

SPEZIFIKATION

SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE
COVERAGE – MOBILE COMPUTING



KUNDEN-SERVICES

SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE

EIN NEUER STANDARD IM BEREICH SERVICE

Jeden Tag verlassen Sie sich auf mobile Computer von Motorola, um einen effizienten und vor allem kosteneffizienten Betrieb zu gewährleisten. Mit einem der umfassendsten Serviceangebote, das heutzutage auf dem Markt ist, können Sie Ihre mobilen Computer von Motorola jetzt vor Schäden, die durch Unfälle verursacht wurden, vor normalen Abnutzungserscheinungen und vielem mehr schützen: Service from the Start with Comprehensive Coverage.

Dieses einzigartige Angebot umfasst ununterbrochenen Service zu einem angemessenen Preis und bietet somit noch umfassenderen Service bei geringeren jährlichen Kosten. Unabhängig davon, wo in der Welt Sie sich befinden, garantiert unsere globale Support-Infrastruktur kurze und verlässliche Bearbeitungszeiten sowie umgehenden technischen Support per Telefon. Verlassen Sie sich für maximale Systembereitschaft und optimalen Investitionsschutz für Ihre Mobil Computer von Motorola auf Service from the Start with Comprehensive Coverage. Damit müssen Sie sich wirklich keine Sorgen machen.

IMMER ABGESICHERT

Ist das Display kaputt? Kein Problem. Ist das Gehäuse gebrochen? Kein Problem. Ist das Scanfenster beschädigt? Kein Problem. Verträge im Rahmen von „Service from the Start“ bieten umfassenden Schutz ohne zusätzliche Kosten, um Sie auch vor Unerwartetem zu schützen. Unsere Verträge decken normale Abnutzungserscheinungen ab sowie Reparaturen an Displays, Touchscreens, Kunststoffteilen, Tastenfeldern, Scanfenstern und sonstigen internen oder

äußeren Komponenten, die durch Unfälle beschädigt wurden. Dieser Service umfasst sogar Eingabestifte, Handschlaufen, Akkufachdeckel und den Bildschirmschutz. Für uns bei Motorola ist es nicht wichtig, wie der Schaden entstanden ist, sondern vielmehr, wie wir schnellstmöglich den reibungslosen Betrieb in Ihrem Unternehmen wiederherstellen können.

INDIVIDUELLE DURCHLAUFZEIT

Im Rahmen von Service from the Start with Comprehensive Coverage wird Ihr Anruf von einem Kundendienstmitarbeiter mit umfangreicher Erfahrung mit Ihrem speziellen Produkt entgegengenommen. Ergibt sich aus diesem ersten Anruf keine Lösung für das Problem, wird es an die nächste Supportstufe eskaliert und innerhalb des in Ihrem Serviceplan festgelegten Zeitraums bearbeitet. Der Servicevertrag „Bronze“ bietet einen Reparaturservice mit einer internen Bearbeitungszeit von drei Arbeitstagen bzw. einer Reaktionszeit von vier Stunden für eskalierte Supportanrufe. Sie können für Ihren Servicevertrag aber auch die Stufe „Gold“ wählen, die Ihnen eine Reaktionszeit von zwei Stunden sowie vorzeitigen Ersatz garantiert (einschließlich Konfiguration und Laden von Anwendungen) sodass Ihre Geräte sofort wieder einsatzbereit sind. Welcher Vertrag auch immer Ihren Anforderungen entspricht, er deckt auf jeden Fall mehrere Jahre lang Reparaturen ab, wodurch „überraschende“ Reparaturkosten entfallen und somit der nötige Investitionsschutz gewährleistet wird, um Ihre Betriebskosten insgesamt zu senken – ein echter Gewinn für Ihr Unternehmen.

FUNKTIONEN

Umfassende Abdeckung normaler Abnutzungserscheinung und versehentlich entstandener Beschädigungen

Unvorhergesehene Reparaturkosten werden nahezu eliminiert; die Betriebskosten werden bedeutend gesenkt

Schnelle Durchlaufzeiten bei allen Reparaturen

Geringere Ausfallzeiten; Sie können genau die Servicestufe auswählen, die Ihren Geschäftsanforderungen am besten entspricht

Im wahrsten Sinne des Wortes „Service from the Start“

Service, bei dem Sie sich ab dem Kauf des Produkts keine Sorgen mehr machen müssen

Bearbeitungszeit von nur 3 Tagen für die Servicestufe „Bronze“

Dreimal schneller als bei Standardgewährleistungen – nur 3 Arbeitstage statt 10 Arbeitstagen

SPEZIFIKATION

SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE
COVERAGE – MOBILE COMPUTING

BEQUEME WEBBASIERTE REPARATURANFORDERUNG

Sie können Reparaturen jederzeit und überall bequem initiieren. Loggen Sie sich einfach bei unserem Online-Reparatursystem ein, um eine RMA-Nummer (Return Material Authorisation) anzufordern, drucken Sie die Versandunterlagen aus und schon steht Ihnen nichts mehr im Weg. Servicetechniker von Motorola reparieren Ihre Geräte fachgerecht gemäß Originalherstellerbestimmungen.

MOTOROLA MACHT DEN UNTERSCHIED

Verlassen Sie sich auf die Motorola Services, die nicht nur Reparaturen abdecken, sondern darüber hinaus

einen umfassenden integrierten Supportplan bieten, der u. a. folgendes beinhaltet: Online-Selbsthilfe, telefonischen Support und Reparaturen im Service Center. All dies wird von unserer globalen Support-Infrastruktur und unserer bewährten Kompetenz unterstützt. Entscheiden Sie sich für Motorola, und Sie erhalten eine branchenweit einzigartige Reaktionszeit sowie einen Kompetenzstandard, den nur der Hersteller selbst bieten kann. Durch die Zentralisierung unserer Service Center haben wir außerdem wesentliche Kosteneinsparungen erreicht, dank derer wir Ihnen noch mehr für noch weniger bieten können: Serviceverträge mit Comprehensive Coverage zu äußerst wettbewerbsfähigen Preisen.

Frühzeitige Ersatzgeräte mit der Servicestufe „Gold“

Austauschgeräte werden bereits am nächsten Arbeitstag geliefert und sind sofort einsatzbereit

Preisnachlass über mehrere Jahre – Preis auf das Jahr umgerechnet niedriger als für Standard-Serviceverträge

Sie erhalten mehr für weniger; umfassendere Abdeckung und bedeutende Kosteneinsparungen durch eine einmalige Vorauszahlung

Technischer Support per Telefon mit kurzer Reaktionszeit

Hier bekommen Sie Antworten genau dann, wenn Sie sie brauchen – dank vorrangiger Bearbeitung von Supportanrufen

Webbasiertes Online-Portal für die Initiierung und Verwaltung von Serviceanfragen

Auf Ihre Supportansprüche zugewiesener bequemer Zugang rund um die Uhr, einschließlich schneller RMA-Anfragen

Optionen für die individuelle Gestaltung Ihres Serviceprogramms:

Akkuwartung, Inbetriebnahme

Um weitere Informationen darüber zu erhalten, wie Ihr Unternehmen von unseren Services profitieren kann, bzw. um Service from the Start with Comprehensive Coverage zu erwerben, besuchen Sie bitte den Bereich „Services und Dienste für Unternehmen“ unter www.motorolasolutions.de oder nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Motorola-Vertreter auf.

AUF EINEN BLICK: SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE VERSUS GEWÄHRLEISTUNG

ABDECKUNG	GEWÄHRLEISTUNG	BRONZE	GOLD
Nur Herstellermängel	•		
Normale Abnutzungserscheinungen		•	•
Versehentliche Beschädigungen		•	•
Austausch zum Zeitpunkt der Reparatur von fehlenden bzw. beschädigten Eingabestiften, Bildschirmschutzfolien, Handschlaufen und Akkufachdeckeln (falls zutreffend) bei speziellen festgelegten MC-Geräten von Motorola		•	•
Reparatur-Durchlaufzeit	Reparatur-Durchlaufzeit 10 Tage ¹	Durchlaufzeit 3 Tage ¹	Austauschgerät am nächsten Arbeitstag (Kunde gibt fehlerhaftes Gerät zurück) ²
Abdeckung über mehrere Jahre – 3 bis 5 Jahre ³		•	•
Telefonsupport mit bestimmter Reaktionszeit und festgelegtem Eskalationspfad (vom ersten Anruf bis zur Eskalation an die nächste Stufe)		• Reaktionszeit 4 Stunden	• Reaktionszeit 2 Stunden ⁵
Laden von Anwendungen und Konfiguration ⁴		Optional	•
Akkuwartung		Optional	Optional

Service from the Start with Comprehensive Coverage ist ein mehrjähriges Serviceprogramm, das innerhalb von 30 Tagen nach Kauf des Produkts abgeschlossen werden muss. Nicht abgedeckt sind Schäden an Verbrauchsmaterialien, wie z. B. Batterien, und Schäden aufgrund von natürlichen oder durch Menschen verursachten Umständen, wie z. B. Feuer, Überschwemmungen und Diebstahl. Das Gerät muss innerhalb der produktspezifischen Umgebungsbedingungen betrieben werden. Die Serviceverfügbarkeit kann von Land zu Land unterschiedlich sein.

Die vollständigen Informationen zu diesem Programm sowie eine Liste der Mobilcomputer von Motorola, die für Service from the Start with Comprehensive Coverage infrage kommen, erhalten Sie von Ihrem Motorola-Vertreter.

1 – Die Durchlaufzeit bezieht sich auf die interne Reparaturzeit bei Motorola ausschließlich der Zeit für den Versand.

2 – Der Kunde muss das fehlerhafte Gerät innerhalb von 30 Tagen nach Meldung des Fehlers zurücksenden. Ersatzteillager/Lagerbestände von Motorola.

3 – Der Service hängt von der Dauer der Gewährleistung sowie dem Produkttyp ab.

4 – Das Laden von Anwendungen und die Konfiguration erfordern eine Eingangsleistung des Kunden bei Vertragsbeginn.

5 – Reaktionszeit von 2 Stunden bedeutet, dass dafür alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternommen werden.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © 2011 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Die Spezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Alle dargestellten Spezifikationen sind typisch.
SFS_CC_SPECSHEET_DE_(17/11)