



SERVICIOS AL CLIENTE

SERVICIO DESDE EL PRIMER DÍA CON ADVANCE EXCHANGE SUPPORT

CONSIGA LA MÁXIMA OPERATIVIDAD CON NUESTRO SISTEMA DE SUSTITUCIÓN 'AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE', CON UN COSTE MÍNIMO

Los productos de Movilidad Empresarial de Motorola son una parte esencial de su negocio, manteniendo la actividad cotidiana de sus cajas registradoras, en el almacén, en el muelle de carga, en la cabecera del paciente y en muchos más lugares. Consiga la máxima operatividad con el Servicio desde el primer día con Advance Exchange Support de Motorola. Con una única llamada, este rentable plan de cobertura para varios años le garantiza la sustitución de equipos en un día laborable, tal como su empresa necesita para mantener su actividad sin altibajos y con la máxima productividad. Minimice el elevado coste del tiempo de inoperatividad de sus dispositivos y empleados con Advance Exchange Support. Puede contratarse para lectores de mano de códigos de barras, lectores MiniScan fijos, puntos y puertos de acceso, switches inalámbricos, switches Ethernet, cliente y lectores fijos de RFID. Disfrutará de protección total para su inversión y un coste total de propiedad bajo, con un extraordinario valor para la empresa.

REDUZCA SUS GASTOS DE SOPORTE

Con Advance Exchange Support no necesitará invertir y mantener su propio almacén de repuestos, ni emplear tiempo en hacer el seguimiento y gestionar los dispositivos enviados a reparar. No importa la avería de su equipo. Usted simplemente recibirá al día siguiente un producto de sustitución, listo para trabajar. Reducirá sus necesidades y gastos de soporte técnico, liberando a su personal de soporte para que se concentre en tareas más críticas para la empresa. Al cubrir las roturas accidentales, se eliminan los gastos de reparación imprevistos, ya que usted dispondrá de una tarifa fija por un servicio en el que puede confiar.

COBERTURA TOTAL PARA PRÁCTICAMENTE TODO

¿Carcasas rotas? No hay problema. ¿Se ha dañado la ventana de salida? No hay problema. ¿Se ha roto un conector? No hay problema. Con Advance Exchange Support, la cobertura total está incluida, protegiéndole de imprevistos. Nuestros planes cubren el desgaste y deterioro normales por el uso, así como las reparaciones en elementos de plástico, gatillos, ventanas de salida y otros componentes internos y externos que se puedan romper accidentalmente. Independientemente del motivo por el que su dispositivo necesite la reparación, usted podrá contar con volver al trabajo al siguiente día laborable.

CARACTERÍSTICAS

Entrega en 1 día laborable de la unidad de sustitución¹

Minimiza el tiempo de inactividad. Usted estará operativo al día siguiente con un equipo de sustitución

Con una llamada se soluciona todo. Envío de unidad de sustitución desde el propio almacén de repuestos de Motorola

Simplifica el mantenimiento de los equipos. Disfrute de las ventajas de la sustitución de equipos de un día para otro, sin tener que adquirir, mantener ni controlar equipos extra

La cobertura total incluye el desgaste y deterioros normales y las roturas accidentales durante la utilización

Ayuda a eliminar los gastos imprevistos por reparaciones a cambio de un coste total de propiedad significativamente menor, protegiendo su inversión por completo

HOJA DE ESPECIFICACIONES

SERVICIO DESDE EL PRIMER DÍA CON ADVANCE EXCHANGE SUPPORT

SERVICIOS DE SOPORTE DE EXTREMO A EXTREMO

Cuente con los Servicios de Atención al Cliente de Motorola para todo lo que va más allá de la reparación. Le ofrecemos una solución de soporte total integrado que abarca: autoservicio web, soporte telefónico, reparación en el centro de servicio y, opcionalmente, in situ, todo ello respaldado por la infraestructura global de soporte de Motorola y su experiencia contrastada. Al elegir Motorola, sabe que disfrutará de unos tiempos de respuesta sin comparación en el sector y un nivel de especialización técnica que sólo puede ofrecer un servicio 'directo del fabricante'.

Al centralizar nuestros centros de servicio hemos conseguido la rentabilidad necesaria para poder ofrecerle más por menos. Unos planes de servicio a precios muy competitivos, con una oferta ampliada de coberturas.

Además de Advance Exchange Support, Motorola ofrece un completo catálogo de servicios que le proporcionarán el soporte integral durante toda la vida útil de su producto que usted necesita para mantener su negocio operativo y a pleno rendimiento, desde el diseño y la implementación hasta la gestión y el soporte permanentes.

Descuento durante varios años; cuotas anuales a un precio inferior al de un contrato de servicio estándar

Consiga más por menos; un ahorro considerable en los costes mediante una cuota inicial

Auténtico 'servicio desde el primer día'

Total tranquilidad, con protección desde la misma fecha de compra

Soporte técnico telefónico con un tiempo de respuesta rápido para consultas transferidas al especialista técnico superior

A través del tratamiento prioritario de las llamadas obtendrá las respuestas que necesita cuando las necesita

Para obtener más información acerca de nuestros programas de servicio o para contratar Motorola Advance Exchange Support, acceda a nuestra sección de Servicios para empresas en el sitio web www.motorolasolutions.com o póngase en contacto con su representante de ventas Motorola.

RESUMEN: COMPARACIÓN DE SERVICIO DESDE EL PRIMER DÍA CON ADVANCE EXCHANGE CON LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

COBERTURA	WARRANTY	ADVANCE EXCHANGE
Sólo defectos de fábrica	•	
Incluye todos los materiales, piezas y mano de obra		•
Cobertura total frente a cobertura de desgaste y deterioro normales y daños accidentales		•
Asistencia técnica telefónica con tiempo de respuesta definido y desvío de llamadas a un nivel de asistencia superior ³		•
Varios años: cobertura de 3 a 5 años	•	•
Tiempo de devolución	10 días laborables ²	Sustitución de la unidad al día siguiente laborable ⁴
Envío ¹	1 dirección	2 direcciones ⁴
Aplicación de los cambios técnicos pertinentes para mantener su producto al día		•

Advance Exchange Support es un programa de Servicio desde el primer día de varios años de duración que debe adquirirse en un plazo máximo de 30 días desde la adquisición del producto. No cubre los daños a consumibles, como baterías, ni los daños provocados por desastres naturales o por el hombre, como incendios, inundaciones y robo. El producto debe manipularse según sus especificaciones medioambientales. La disponibilidad del servicio puede variar según el país. Póngase en contacto con el representante de Motorola para obtener información detallada completa del programa y una lista de los terminales móviles de Motorola adecuados para el Servicio desde el primer día con Advance Exchange.

1 – Si la llamada se recibe antes del mediodía (hora CET) en EMEA (Europa, Oriente Medio y África), el producto se enviará al siguiente día laborable.

2 – El plazo de devolución de los equipos reparados no incluye el tiempo del traslado de ida y vuelta al Centro de Servicio Motorola.

3 – Como se define en el documento de descripción del servicio Advance Exchange Support de Motorola.

4 - El cliente debe devolver el producto defectuoso, con cargo a su coste, al punto de consolidación de Motorola en el plazo de 30 días después de recibir el equipo de sustitución.