



ASSISTENZA CLIENTI

SERVICE FROM THE START CON COPERTURA COMPLETA

UN NUOVO STANDARD NEI SERVIZI

Ogni giorno ti assicuri l'efficienza operativa della tua azienda ed un alto rendimento dei costi affidandoti ai mobile computer Motorola. Ora puoi proteggere i tuoi mobile computer Motorola contro danni accidentali, normale usura e altri guasti grazie ad uno dei più completi pacchetti di assistenza oggi disponibili sul mercato: 'Service from the Start' con copertura completa.

Questo speciale contratto di assistenza offre una copertura completa fornendo servizi più estesi ad un canone annuo estremamente competitivo. In qualunque parte del mondo ti trovi, la nostra infrastruttura mondiale di assistenza è in grado di assicurare tempi di risoluzione rapidi e affidabili e un veloce supporto tecnico telefonico. Con il servizio 'Service from the Start' con copertura completa potrai contare su mobile computer Motorola sempre perfettamente funzionanti e performanti, sulla massima protezione quindi del tuo investimento. Una soluzione capace di offrirti una tranquillità assoluta.

COPERTURA COMPLETA

Si è rotto il display del tuo terminale? Nessun problema. Si è incrinato il guscio del tuo dispositivo? Nessun problema. Si è danneggiata la finestra di uscita dello scanner? Nessun problema. Il contratto di assistenza 'Service from the Start' assicura una copertura completa senza costi aggiuntivi per proteggerti da qualsiasi evenienza. I nostri piani di assistenza coprono la normale usura del dispositivo nonché la riparazione del display, dello schermo touch, del tastierino,

della finestra di uscita dello scanner e di altri componenti interni ed esterni danneggiati a seguito di rotture accidentali. Nella copertura sono inclusi anche stilo, cinturini, copri schermo e lo sportello del vano batteria. Quello che ci interessa non è sapere come è successo quanto piuttosto rimettere in funzione il dispositivo nel più breve tempo possibile.

SCELTA DEI TEMPI DI RISOLUZIONE

Con il servizio 'Service from the Start' con copertura completa, un tecnico specializzato nel prodotto danneggiato o difettoso provvederà a rispondere alla tua chiamata. Se a seguito della prima chiamata non è possibile risolvere il problema, la richiesta di assistenza viene immediatamente inoltrata al livello di assistenza superiore che provvederà a rispondere entro i tempi previsti dal piano di assistenza scelto. Il piano di assistenza Bronze offre un servizio di riparazione presso il centro Motorola con tempo di risoluzione di tre giorni e un tempo di risposta di quattro ore qualora la richiesta di assistenza venga inoltrata a un livello superiore. È disponibile anche il piano di assistenza Gold che offre un tempo di risposta di 2 ore per le chiamate di assistenza e la sostituzione anticipata dell'unità (che comprende anche la riconfigurazione e il caricamento delle applicazioni sul terminale). L'unità sostitutiva sarà dunque subito pronta per l'uso. Qualunque sia il piano più adatto alle tue esigenze, usufruirai di una copertura di riparazione completa pluriennale che eviterà costi di riparazione 'inaspettati' e garantirà una protezione del tuo investimento, riducendo così il costo totale di proprietà: dunque massima convenienza per la tua azienda.

CARATTERISTICHE

Il servizio a copertura completa non richiede alcuna spiegazione sulla causa del danno ed include la normale usura e rotture accidentali

Vengono così eliminati i costi di riparazione inaspettati e si riduce notevolmente il costo totale di proprietà

Brevi tempi di risoluzione per tutte le riparazioni

Riduzione al minimo dei tempi di fermo; flessibilità di scegliere il livello di servizio più adatto alle esigenze aziendali

Autentica assistenza 'service from the start'

Completa tranquillità fin dalla data di acquisto

Tempo di risoluzione di 3 giorni lavorativi per il piano Bronze

Tempo di risoluzione inferiore a un terzo di quello offerto dalla garanzia standard, vale a dire 3 giorni lavorativi invece di 10 giorni lavorativi

Sostituzione anticipata per il piano Gold

Unità sostitutiva pronta per l'uso entro il giorno lavorativo successivo.

SEMPLICE PROCEDURA DI RICHIESTA DI RIPARAZIONE BASATA SUL WEB

Una rapida e semplice procedura consente di inviare richieste di riparazione in qualunque momento e da qualsiasi luogo. È sufficiente accedere al sistema di riparazione on-line, richiedere un codice RMA (Return Material Authorisation) e infine stampare i documenti di spedizione. I tecnici Motorola ripareranno quindi il tuo dispositivo con la massima competenza e in conformità alle specifiche della casa produttrice.

MOTOROLA FA LA DIFFERENZA

I servizi di assistenza Motorola non si limitano alla riparazione ma offrono una soluzione di assistenza

Per ulteriori informazioni sui vantaggi che i nostri servizi di assistenza possono offrire alla tua azienda o per acquistare il servizio Motorola 'Service from the Start' con copertura completa per i tuoi mobile computer Motorola, visita la pagina "Services for Enterprises" del nostro sito Web www.motorolasolutions.com oppure rivolgiti al rappresentante Motorola locale.

CONFRONTO RAPIDO TRA ASSISTENZA 'SERVICE FROM THE START' CON COPERTURA COMPLETA E GARANZIA

COPERTURA	GARANZIA	BRONZE	GOLD
Solo difetti imputabili alla casa produttrice	•		
Copre la normale usura		•	•
Copre rotture accidentali		•	•
Sostituzione di stilo, copri schermo, cinturini, sportelli del vano batterie (se previsti) mancanti o danneggiati su una selezione di unità Motorola con prefisso MC al momento della riparazione		•	•
Tempo di risoluzione e riparazione	Tempo di risoluzione e riparazione di 10 giorni ¹	Tempo di risoluzione e riparazione di 3 giorni ¹	Sostituzione dell'unità entro il giorno lavorativo successivo e restituzione dell'unità difettosa da parte del cliente ²
Pluriennale: copertura da 3 a 5 anni ³		•	•
Supporto telefonico con tempi di risposta definiti e percorso di inoltro a un livello superiore (dal momento della chiamata iniziale fino al livello successivo)		• Tempo di risposta di 4 ore	• Tempo di risposta di 2 ore ⁵
Caricamento delle applicazioni e configurazione ⁴		Opzione	•
Manutenzione della batteria		Opzione	Opzione

Il piano di assistenza pluriennale 'Service from the Start' con copertura completa deve essere acquistato entro 30 giorni dall'acquisto del prodotto. Nella copertura non sono inclusi danni a componenti di consumo come batterie e danni causati da disastri naturali o provocati dall'uomo come ad esempio incendi, inondazioni e furti. Il prodotto deve essere utilizzato conformemente alle specifiche ambientali. La disponibilità del servizio varia a seconda del paese.

Per informazioni complete sui piani di assistenza ed un elenco dei mobile computer Motorola che possono essere protetti dal servizio 'Service from the Start' con copertura completa, rivolgiti al rappresentante Motorola locale.

- 1 – Il tempo di risoluzione indicato rappresenta il tempo richiesto per riparare l'unità presso il centro di assistenza Motorola e non include i tempi di trasporto.
- 2 – Il cliente è tenuto a restituire l'unità difettosa entro 30 giorni dalla segnalazione del guasto. Riserva di scorte e ricambi di proprietà di Motorola.
- 3 – La copertura del contratto di assistenza dipende dalla durata della garanzia e dal tipo di prodotto.
- 4 – Per procedere al caricamento delle applicazioni e alla configurazione dell'unità, è richiesto l'input del cliente all'avvio del contratto.
- 5 – Un tempo di risposta di due ore rappresenta un limite ragionevole in base agli standard di mercato.

globale e integrata che comprende: strumenti Web di assistenza self-service, assistenza telefonica, riparazione presso il centro assistenza. Tutto ciò è supportato da un'infrastruttura di assistenza globale e da una comprovata competenza. Scegliere Motorola significa godere di tempi di risposta senza eguali nel settore e un livello di competenza che solo un servizio offerto direttamente dalla casa produttrice può offrire. Grazie alla creazione di centri di assistenza centralizzati siamo riusciti ad ottenere un significativo risparmio sui costi che ci consente di offrire un servizio superiore ad un prezzo contenuto, e cioè piani di assistenza estremamente competitivi che includono opzioni per l'estensione della copertura.

Sconto per copertura pluriennale: prezzo annuale inferiore a quello di un contratto di assistenza standard

Servizio superiore ad un prezzo più basso; copertura maggiore e risparmio significativo grazie a un singolo pagamento iniziale

Assistenza tecnica telefonica con tempi di risposta rapidi

Gestione prioritaria delle chiamate che consente di ricevere le risposte giuste al momento giusto

Portale on-line basato sul Web che consente di inviare e gestire le richieste di assistenza

Accesso agevole e continuo per soddisfare le esigenze di assistenza con possibilità di inviare rapidamente richieste RMA

Opzioni per personalizzare i vari piani di assistenza

Manutenzione della batteria, messa in esercizio