



## SERVICIOS AL CLIENTE

# SERVICIO DESDE EL PRIMER DÍA CON AMPLIA COBERTURA

## CREANDO UN NUEVO ESTÁNDAR DE SERVICIOS

Confía a diario en los terminales móviles de Motorola para que su empresa funcione de forma eficiente y rentable. Ahora puede proteger sus terminales móviles de Motorola ante posibles daños provocados por accidentes, el desgaste y deterioro normales, etc. gracias a una de las más completas ofertas de servicio disponibles en el sector: Servicio desde el primer día con amplia cobertura.

Esta prestación única proporciona una cobertura sin complicaciones a un precio excelente, ofreciendo servicios ampliados a un precio anual más bajo. No importa dónde se encuentre, nuestra infraestructura global de mantenimiento garantiza tiempos de resolución rápidos y fiables, y asistencia técnica telefónica inmediata. Cuente con el Servicio desde el primer día con amplia cobertura que le permitirá conseguir un tiempo de actividad máximo y la más alta protección de su inversión en terminales móviles de Motorola. Tendrá tranquilidad absoluta.

## ESTÁ CUBIERTO

¿Se ha estropeado la pantalla? No hay problema. ¿Se ha roto la carcasa? No hay problema. ¿Hay daños en la ventana de salida? No hay problema. Los contratos del Servicio desde el primer día proporcionan una amplia cobertura sin costes adicionales que le protegerán de lo inesperado. Nuestros planes cubren el desgaste y el deterioro normales por el uso, la reparación de pantallas, pantallas táctiles, plásticos, teclados, ventanas de salida, así como los daños

en componentes internos y externos causados por accidente. También se incluye cobertura para lápices, correas de mano, protectores de pantalla y tapas de las baterías. En Motorola, nos centramos en cómo poner en funcionamiento su sistema lo antes posible sin perder tiempo deliberando en cómo ha ocurrido.

## ELIJA EL PLAZO DE RESPUESTA QUE LE CONVENGA

Con el Servicio desde el primer día con amplia cobertura su llamada será atendida por un técnico de asistencia que posee amplia experiencia en el producto en cuestión. Si el problema no se soluciona en esta primera llamada, se remite directamente al siguiente nivel de asistencia que le proporcionará una respuesta dentro del plazo especificado en su plan de servicios. El plan de servicios Bronze es un servicio de reparación con un tiempo de respuesta de tres días, y un tiempo de respuesta de cuatro horas para las llamadas de asistencia que sean remitidas internamente a niveles de asistencia superiores. También puede acceder al plan de servicio Gold para obtener un tiempo de respuesta de dos horas en llamadas de asistencia y una sustitución avanzada (incluida la gestión de la configuración y la carga de sus aplicaciones). Motorola distribuye y administra las piezas de repuesto para que sus unidades salgan de reparación como si fueran nuevas. Sea cual sea el plan que mejor se ajusta a sus necesidades, obtendrá una cobertura completa de reparación durante varios años, que ayudará a eliminar los gastos inesperados de reparaciones y a proteger su inversión para que pueda reducir sus costes totales de propiedad: auténtico valor de negocio.

## CARACTERÍSTICAS

### Por supuesto, la cobertura completa incluye el desgaste y deterioros normales y los daños causados por accidentes

Elimina prácticamente todos los gastos inesperados de reparación y reduce de forma significativa el coste total de propiedad

### Tiempo de respuesta rápido para todas las reparaciones

Minimiza el tiempo de inactividad y su flexibilidad le permite elegir el nivel de servicio que más se ajusta a las necesidades de su empresa

### Auténtico "Servicio desde el primer día"

Un servicio que ofrece tranquilidad desde el momento de la compra

### Tiempo de respuesta de tres días para el servicio Bronze

Su rapidez supera en más de tres veces el tiempo de respuesta de cualquier cobertura de garantía habitual: 3 días laborables en lugar de 10

### Sustitución avanzada con el servicio Gold

Unidad de repuesto en el siguiente día laborable lista para usar

## SOLICITUD DE REPARACIÓN CÓMODA BASADA EN LA WEB

Podrá iniciar la reparación de forma rápida y sencilla con absoluta comodidad. Tan sólo tiene que registrarse en nuestro sistema de reparación en línea para solicitar un número de Autorización de devolución de material (RMA), imprimir los documentos de envío y todo estará en marcha. Los técnicos de Motorola repararán sus equipos con profesionalidad según las especificaciones del fabricante.

Si desea obtener más información sobre cómo nuestros servicios pueden beneficiar a su empresa o para adquirir el Servicio desde el primer día con amplia cobertura de Motorola para sus terminales móviles de Motorola, visite nuestra sección Servicios para empresas en el sitio web [www.motorolasolutions.com](http://www.motorolasolutions.com) o póngase en contacto con el representante de Motorola.

## RESUMEN: COMPARACIÓN DEL SERVICIO DESDE EL PRIMER DÍA CON AMPLIA COBERTURA CON LA GARANTÍA

COBERTURA	GARANTIA	BRONZE	GOLD
Solo defectos de fabricación	•		
Cobertura de desgaste y deterioro normales		•	•
Cubre daños causados por accidentes		•	•
Sustituye lápices, protectores de pantalla, correas de mano, tapas de las baterías (si cuentan con ellas) por falta o daños de los productos prefijados de Motorola MC, en el momento de la reparación		•	•
Tiempo de reparación	Tiempo de reparación en 10 días <sup>1</sup>	Tiempo de reparación en 3 días <sup>1</sup>	Sustitución de unidades el siguiente día laborable, el cliente devuelve la unidad defectuosa <sup>2</sup>
Varios años: cobertura de 3 a 5 años <sup>3</sup>		•	•
Asistencia telefónica con tiempo de respuesta definido y desvío de llamadas a un nivel de asistencia superior (desde el momento de la primera llamada hasta su envío al siguiente nivel)		•	•
Carga de aplicaciones y gestión de la configuración <sup>4</sup>		Opcional	Respuesta en 2 horas <sup>5</sup>
Mantenimiento de la batería		Opcional	Opcional

El Servicio desde el primer día con amplia cobertura es un programa de servicios 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 su 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 amplia cobertura.

1 – El tiempo de respuesta equivale al tiempo de la reparación interna en Motorola; no incluye el tiempo de transporte.

2 – El cliente debe devolver la unidad defectuosa en un plazo máximo de 30 días desde que se informa de la avería. Inventario/piezas de repuesto del almacén propiedad de Motorola.

3 – Cobertura de servicio que depende de la duración de la garantía y del tipo de producto.

4 – La carga de aplicaciones y la gestión de la configuración se deben establecer al inicio del contrato.

5 – La respuesta en dos horas es un esfuerzo comercial razonable.

## LA DIFERENCIA DE MOTOROLA

Confíe en los servicios Motorola para ir más allá de la reparación, obteniendo una solución de asistencia totalmente integrada que abarca: autoservicio en línea, asistencia telefónica, reparación en el centro de servicios. Y todo a través de una infraestructura global de asistencia y nuestra experiencia probada. Al elegir Motorola, obtendrá tiempos de respuesta líderes en el sector y un nivel de experiencia que sólo puede ofrecer un servicio “directo del fabricante”. Al centralizar nuestros centros de servicio, hemos alcanzado la rentabilidad necesaria para poder ofrecerle más por menos. Unos planes de servicio a precios muy competitivos con una oferta ampliada de coberturas.

### Descuento por plan de varios años: el precio de la cuota anual es inferior al del contrato estándar de servicios

Obtenga más por menos; mayor cobertura y reducción considerable de los costes mediante una cuota inicial única

### Soporte técnico telefónico con un tiempo de respuesta rápido

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

### Portal en línea basado en la web: inicie y gestione sus solicitudes de asistencia

Acceso cómodo a cualquier hora para cualquier necesidad de asistencia, incluidas las solicitudes rápidas de RMA

### Opciones para adaptar su programa de servicios

Puesta en marcha y mantenimiento de la batería