



WIR SETZEN NEUE STANDARDS IM KUNDENSERVICE

SERVICE FROM THE START

Mit den LEX L10-LTE-Endgeräten für den sicherheitskritischen Einsatz sind Ihre Mitarbeiter optimal ausgestattet, um im entscheidenden Moment effizient reagieren zu können. Mit unserem Service- und Supportpaket, das ebenfalls perfekt auf die Anforderungen im Bereich der inneren Sicherheit abgestimmt ist, können Ihre LEX L10-Geräte nun dort bleiben, wo sie am dringendsten benötigt werden: in den Händen ihrer Benutzer.

SICHERHEIT

Als eines der umfangreichsten Serviceangebote auf dem Markt bietet "Service from the Start" unter anderem schnelle Reaktionszeiten, kompetenten telefonischen Support und Zugang zu den aktuellsten Softwareupdates. Unsere weltweite Service-Infrastruktur, hochqualifizierte Supporttechniker und zertifizierte Reparaturzentren bilden eine solide Grundlage für die zuverlässige Bereitstellung dieser Services. Dank des proaktiven Schutzes können Sie die Gesamtbetriebskosten Ihrer Geräte reduzieren und müssen sich keinerlei Sorgen über zusätzliche, unerwartete Support- oder Wartungskosten mehr machen. So können Sie maximalen Nutzen aus Ihrer LEX L10-Investition ziehen und gleichzeitig die Betriebskosten senken.

UMFASSENDE TELEFONISCHER SUPPORT

Dank unseres umfassenden telefonischen Supports können Sie Ausfallzeiten auf ein Minimum reduzieren. Unsere Experten arbeiten eng mit Ihrem Motorola-Partner zusammen, um mögliche hardware- oder softwarebasierte¹ Probleme schnellstmöglich zu identifizieren, analysieren und zu beheben und bei Bedarf die erforderlichen Ersatzteile bereitzustellen. So können Sie sich auf die eigentlichen Ziele Ihrer Organisation konzentrieren, ohne von der Technik ausgebremst zu werden.

Sollte eine Reparatur erforderlich sein, kann diese umgehend und einfach über Ihren Motorola-Partner abgewickelt werden. Ihr Gerät wird dann zu einem unserer Reparaturzentren geschickt. Wird dort im Rahmen der detaillierten Fehlerdiagnose ein Mangel am Gerät festgestellt, erhalten Sie von uns ein Austauschgerät.

Durch die Auswahl von Optionen für die Bearbeitung am selben oder nächsten Tag können Sie sicherstellen, dass Ihre LEX L10-Endgeräte Ihren Mitarbeitern stets zuverlässig zur Seite stehen – für minimale Ausfallzeiten und eine maximale Produktivität.

LEISTUNGSMERKMALE

KOMPETENTER TECHNISCHER SUPPORT MIT KURZEN REAKTIONZEITEN

Schnelle Antworten durch vorrangige Bearbeitung von dringenden Anrufen

SCHNELLER AUSTAUSCH VON DEFEKTEN GERÄTEN

Minimale Ausfallzeiten durch flexibel an Ihre Anforderungen anpassbare Serviceverträge

UMFASSENDE SUPPORT MIT UNEINGESCHRÄNKTER ABSICHERUNG

Keine unerwarteten Reparaturkosten, erheblich reduzierte Gesamtbetriebskosten

OPTIMALE BUDGETPLANUNG

Schutz vor dem Unerwarteten

¹ Softwareupdates beinhalten Patches und Wartungsupdates für die aktuelle Version des Betriebssystems des ausgelieferten LEX L10

UNEINGESCHRÄNKTER SUPPORT IM FALL EINES FALLES

Ein besonderer Schwerpunkt lag bei der Konzeption des LEX L10 auf dem praxisorientierten Design. So ist das Gerät äußerst robust und optimal auf den Außeneinsatz ausgelegt. Aber Unfälle passieren. Doch auch für diesen Fall haben wir die passende Option für Sie: "Service from the Start with Comprehensive Coverage". Damit deckt unser Support nicht nur Reparaturen aufgrund von normalen Abnutzungserscheinungen, sondern auch Beschädigungen durch Unfälle ab. Ob Sprünge im Display oder defekte Bedientasten – wir tauschen Ihr Gerät ohne weitere Rückfragen aus.

DIE PLUSPUNKTE VON MOTOROLA

Mit "Service from the Start" profitieren Sie von unseren bewährten Prozessen für kurze Reaktionszeiten und eine äußerst schnelle Problemlösung. Zudem verfügen wir als Hersteller des Geräts über die besten Diagnosetools. Selbstverständlich erfolgt die Wartung und Reparatur der Geräte mit der gleichen Sorgfalt wie die Produktion, sodass Sie stets ein Gerät zurückerhalten, das den Originalspezifikationen in vollem Umfang entspricht.

HOCHWERTIGE SERVICES ÜBER DIE GESAMTE LEBENSDAUER

Wir bieten Ihnen ein umfassendes Serviceangebot, mit dem Sie das Maximum aus Ihren Investitionen herausholen können. Die Services unterstützen Sie von der Konzeption über die Einführung und den Einsatz bis hin zu Verwaltung und Support Ihrer Geräte.

So schaffen wir optimale Voraussetzungen, damit Sie komplexe Zusammenhänge optimal überblicken und fundierte Technologieentscheidungen treffen können, während wir Ihnen bei der Bewertung, Planung und Umsetzung Ihrer LTE-Vision zur Seite stehen.

AUF EINEN BLICK: SERVICE FROM THE START

LEISTUNGSUMFANG	GARANTIE	SERVICE FROM THE START ESSENTIAL	SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE
Laufzeit	1 Jahr	2 oder 3 Jahre	2 oder 3 Jahre
Herstellungsfehler	•		
Normale Verschleiß- und Abnutzungserscheinungen		•	•
Beschädigungen durch Unfälle			•
Bearbeitungszeit ⁽¹⁾	10 Tage+	am nächsten Tag	am gleichen Tag
Telefonischer Support (nicht technisch): Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr MEZ	•	•	•
Telefonischer Support (technisch): Mo–Fr, 9:00–17:00 Uhr MEZ		•	•
Softwaresupport ⁽²⁾	BugFixes ³	•	•
Versand	Hinversand	Hinversand	Hin- und Rückversand

"Service from the Start" ist ein Servicevertrag mit einer Laufzeit von mehreren Jahren, der für neue Geräte von Motorola innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum abgeschlossen werden kann. Nicht abgedeckt sind Schäden an Zubehör- und Verschleißteilen, wie beispielsweise Akkus und Antennen, sowie Schäden, die aufgrund von Naturkatastrophen oder einer vom Menschen verursachten Katastrophe entstehen, wie beispielsweise Feuer, Überschwemmungen oder Diebstahl. Das Produkt darf ausschließlich in Umgebungen betrieben werden, die den Spezifikationen entsprechen. Als normale Verschleiß- und Abnutzungserscheinungen gelten Beschädigungen des Geräts, die im Rahmen des Normalbetriebs entstehen und die Funktionalität des Geräts beeinträchtigen (lose Tasten, beschädigte Anschlüsse etc.). Oberflächliche/optische Schäden sind nicht abgedeckt. Die Verfügbarkeit der Services kann je nach Land variieren.

- (1) Als Bearbeitungszeit gilt die interne Verarbeitungszeit bei Motorola, ohne Transportzeiten.
- (2) Softwaresupport umfasst Patches (Bugfixes) und Wartungsreleases für die aktuell verwendete Softwareversion
- (3) Softwaresupport im Rahmen der Garantie beinhaltet Bugfixes lediglich während der Garantielaufzeit der Hardware.

Weitere Informationen zu "Service from the Start" und anderen Dienstleistungen erhalten Sie bei Ihrem Motorola-Vertriebspartner oder auf unserer Webseite www.motorolasolutions.com/services