



WIR SETZEN IM SERVICEBEREICH NEUE MAßSTÄBE

# SERVICE FROM THE START

Jeden Tag verlassen Sie sich auf die TETRA Digitalfunkgeräte von Motorola, wenn es um eine sichere und zuverlässige Kommunikation geht. Nun können Sie die Endgeräte vor Unfallschäden, gewöhnlichen Abnutzungserscheinungen und vielem mehr, mit einem der umfangreichsten Serviceangebote schützen. „Service from the Start“ ist ein Angebot mit individuellem Leistungsumfang, in 3 Paketen abgestuft, um Ihre unterschiedlichsten Anforderungen zu erfüllen.

Dieses einzigartige Angebot umfasst schnelle Bearbeitungszeiten, fachkundige technische Unterstützung am Telefon und Zugang zur neuesten Software<sup>2</sup>; all dies unterstützt durch die globale Infrastruktur von Motorola, hochqualifizierte Techniker und zertifizierte Reparaturprozesse.

Die Bereitstellung dieser mehrjährigen Service-Pakete gewährleistet planbare und budgetierbare Betriebskosten und schützt Sie vor Ausfällen, die mit zusätzlichen, ungeplanten Kosten verbunden sind.

## MEHR GELASSENHEIT – HEUTE, MORGEN UND DARÜBER HINAUS

TETRA-Funkgeräte von Motorola sind besonders robust und eignen sich für den Einsatz in rauen Umgebungen oder auch immer dann, wenn es auf zuverlässige, professionelle Kommunikation ankommt. Dennoch wissen wir, dass es auch hier zu Ausfällen kommen kann. Zusätzlich zu den gewöhnlichen Abnutzungserscheinungen kann „Service from the Start“ auch Schäden, die aus unsachgemäßem Gebrauch resultieren abdecken; beispielsweise ein zersprungenes Display, ein kaputtes Gehäuse oder auch eine defekte Tastatur. All das ist mit „Service from the Start“, kein Problem.

## SIE SIND NUR EINEN ANRUF VON IHREM TETRA-EXPERTEN ENTFERNT

Mit „Service from the Start“ können Sie sich sicher sein, dass Ihre Anfrage zur technischen Unterstützung umgehend bearbeitet wird und damit eine minimale Ausfallzeit gewährleistet ist. Die technischen Experten von Motorola arbeiten mit Ihrem Motorola-Vertriebspartner eng zusammen, um sowohl Software- als auch Hardwareprobleme zu erkennen, einzugrenzen und zu lösen.

Ihr Motorola-Vertriebspartner kann eine Reparaturanfrage in Ihrem Auftrag schnell und einfach einleiten. Wenn Ihr Funkgerät im Servicezentrum eingetroffen ist, wird es von einem der zertifizierten Techniker von Motorola repariert. Mit Hilfe der sich auf dem neuesten Stand der Technik befindlichen Diagnosegeräte, spezieller Werkzeuge zur Reparatur und dem umfangreichen Bestand an Ersatzteilen ist Motorola in der Lage, Ihre TETRA-Endgeräte fachgerecht zu reparieren. Des Weiteren sind die Servicezentren von Motorola gemäß den ISO-/ATEX-/FM- und CENELEC Normen vollständig zertifiziert und durch die Anwendung bewährter, standardisierter Prozesse wird sichergestellt, dass Ihre Reparatur gleich beim ersten Mal erfolgreich durchgeführt wird.

## SCHNELLE REPARATURZEIT

Mit Service from the Start bieten wir Ihnen eine schnellere Reparaturzeit, so dass Ihre Geräte stets funktionieren. Je nachdem, welches Paket Sie wählen, erhalten Sie den Prioritäts-Reparaturservice am selben Tag oder innerhalb von 5 Tagen. Ausfallzeiten können somit gering gehalten und die Produktivität verbessert werden.

## EIGENSCHAFTEN

### FACHKUNDIGE TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG MIT KURZEN REAKTIONSZEITEN

Sie erhalten Zugang zu unseren technischen Experten und Ihr Anruf wird bevorzugt behandelt.

### SCHNELLE BEARBEITUNGSZEIT BEI ALLEN REPARATUREN

Durch flexible Servicepläne für Ihre individuellen Ansprüche wird die Ausfallzeit minimiert.

### UMFASSENDE LEISTUNG

Hilft „überraschende“ Reparaturkosten zu vermeiden; verringert deutlich die Betriebskosten.

### PLANBARES BUDGET

Hilft dabei, Sie vor unerwarteten Kosten zu schützen.

### QUALITÄT GARANTIERT

Vollständig zertifizierte Reparaturen durch unsere fachkundigen Techniker, entsprechend den Fertigungsspezifikationen.

## DATENBLATT

„SERVICE FROM THE START“ FÜR TETRA-FUNKGERÄTE

### „SERVICE FROM THE START“ MACHT DEN UNTERSCHIED

Wenn Sie sich für „Service from the Start“ entscheiden, erhalten Sie beispiellos schnelle Reaktionszeiten und ein hohes Niveau an Fachwissen. Dies ist das Ergebnis der Zusammenarbeit Ihres Vertriebspartners mit Motorola, zur schnellstmöglichen Lösung von Problemen. Durch die Verwendung von Originalersatzteilen und dem Abgleich - entsprechend der Fertigungs- und Zulassungsvorschriften - erfüllen die Motorola Reparaturzentren die Voraussetzungen für Reparaturen auf höchstem Niveau. Der zuverlässige Betrieb und die Einhaltung der Vorschriften der Regulierungsbehörde können somit nach jeder Reparatur gewährleistet werden.

### SERVICE FACHWISSEN ÜBER DEN GESAMTEN TETRA- LEBENSZYKLUS HINWEG

Motorola bietet ein breites Portfolio an Serviceleistungen, das alle Bereiche des TETRA-Lebenszyklus abdeckt – von der Lösungsplanung und dem Design über die Entwicklung bis hin zu fortlaufendem Management. Zusätzliche Serviceleistungen, die zur Unterstützung von TETRA Endgeräten erhältlich sind, beinhalten: Akkuwartung; Hilfestellung bei kundenspezifischer Programmierung; Bereitstellung von Endgeräten und Schulungen.

### AUF EINEN BLICK: „SERVICE FROM THE START“

LEISTUNGSUMFANG	Gewährleistung	„SERVICE FROM THE START“ LITE	„SERVICE FROM THE START“ ESSENTIELL	„SERVICE FROM THE START“ MIT ERWEITERTEM LEISTUNGSUMFANG
Laufzeit	1 Jahr	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre
Herstellerfehler	•	•	•	•
Behebung elektrischer Fehler durch normalen Gebrauch			•	•
Abdeckung von Unfallschäden				•
Kurze Bearbeitungszeit <sup>(1)</sup>	10 Tage+	5 Tage	Folgetag	Gleicher Tag
Nichttechnische Telefonunterstützung: 8-17 Uhr MEZ, Mo-Fr	•	•	•	•
Technische Telefonunterstützung: 8-17 Uhr MEZ, Mo-Fr			•	•
Softwarewartung <sup>(2)</sup>	ausschließlich Fehlerbehebung <sup>(3)</sup>	ausschließlich Fehlerbehebung <sup>(3)</sup>	•	•
Versand	Rückversand	Rückversand	Rückversand	Hin- und Rückversand

Service from the Start ist ein mehrjähriges Serviceprogramm, das beim Kauf eines neuen Motorola Digital-Funkgeräts in Anspruch genommen werden kann. Es muss innerhalb von 90 Tagen ab Kauf erworben werden. Vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind Schäden an Zubehör und Verbrauchsmaterialien wie Akkus und Antennen sowie Schäden, die durch natürliche oder vom Menschen verursachte Katastrophen - wie Brände, Überschwemmungen und Diebstahl entstanden sind. Das Produkt darf nur innerhalb der Umweltvorgaben bedient werden. Die Verfügbarkeit der Serviceleistungen kann von Land zu Land unterschiedlich sein. Setzen Sie sich mit Ihrem Vertriebspartner von Motorola in Verbindung, um ausführliche Informationen über das Programm und eine Liste an TETRA-Funkgeräten von Motorola, die für den „Service from the Start“ in Frage kommen, zu erhalten.

(1) Bei der Bearbeitungszeit handelt es sich um die Reparaturzeit im Motorola-Betrieb; sie beinhaltet nicht die Transportzeit.

(2) Die Softwarewartung umfasst Patches (Fehlerbehebung) und Wartungsveröffentlichungen der aktuellen Softwareversion.

(3) Die Softwarewartung der Gewährleistung und für „Service from the Start“ Lite umfasst eine Fehlerbehebung nur innerhalb der Gewährleistungszeit für die Hardware.

Wenden Sie sich an Ihren Motorola Vertriebspartner, um weitere Informationen über unsere Serviceleistungen zu erhalten oder um „Service from the Start“ von Motorola zu erwerben, besuchen Sie auch [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services).

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M Logo sind Handelsmarken oder eingetragene Warenzeichen der Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle weiteren Handelsmarken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. © 2014 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Änderungen der technischen Daten vorbehalten.

Alle genannten technischen Daten sind typische Werte.

SFS\_SUPPORT\_SERVICES\_SPECSHEET\_GER\_(11/14)

