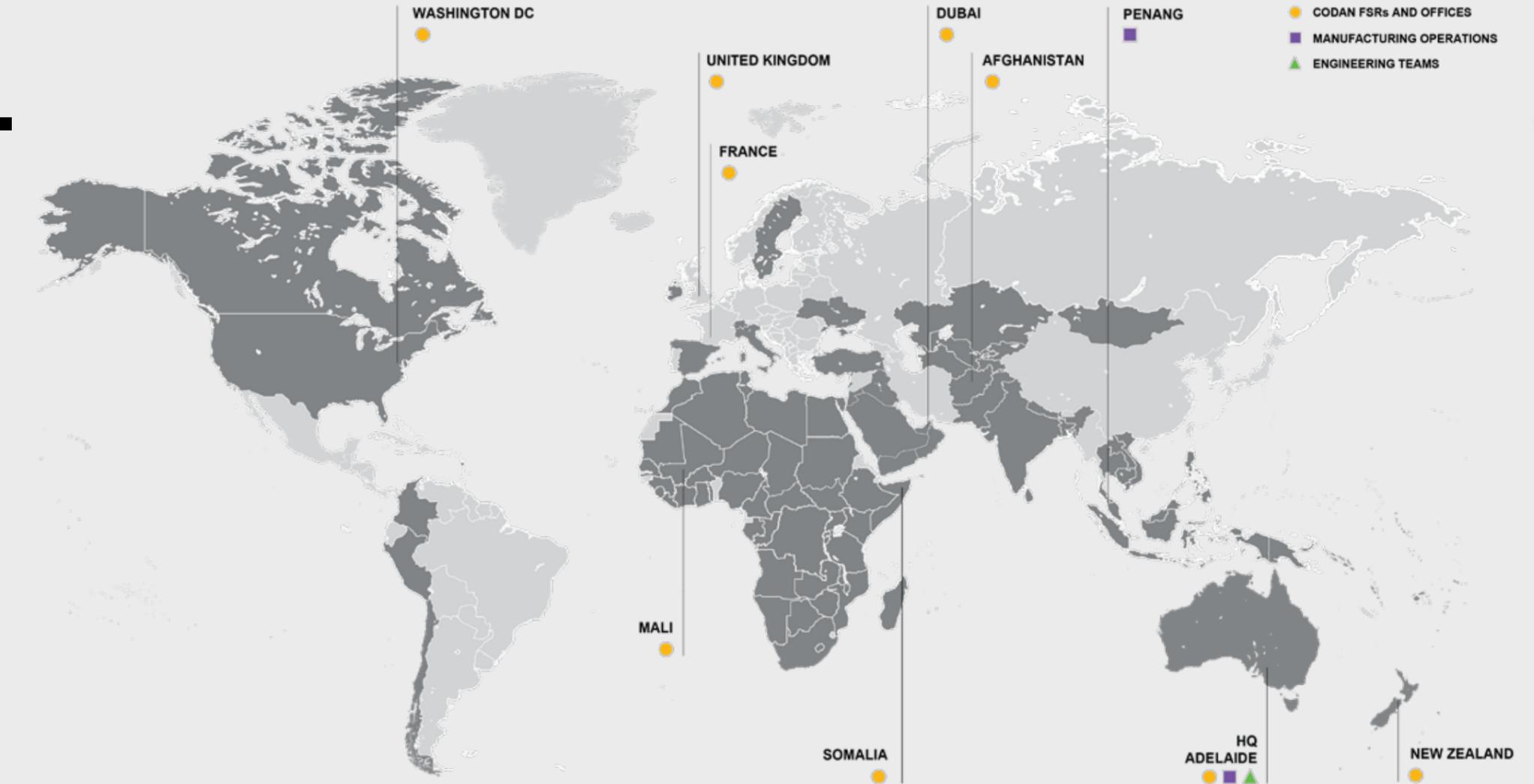
De acuerdo con esta experiencia, Codan Communications ha desarrollado cursos de formación interna con un enfoque sistemático. Esta metodología asegura el logro de las necesidades de formación:

- Mediante la identificación de las tareas realizadas asociadas a cada función del personal
- Materiales de formación fáciles de seguir y documentación técnica relacionada
- De la forma más económica mediante una gama de entornos de formación, desde el aula tradicional / taller hasta las versiones a distancia.

Codan cuenta con modernas instalaciones en las sedes de Adelaida (Australia) y en los centros de formación regionales de Dubai (EAU) o Washington DC (EE. UU.).

La formación in situ aumenta la confianza del personal al mejorar su conocimiento del funcionamiento del sistema y sus habilidades de uso del equipo. Se ha demostrado que esto mejora la eficacia y el rendimiento y reduce el mal uso del equipo y las paradas.

Codan trabaja estrechamente con sus clientes para comprender, diseñar e implementar la solución de formación requerida para sus necesidades operativas. Por lo tanto, la formación de Codan consiste en



cursos estándar o a medida que realmente enseñan y refuerzan la transmisión de conocimiento con la guía de un instructor.

Cursos de formación disponibles:

Teoría de la alta frecuencia y fundamentos de la radio

El curso de Teoría de la alta frecuencia y fundamentos de la radio está destinado a cualquier persona que trabaje con comunicaciones HF. Entre los temas se incluyen:

- La seguridad eléctrica y de la radiofrecuencia
- Teoría esencial de la radio
- Protocolos de radio
- Propagación de señales
- Tipos de antenas
- Zona de silencio
- Interferencias
- Planificación y predicción de las frecuencias

Este curso también puede combinarse con los cursos de Operador o Administrador/Instalador.

Formación para operadores

Los temas de este curso dependen del equipo que se utilice. La formación del operador incluye los siguientes temas, sin carácter exclusivo:

- Transceptores de base, móviles y portátiles
- Módems de datos
- Control remoto (TCP/IP)
- Estaciones de gran potencia y sistemas personalizados
- Controles de radio y funcionamiento
- Tipos de llamada
- Instalación del software
- Uso del software
- Diagnóstico fundamental de fallos

Curso de Administrador/Instalador

El curso de Administrador/Instalador ofrece al personal el conocimiento y las habilidades necesarios para planificar, gestionar e instalar un sistema de radio. El curso para instaladores contiene temas técnicos más desarrollados y está indicado para programadores e instaladores. Para aprovechar al máximo este curso, los alumnos deben tener un buen conocimiento de la teoría y los fundamentos de la alta frecuencia, además

del funcionamiento de la radio (o haber realizado los cursos de teoría de la alta frecuencia y de operadores). Entre los temas se incluyen:

- Las mejores prácticas de instalación
- La puesta a tierra
- La instalación de la antena (base y vehículo)
- La instalación del equipo
- Planificación y predicción de las frecuencias
- El perfilado del transceptor
- Instalación y configuración del software
- Diagnóstico de averías y rectificación

Curso técnico de mantenimiento (niveles I y II)

El curso de mantenimiento permite a un técnico realizar el mantenimiento preventivo y correctivo en los sistemas de radio de Codan. El curso profundiza en cómo diagnosticar, detectar averías y reparar equipos de sistemas de radio. Este curso requiere un conocimiento claro de la teoría, el funcionamiento y la instalación de la alta frecuencia. Los temas del curso variarán dependiendo del equipo utilizado y se hacen a la medida de cada cliente.

ENCIMA Mapa global de los equipos de ingeniería, fabricación, representantes de asistencia técnica y oficinas de Codan Communications



ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA

Acuerdo de servicios de asistencia técnica

Comprender las complejidades del rendimiento de sistemas críticos para la misión para evitar problemas potenciales es fundamental. Las necesidades de la red nunca se mantienen igual durante periodos largos de tiempo, por lo que es fundamental que las redes de comunicación esenciales para la misión se puedan adaptar con el tiempo. La parada de la red reduce en gran medida la eficacia, aumenta los gastos y multiplica los riesgos para el personal.

Codan Communications trabaja codo con codo con los clientes para entender las necesidades de asistencia y elegir el nivel adecuado. Esto permite:

- Proteger la inversión gracias al acceso a nuevas características de software a medida que se desarrollan
- La estabilidad de la infraestructura del sistema de comunicación
- Servicios de reparación de hardware que pueden ampliar la vida de la infraestructura y los dispositivos

Otra asistencia necesaria

- **Centro de asistencia Codan certificado:** Puede crearse un centro de asistencia de Codan Communications totalmente acreditado en el país para realizar la configuración, las pruebas y la reparación de los productos Codan
- **Representantes de asistencia técnica (FSR) certificados por Codan:** Codan Communications tiene una serie de FSR certificados por Codan en organizaciones cliente de todo el mundo. Los FSR de Codan realizan el trabajo definido en el proyecto de los clientes, incluyendo sin carácter exhaustivo los exámenes de los emplazamientos, la instalación, la formación del personal del cliente, la solución de problemas, el mantenimiento y la asistencia esencial a la misión de los sistemas Codan. Los FSR también permiten un control y supervisión general más sólidos del proyecto y los productos finales, garantizando la sostenibilidad de las soluciones a lo largo del tiempo.

La asistencia en línea también está disponible a través de nuestro portal específico de asistencia. Ofrece una serie de información técnica que puede descargarse

ABAJO
Asistencia en línea a través del portal de asistencia de Codan



en caso necesario. Codan se compromete a proporcionar asistencia de emergencia en cualquier momento y lugar en que sea necesaria.



GARANTÍA, SERVICIO Y REPARACIONES

Los equipos de Codan Communications están cubiertos por la mejor garantía estándar del sector. Se trata de una garantía por defectos de fabricación en el hardware de tres años de duración para los productos fabricados por Codan. Fácilmente explicado: Si una pieza del hardware de Codan se avería debido a un defecto de fabricación, será reparada hasta tres años después de la compra. También hay disponibles garantías ampliadas.

Nuestro proceso de autorización de material de retorno (RMA) permite a los clientes de cualquier parte del mundo enviar sus productos Codan a uno de nuestros centros de asistencia para que sea revisado y reparado.

Todos los productos de Codan Communications están respaldados por un completo suministro de piezas de repuesto, para ampliar al máximo la vida útil operativa. La política de Codan sobre el suministro de piezas de recambio se amplía a no menos de 5 años más allá del cese de la fabricación de cualquier producto.



ARRIBA Formación con el destacamento conjunto multinacional del Chad

ENCIMA Representante de Codan instalando una antena de vehículo en Sierra Leona

IZQUIERDA Vista aérea de la sede central de Codan y de las instalaciones de formación en Adelaide, AUSTRALIA

NOTAS

PARA MÁS INFORMACIÓN CONTACTAR

sales@codancomms.com | codancomms.com

**Oficina de los Estados Unidos
Codan US, Inc.**
19955 Prof Highland Vista Drive \
Suite 145
Ashburn
VA 20147
Teléfono: +1 571 919 6432

**Oficina de Dubai
Comunicaciones de Codan**
305-306, Tower BB1, Mazaya
Business Avenue
Jumeirah Lake Towers
Dubai, Emiratos Árabes Unidos
Teléfono: +971 44 53 72 01

**Oficina de Australia
Codan Limited**
2 Segunda Avenida
Parque Tecnológico
Mawson Lakes
Australia Del Sur 5095
Teléfono: +61 8 8305 0311