

JAN. 1, 2011

KURZE ANLEITUNG: WIE KANN MAN ZUBEHÖR UNTER COMPREHENSIVE COVERAGE ANFORDERN?

MOTOROLA SOLUTIONS



INHALT



Zusammenfassung von Comprehensive Coverage Vorteilen

Wie kann man Zubehör unter Comprehensive Coverage anfordern:

- Online durch das RMA Portal
- In einem RMA Formular

Kontakte für weitere Assistenz

WAS IST COMPREHENSIVE COVERAGE



Service von Anfang an mit Comprehensive Coverage:

- Umfasst mehr als übliche Abnutzung des Gerätes
- Deckt interne und externe Komponente, die durch versehentliche Bruchschäden verursacht wurden
- Jetzt wird es auch auf ausgewähltes Zubehör für MC-Geräte¹ erweitert
- Wenn das berechnigte MC-Gerät im Reparaturzentrum zur Reparatur eintrifft, wird Motorola fehlendes oder beschädigtes Zubehör ersetzen²:
 - Styluses (Stifte)
 - Screen protectors (Bildschirm-Protector)
 - Hand straps (Handschlaufen)
 - Battery doors (Akkudeckel) falls anwendbar

1) Bezieht sich auf MC1000, MC17XX, MC30XX, MC35XX, MC50XX, MC70XX EDA, MC75XX und MC9000 Mobile Computer.

2) Wie von dem Kunden bei der Ausfüllung des RMA Formulars bezeichnet

WIE KANN MAN ZUBEHÖR-ERSATZ UNTER COMPREHENSIVE COVERAGE ANFORDERN



Die RMA-Anforderung (Return Materials Authorisation) kann von drei verschiedenen Prozessen durchgeführt werden:

- Durch das RMA-Portal (die schnellste und von Motorola am meisten empfohlene Möglichkeit)
- Ausfüllen des RMA-Formulars und Versendung per Fax oder Email
- Per Telefon:
 - Im Falle der Advanced Exchange Anforderung informieren Sie bitte den Agenten über den Austausch des Zubehörs

Bitte beachten Sie:

- Es ist nicht möglich den eigenen Zubehör-Ersatz anzufordern
- Zubehör wird nur bei spezifischer Reparatur-Anforderung ersetzt
 - Es ist nicht nötig das beschädigte Zubehör zurückzusenden

ANFORDERUNG DES ZUBEHÖR- ERSATZES DURCH DAS RMA PORTAL:




Melden Sie sich beim RMA Portal an

<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Online+RMA/Europe+Middle+East+and+Africa>

- Drücken Sie auf die Anfrage der Reparatur (Request Repair)
Bemerkung: Neue Benutzer müssen sich zuerst registrieren
- Wählen Sie den Problembereich (Problem Area)
- Wählen Sie die Problembeschreibung (Problem Description)
- In das erweiterte Problembeschreibungsfeld (Additional Problem Description) schreiben Sie:
 - CP: da hängt es von der Forderung ab:
(Strap, Stylus, Battery Door Std, Battery Door Ext, Protector)
 - Für den Austausch des Akkudeckels muss bezeichnet werden, ob es sich um die Standard Std. oder erweiterte Ext. Größe handelt

EIN BEISPIEL DER ONLINE ANFORDERUNG DES ZUBEHÖR-ERSATZES DURCH DAS RMA PORTAL



 [INDUSTRY SOLUTIONS](#) [PRODUCTS AND SERVICES](#) [SUPPORT AND RESOURCES](#) [PARTNERING WITH US](#) [ABOUT MOTOROLA](#) SEARCH:

[Home](#) > [New RMA Product Details](#) [Logout](#)

RMA

- [Create New Repair Request](#)
- [View Repair Status](#)
- [Validate Warranty/Entitlement](#)
- [Edit User Profile](#)
- [Administration Console](#)
- [Help](#)

Product Details

1. Find Product:

Serial Number: [Find Product](#)

Product Number:

2. Problem Area:

3. Additional Problem Description:

4. Add Product:

[Add Product](#)

* Select Add Product BEFORE selecting Continue

[Reset Form](#) | [Continue](#)

[www.motorola.com](#) [Careers](#) [Contact Motorola](#) [Investors](#) [Media Center](#) [Privacy](#) [Terms of Use](#) [RSS](#) © Copyright 1994 - 2010 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.

ANFORDERUNG DES ZUBEHÖR- ERSATZES AUF DEM RMA FORMULAR:



- 1. Laden Sie das zuständige RMA Formular Ihres Landes vom RMA Portal herunter.**
- 2. Fügen Sie die Produktnummer (Product Number) ein.**
- 3. Fügen Sie die Seriennummer (Serial Number) ein.**
- 4. Fügen Sie den Problem Code (Übersicht der Code finden Sie online an der Webseite RMA) ein.**
- 5. Fügen Sie die genaue Problembeschreibung wie folgt ein:**
 - CP: da hängt es von der Forderung ab: (Strap, Stylus, Battery Door Std, Battery Door Ext, Protector)
 - Für den Austausch des Akkudeckels muss bezeichnet werden, ob es sich um die Standard Std. oder erweiterte Ext. Größe handelt
- 6. Das ausgefüllte Formular senden Sie bitte per E-mail oder Fax an Motorola.**

EIN BEISPIEL DER ANFORDERUNG DES ZUBEHÖR-ERSATZES AUF DEM RMA FORMULAR:



FAULT DETAILS (Please Complete as much as possible) Fields with * will be completed by MOTOROLA										
Product / Model No.	Serial No.	Problem Code	Fault Description (English)	Your Ref	RMA No *	Tick Column				QUOTE *
						Contract	Warranty	Repeat	T&M	
MC3090 – 123XYZ	12345	C1	Unit not communicating with cradle - CP: Stylus, Strap, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext	EXAMPLE						
SPECIAL INSTRUCTIONS:										

WEITERE ASSISTENZ



Für weitere Informationen über Comprehensive Coverage oder für weitere Assistenz kontaktieren Sie bitte:

- Customer Interaction Centre:

emea.ccc@motorolasolutions.com

- Die Kontakte für telefonische Unterstützung finden Sie hier:

<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Support+Contacts/Phone+Support?category=862>

THANK YOU...

