



USŁUGI WSPARCIA

USŁUGA SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE

WYZNACZANIE NOWEGO STANDARDU USŁUG

Każdego dnia oczekujesz od komputerów mobilnych firmy Motorola sprawnego i oszczędnego działania. Teraz możesz zapewnić ochronę swoim urządzeniom, zabezpieczając je przed przypadkowymi uszkodzeniami, codziennym zużyciem oraz innymi czynnikami dzięki jednemu z najbardziej kompleksowych zestawów usług dostępnych na rynku. Jest nim Service from the Start with Comprehensive Coverage.

Ta wyjątkowa oferta zapewnia pomoc za przystępną cenę, dostarczając szeroki zakres niedrogich usług. Bez względu na to, gdzie się znajdujesz, nasza sieć globalnego wsparcia zapewnia niezawodną obsługę w krótkim czasie, a także natychmiastową pomoc techniczną na telefon. Usługa Service from the Start with Comprehensive Coverage zapewnia maksymalny czas pracy bez przestoju oraz maksymalną ochronę inwestycji związanych z komputerami mobilnymi Motorola. Dzięki temu zyskujesz prawdziwy spokój.

PEWNOŚĆ BEZPIECZEŃSTWA

Zepsuty wyświetlacz? Nie ma problemu. Pęknięta obudowa? Nie ma problemu. Uszkodzone okienko? Nie ma problemu. Umowy Service from the Start zapewniają szeroki zakres pomocy bez dodatkowych kosztów w celu zapewnienia ochrony przed niespodziewanymi zdarzeniami. Obejmują one normalne zużycie, jak również naprawę wyświetlaczy, ekranów dotykowych, elementów plastikowych, klawiatur, okienek i innych przypadkowo uszkodzonych wewnętrznych lub zewnętrznych elementów.

Zapewniamy nawet naprawę piór, pasków na dłoń, folii ochronnych ekranu oraz kłapek komory akumulatora. To właśnie zadaniem Motoroli jest jak najszybsze dostarczenie gotowych i sprawnych urządzeń z powrotem do użytkownika.

WYBÓR CZASU REALIZACJI

W usłudze Service from the Start with Comprehensive Coverage zgłoszenie telefoniczne przyjmuje specjalista od właściwego produktu. Jeśli pierwszy telefon nie rozwiąże problemu, kwestia zostaje natychmiast przekazana na następny poziom, a odpowiedź zostanie udzielona w terminie określonym w planie serwisowym. Brązowy plan serwisowy zapewnia trzydniowy czas reakcji w przypadku usług naprawczych u klienta oraz czterogodzinny czas reakcji dla kwestii zgłoszonych telefonicznie. Możesz też wybrać Złoty plan serwisowy, który zapewnia dwugodzinny czas reakcji na problemy zgłoszone telefonicznie oraz pełną wymianę urządzenia – z uwzględnieniem konfiguracji i zainstalowania aplikacji klienta – tak, aby zamiennik był od razu gotowy do pracy. Do obydwu planów serwisowych możesz dodać opcję Odświeżenia baterii. Dzięki temu zapasowe baterie do urządzenia zostaną dostarczone do Twojego domu w jednej przesyłce. Możemy także pomóc Ci pozbyć się zużytych baterii. Bez względu na to, który plan wybierzesz, zyskujesz pełną, wieloletnią ochronę, która pomoże Ci wyeliminować „niespodziewane” koszty oraz zapewni ochronę inwestycji zmniejszającą całkowite koszty utrzymania – to prawdziwa wartość biznesowa.

ELEMENTY

Pełny zakres ochrony, bez zbędnych pytań, obejmuje zużycie w normalnym trybie użytkowania oraz przypadkowe uszkodzenia

Rzeczywista eliminacja wszelkich niespodziewanych kosztów napraw; znaczna redukcja całkowitego kosztu utrzymania

Szybki czas realizacji wszystkich napraw

Minimalizacja czasu przestoju; elastyczność wyboru takiego poziomu usług, który najlepiej odpowiada indywidualnym potrzebom biznesowym

Prawdziwy „serwis od początku”

Spokój ducha zagwarantowany od momentu kupna

Czas realizacji wynoszący 3 dni robocze w przypadku brązowej usługi serwisowej

Ponad trzy razy szybciej niż w przypadku standardowej gwarancji – 3 dni robocze zamiast 10 dni roboczych

Wymiana urządzenia w przypadku złotej usługi serwisowej

Wymiana dokonywana następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia

WYGODNY, INTERNETOWY SYSTEM ZGŁASZANIA NAPRAW

Naprawy zgłaszać można w szybki, łatwy i wygodny sposób. Wystarczy zalogować się do naszego internetowego systemu napraw, aby uzyskać numer RMA, wydrukować dokumenty wysyłki i gotowe. Technicy firmy Motorola naprawią Twoje urządzenie zgodnie ze specyfikacjami producenta.

WYJĄTKOWA WARTOŚĆ MARKI MOTOROLA

Obsługa klienta w firmie Motorola wykracza poza zwykłą naprawę, oferując zintegrowane, kompleksowe rozwiązania

z zakresu pomocy technicznej, które obejmują: internetową samoobsługę, pomoc telefoniczną, centrum serwisowe i naprawy – a wszystko to jest możliwe dzięki naszej sieci globalnego wsparcia i doświadczeniu personelu. Wybierając produkty i usługi firmy Motorola zyskujesz najszybszy czas reakcji oraz poziom doświadczenia, który mogą zapewnić tylko usługi „bezpośrednio od producenta”. Dzięki scentralizowaniu naszych ośrodków usługowych udało nam się osiągnąć znaczącą redukcję kosztów, więc możemy zaofiarować naszym klientom więcej za mniej – rozszerzone plany serwisowe w konkurencyjnych cenach.

Wieloletnia zniżka – roczna cena niższa niż w przypadku standardowej umowy serwisowej

Zyskujesz więcej za mniej; szerszy zakres usług i znaczna redukcja kosztów dzięki stosowaniu jednej, płatnej z góry stawki

Telefoniczna pomoc techniczna zapewniająca szybki czas reakcji na zgłaszane kwestie

Błyskawicznie otrzymujesz potrzebne informacje dzięki priorytetowej obsłudze zgłoszeń

Portal internetowy – wysyłanie i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi

Całodobowy, wygodny dostęp do wszystkich wymaganych opcji pomocy technicznej, w tym do procedury RMA

Opcje dostosowania programu serwisowego

Odświeżenie baterii, Konserwacja baterii, Usługa Commissioning

Aby uzyskać więcej informacji o tym, jak Twoja firma może skorzystać na oferowanych przez nas usługach, odwiedź naszą stronę internetową www.motorolasolutions.com/services, zakładka Usługi dla Przedsiębiorstw, lub skontaktuj się z przedstawicielem handlowym firmy Motorola.

PRZEGLĄD: PORÓWNANIE USŁUGI SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE Z GWARANCJĄ

ZAKRES POMOCY	GWARANCJA	BRAZOWA USŁUGA	ZŁOTA USŁUGA
Tylko wady produkcyjne	•		
Obejmuje normalne zużycie		•	•
Obejmuje przypadkowe uszkodzenie		•	•
Wymiana brakujących lub uszkodzonych piór, folii ochronnych ekranu, pasków na dłoń, kłapek komory akumulatora (odpowiednie modele) w wybranych produktach firmy Motorola z oznaczeniem MC		•	•
Czas realizacji naprawy	Naprawa 10-dniowa ¹	Naprawa 3-dniowa ¹	Wymiana urządzenia w następnym dniu roboczym-klient zwraca wadliwe urządzenie ²
Wieloletni okres ochrony – od 3 do 5 lat ³		•	•
Wsparcie telefoniczne o określonym czasie reakcji i drodze przekazywania (od momentu pierwszego połączenia do przekazania zgłoszenia na następny poziom)		4-godzinna reakcja	2-godzinna reakcja ⁵
Ładowanie aplikacji i konfiguracji klienta ⁴		Opcja	•
Konserwacja baterii		Opcja	Opcja
Odświeżenie baterii ⁶		Opcja	Opcja

Service from the Start Advance with Comprehensive Coverage to wieloletni program serwisowy, który musi zostać zakupiony w ciągu 30 dni od daty nabycia produktu. Program nie obejmuje uszkodzeń materiałów eksploatacyjnych takich jak baterie ani uszkodzeń powstałych w wyniku katastrof naturalnych lub wywołanych przez człowieka, takich jak pożary, powódzie albo kradzież. Produkt musi być użytkowany w warunkach środowiskowych zgodnych ze specyfikacją. Dostępność usługi może się różnić w zależności od kraju.

Szczegółowe informacje o programach serwisowych oraz aktualną listę komputerów mobilnych firmy Motorola kwalifikujących się do programu Service from the Start with Comprehensive Coverage można uzyskać u przedstawiciela firmy Motorola.

1– Czas realizacji jest czasem naprawy „na miejscu”; nie obejmuje on czasu przewozu.

2 – Klient zobowiązany jest zwrócić wadliwe urządzenie w ciągu 30 dni od zgłoszenia usterki. Wykorzystywany jest zapas części/elementów zamiennych firmy Motorola.

3 – Czas obowiązywania usługi zależy od długości gwarancji i rodzaju produktu.

4 – Ładowanie aplikacji i konfiguracji wymaga podania przez klienta odpowiednich informacji w momencie zawarcia umowy.

5 – Dwie godziny to optymalny komercyjnie czas reakcji.

6 – Opcja Odświeżenie baterii jest dostępna na terytorium Ameryki Północnej oraz w regionie EMEA, wszędzie tam, gdzie Motorola Solutions oferuje umowy w ramach programu Service from the Start with Comprehensive Coverage.