



ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАКАЗЧИКОВ

ПОДДЕРЖКА ПО КОНТРАКТУ "SERVICE FROM THE START" С ПОЛНЫМ ПОКРЫТИЕМ

НОВЫЕ СТАНДАРТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ

Ежедневно вы полагаетесь на мобильные компьютеры Motorola, которые помогают вам вести бизнес эффективно, минимизируя операционные затраты. Теперь вы можете защитить свои мобильные компьютеры не только от проблем, возникших вследствие естественного износа, но и от случайных повреждений, с помощью "Service from the Start", одного из самых выгодных из предлагаемых на рынке контрактов на обслуживание с полным покрытием.

Это уникальное предложение обеспечивает полную защиту по разумной цене, предоставляя широкий спектр услуг при меньшей, по сравнению со стандартным годовым контрактом, стоимости. Независимо от страны, в которой вы находитесь, наша глобальная инфраструктура технической поддержки обеспечит быстрый и надежный ремонт оборудования и оперативную техническую поддержку. Контракт "Service from the Start" с полным покрытием гарантирует максимальное время доступности оборудования и максимальную защиту инвестиций в мобильные компьютеры Motorola.

ПОЛНАЯ ЗАЩИТА

Разбилась дисплей? Нет проблем. Треснул корпус? Нет проблем. Повреждено окно сканера? Нет проблем. Контракты категории "Service from the Start" предлагают полное покрытие без какой-либо дополнительной платы, защищая вас от неприятных неожиданностей. Наши сервисные контракты предусматривают не только устранение последствий естественного износа, но и ремонт дисплеев, сенсорных экранов, пластиковых деталей, клавиатур, окон сканеров и прочих внутренних и внешних компонентов, вышедших из строя в результате случайного повреждения.

Более того, мы обеспечиваем замену стилусов, ремешков, защитных накладок экрана и крышек батарейных отсеков. Сотрудники Motorola не обращают внимание на то, как именно возникла неисправность. Они просто делают все для того, чтобы вернуть ваше устройство в строй как можно быстрее.

ВЫБОР УРОВНЯ СЕРВИСА

Контракт "Service from the Start" с полным покрытием гарантирует, что на ваш звонок ответит сотрудник службы поддержки, специализирующийся именно на вашем оборудовании. Если проблему не удастся решить за одно обращение, вашу заявку незамедлительно передадут на более высокий уровень, и реакция последует в предусмотренный сервисным контрактом срок. Сервисный контракт уровня Bronze предлагает обслуживание и ремонт оборудования в сервисном центре в течение трех рабочих дней. При этом время обработки вашей заявки и передача ее на более высокий уровень (при необходимости) не превысит четырех часов. Вы можете получить более высокий уровень сервиса, выбрав сервисный контракт Gold, который предусматривает реакцию на ваше обращение в течение двух часов и включает в себя настройку и загрузку пользовательских приложений. Таким образом, все необходимые запасные части будут всегда доступны на складе сервисного центра. Какой бы план ни являлся для вас оптимальным, вы получаете многолетнее сервисное покрытие, которое помогает избежать незапланированных расходов на ремонт и обеспечить защиту ваших инвестиций, сокращая совокупную стоимость владения.

ХАРАКТЕРИСТИКИ

комплексное обслуживание распространяется как на проблемы, возникшие вследствие естественного износа, так и на случайные поломки и повреждения устройства

Минимизируются незапланированные расходы на ремонт; значительно сокращается совокупная стоимость владения

Быстрое выполнение заказов во всем видам ремонта

Минимизация времени простоя; возможность выбора уровня обслуживания, отвечающего вашим бизнес-потребностям

Настоящее "обслуживание с первого дня"

Вам будут доступны услуги технической поддержки с первого дня эксплуатации

Контракт Bronze: ремонт оборудования за 3 рабочих дня

Существенно быстрее, чем стандартное выполнение гарантийных обязательств — 3 рабочих дня вместо стандартных 10 рабочих дней

УДОБНЫЙ СПОСОБ РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАЯВКИ НА РЕМОНТ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Вы можете инициировать ремонт быстро и без проблем, независимо от местоположения и времени. Просто подключитесь к нашей онлайн-системе и зарегистрируйте заявку на ремонт (RMA), распечатайте ее – и процедура запущена! Технические специалисты Motorola квалифицированно отремонтируют ваше оборудование в соответствии со спецификациями производителя.

КАЧЕСТВО ПОДДЕРЖКИ MOTOROLA

Вы можете рассчитывать на то, что сотрудники службы поддержки клиентов Motorola не только выполняют ремонт,

но и предложат комплексное решение по технической поддержке, которое включает обслуживание через Интернет, поддержку по телефону и ремонт в сервисном центре. Гарантией всего этого выступают наша глобальная инфраструктура службы поддержки и обширный опыт. Выбирая Motorola, вы получаете максимальную оперативность и уровень компетенции, который может предложить только прямая сервисная служба производителя. Централизация наших сервисных ресурсов позволила достичь значительной экономии средств, чтобы предложить вам: сервисные контракты с расширенным покрытием по конкурентоспособным ценам.

Расширенные возможности замены отказавших компонентов для контракта Gold

Замена компонента на следующий рабочий день, наличие на складе необходимых запасных частей

Скидка при заключении контракта на несколько лет — среднегодовая цена ниже, чем в стандартных сервисных контрактах

Получайте больше за меньшие деньги; расширенное покрытие и заметная экономия расходов за счет единого авансового платежа

Техническая поддержка по телефону с быстрой передачей проблемных вопросов на более высокий уровень

Получите необходимые вам ответы в нужный момент, с учетом приоритета поступающего вызова

Доступный интернет-портал: создавайте заявки на обслуживание и управляйте ими

Круглосуточный и удобный доступ к техническим ресурсам, включая быстрое размещение заявок на ремонт

Опции для индивидуальной корректировки сервисных программ:

Обслуживание аккумуляторов, ввод оборудования в эксплуатацию

Для получения дополнительной информации о том, какие преимущества наши услуги поддержки открывают для вашего бизнеса, или о приобретении контрактов Motorola “Service from the Start” с полным покрытием, посетите раздел Услуги для корпоративных клиентов (Services for Enterprises) на сайте www.motorolasolutions.com или свяжитесь с нашим представителем Motorola.

Коротко: Сравнение услуг по контракту “Service from the Start” с полным покрытием и гарантийного обслуживания

ПОКРЫТИЕ	ГАРАНТИЯ	BRONZE	GOLD	FASTRACK ОПЦИЯ (ТОЛЬКО ДЛЯ ВЕЛИКОБРИТАНИИ, НИДЕРЛАНДОВ, БЕЛЬГИИ) ¹
Только производственные дефекты	•			
Покрывает последствия естественного износа		•	•	•
Покрывает случайные повреждения		•	•	•
Замена отсутствующего или сломанного стилуса, защитных накладок экрана, ремешков, крышек батарейного отсека (если применимо) на выбранные продукты Motorola с префиксом MC при выполнении ремонта		•	•	•
Срок выполнения ремонта	10-дневный срок выполнения ремонта (ориентировочно) ²	3-дневный срок выполнения ремонта ²	Следующий рабочий день, замена блока – возврат клиентом неисправного блока ³	Следующий рабочий день, замена блока – получение неисправного блока у клиента ⁷
Срок контракта – от 3 до 5 лет ⁴		•	•	•
Поддержка по телефону с заданным временем реакции и стандартизированной процедурой эскалации (с момента первого звонка до передачи проблемы на следующий уровень)		реакция в течение 4 часов	реакция в течение 2 часов ⁶	реакция в течение 2 часов ⁶
Конфигурирование и загрузка пользовательского ПО ⁵		Опция	•	•
Обслуживание аккумуляторов		Опция	Опция	Опция

Контракт “Service from the Start” с полным покрытием – это сервисная программа, которая приобретается в течение 30 дней после покупки продукта и действует на протяжении трех или пяти лет. Программа не распространяется на компоненты, имеющие ограниченный ресурс (например, аккумуляторы), а также не подразумевает устранение последствий природных и техногенных катастроф.

Изделие должно эксплуатироваться в условиях, соответствующих спецификации. Доступность услуг может зависеть от страны.

Пожалуйста, свяжитесь с региональным представителем компании Motorola, чтобы получить детальную информацию о сервисной программе и списке мобильных компьютеров Motorola, на которые распространяется действие контракта “Service from the Start” с полным обслуживанием.

1 – Fastrack можно приобрести только в Великобритании, Нидерландах и Бельгии с контрактом “Service from the Start – Gold” или “Service from the Start – Gold” с полным обслуживанием, или с обновлением таких контрактов.

2 – Время выполнения заказа – это время ремонта в сервисном центре Motorola; время транспортировки сюда не входит.

3 – Клиент должен вернуть неисправный блок в течение 30 дней после сообщения о неисправности на склад запчастей Motorola.

4 – Сервисное покрытие зависит от срока действия гарантии и типа продукта.

5 – Условием для загрузки приложений и управления конфигурациями является инициация контракта клиентом.

6 – Реакция в течение двух часов – это коммерчески разумная инициатива.

7 – Принадлежащие компании Motorola запасы деталей для индивидуальных клиентов.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS и логотип в виде стилизованной буквы M являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Motorola Trademark Holdings, LLC, и используются на основании лицензии. Все прочие товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.

© 2011 Motorola Solutions, Inc. Все права защищены. Спецификации могут быть изменены без предварительного уведомления. Представленные спецификации являются типовыми.
 SFS_CC_SPECSHEET_RU_(6/11)