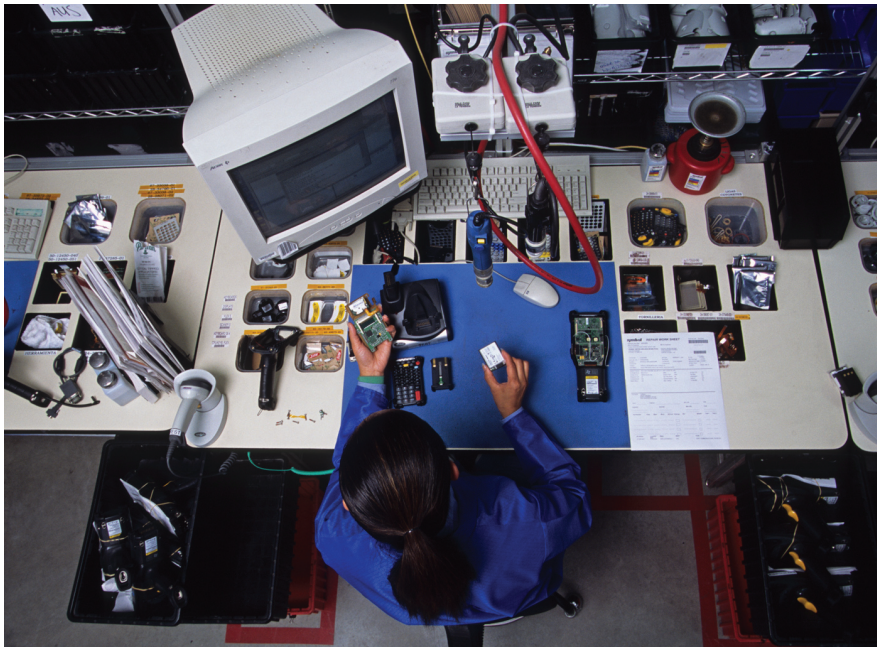
Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη



ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Πλήρης κάλυψη χωρίς αναφορά αιτιών, περιλαμβάνει φυσιολογική φθορά και τυχαία θραύση
Ουσιαστική εξάλειψη κάθε απρόσμενης δαπάνης επισκευής, μειώνοντας σημαντικά το κόστος ιδιοκτησίας

Σύντομος χρόνος απόκρισης για όλες της επισκευές
Ελαχιστοποίηση του χρόνου εκτός λειτουργίας, δυνατότητα επιλογής του επιπέδου υποστήριξης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις επιχειρηματικές σας ανάγκες

Πραγματική υποστήριξη από τη στιγμή της αγοράς
Υποστήριξη χωρίς προβληματισμούς, από την ημερομηνία της αγοράς

Θέτει νέα επίπεδα στην εξυπηρέτηση

Κάθε μέρα, βασίζεστε σε φορητούς υπολογιστές Motorola για την αποτελεσματική και οικονομικά αποδοτική λειτουργία της επιχείρησής σας. Τώρα, μπορείτε να προστατεύσετε τους φορητούς σας υπολογιστές Motorola από αθέμιτη βλάβη, φυσιολογική φθορά και πολλές άλλες απειλές χάρη σε μία από τις πληρέστερες υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα — Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη.

Αυτή η μοναδική προσφορά εξασφαλίζει ασύγκριτη κάλυψη στη σωστή τιμή παρέχοντας εκτεταμένες υπηρεσίες σε χαμηλότερο ετήσιο κόστος. Σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη κι αν βρίσκεστε, η υποδομή παγκόσμιας υποστήριξης που διαθέτουμε εξασφαλίζει γρήγορους και αξιόπιστους χρόνους επιστροφής, και άμεση τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη. Βασιστείτε στην υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη για μέγιστη λειτουργικότητα και προστασία της επένδυσής σας σε φορητούς υπολογιστές Motorola. Αυτό θα πει ξεγνοιασιά.

Είστε καλυμμένοι

Έσπασε η οθόνη; Κανένα πρόβλημα. Ράγισε το εξωτερικό περίβλημα; Κανένα πρόβλημα. Καταστράφηκε το εξωτερικό παράθυρο; Κανένα πρόβλημα. Τα συμβόλαια της υπηρεσίας υποστήριξη από την αγορά προσφέρουν πλήρη κάλυψη χωρίς επιπλέον κόστος και σας προστατεύουν από απρόσμενες βλάβες. Τα προγράμματά μας καλύπτουν βλάβες από φυσιολογική φθορά, καθώς και επισκευή οθονών, οθονών αφής, πλαστικών μερών, του πληκτρολογίου, εξωτερικού παραθύρου και άλλων εξωτερικών και εσωτερικών εξαρτημάτων που μπορεί να σπάσουν κατά λάθος. Περιλαμβάνεται επίσης κάλυψη για γραφίδες, ιμάντες χειρός, προστατευτικά οθόνης και θύρες μπαταρίας Στη Motorola, δεν αναζητούμε την αιτία αλλά έναν τρόπο να αποκαταστήσουμε τη λειτουργικότητα που χρειάζεστε όσο το δυνατό συντομότερα.

Επιλέξτε χρόνο απόκρισης

Με την υπηρεσία Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη, στην κλήση σας απαντά ένας εξειδικευμένος στο συγκεκριμένο προϊόν αντιπρόσωπος. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί σε αυτό το πρώτο τηλεφώνημα, το θέμα σας θα μεταβιβαστεί στο επόμενο επίπεδο υποστήριξης και θα λάβετε απάντηση εντός της χρονικής περιόδου που καθορίζεται στο πρόγραμμα υποστήριξης σας. Το πρόγραμμα υποστήριξης Bronze προσφέρει επισκευή στις εγκαταστάσεις μας εντός τριών ημερών και χρόνο απόκρισης τεσσάρων ωρών για κλιμακούμενες κλήσεις υποστήριξης. Εναλλακτικά, μπορείτε να αναβαθμίσετε το πρόγραμμά σας σε Gold, το οποίο σας εξασφαλίζει χρόνο απόκρισης δύο ωρών[6] για κλήσεις υποστήριξης, και άμεση αντικατάσταση — συμπεριλαμβανόμενων υπηρεσιών διαχείρισης διαμόρφωσης και φόρτωσης όλων των εφαρμογών σας. Η Motorola διαθέτει και διαχειρίζεται το σύνολο των ανταλλακτικών έτσι ώστε οι μονάδες σας να είναι άμεσα λειτουργικές μετά την αποσυσκευασία. Ανεξάρτητα από το πρόγραμμα που ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας, θα λάβετε πολυετή πλήρη κάλυψη επισκευής. Αυτό συνεπάγεται εξάλειψη των απρόσμενων δαπανών επισκευής και προστασία της επένδυσής σας, και κατ'επέκταση μείωση του συνολικού κόστους ιδιοκτησίας — πραγματική επιχειρηματική αξία.

Απόκριση εντός τριών ημερών για το πρόγραμμα Bronze
Τρεις φορές γρηγορότερα από την τυπική κάλυψη εγγύησης — 3 εργάσιμες ημέρες αντί για 10

Άμεση αντικατάσταση για το πρόγραμμα Gold
Αντικατάσταση της μονάδας την επόμενη εργάσιμη ημέρα, άμεση χρήση μετά την αποσυσκευασία

Εφάπαξ εξόφληση για πολυετή κάλυψη — χαμηλότερη ετήσια τιμή από το τυπικό συμβόλαιο υποστήριξης
Περισσότερα οφέλη σε χαμηλότερη τιμή. Περισσότερες παροχές κάλυψης με εφάπαξ προκαταβολική εξόφληση

Τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη με σύντομο χρόνο απόκρισης σε κλιμακούμενα ζητήματα
Οι απαντήσεις που χρειάζεστε όταν τις χρειάζεστε χάρη στη διαχείριση κλήσεων βάσει προτεραιότητας

Ηλεκτρονική πύλη web: υποβολή και διαχείριση αιτημάτων επισκευής
Συνεχής έυκολη πρόσβαση για τις ανάγκες υποστήριξής σας, συμπεριλαμβανομένων αιτημάτων RMA

Επιλογές προσαρμοσμένες στο πρόγραμμα υποστήριξης σας:
Συντήρηση Μπαταριών, παραμετροποίηση

Ευκολη ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος επισκευής

Μπορείτε να ξεκινήσετε τις διαδικασίες επισκευής εύκολα και γρήγορα ανεξαρτήτως τόπου και ώρας. Απλά συνδεθείτε στο ηλεκτρονικό μας σύστημα επισκευών και ζητήστε έναν αριθμό έγκρισης υλικών (RMA), εκτυπώστε τα έγγραφα αποστολής και είστε έτοιμοι. Οι τεχνικοί της Motorola επισκευάζουν τον εξοπλισμό σας με προδιαγραφές και εξειδίκευση κατασκευαστή.

Ενιαίο πρόγραμμα συνολικής υποστήριξης

Μπορείτε να βασιστείτε στις Υπηρεσίες Πελατών όχι μόνο για την επισκευή του εξοπλισμού σας αλλά και για μια ενιαία λύση συνολικής υποστήριξης που περιλαμβάνει: υπηρεσία web self-service, τηλεφωνική υποστήριξη, κέντρο υποστήριξης και προαιρετική επιτόπου επισκευή — όλα χάρη στην υποδομή παγκόσμιας υποστήριξης και την αποδεδειγμένη εξειδίκευσή μας. Όταν επιλέγετε τη Motorola, εξασφαλίζετε κορυφαίους στον κλάδο χρόνους απόκρισης και ένα επίπεδο εξειδίκευσης που μόνο ο κατασκευαστής μπορεί να προσφέρει σε θέματα υποστήριξης. Επιπλέον, μέσω της κεντρικής διαχείρισης των κέντρων επισκευων μας, εξοικονομήσαμε τους απαραίτητους πόρους για να μπορούμε να σας προσφέρουμε περισσότερα οφέλη με μικρότερο κόστος: εξαιρετικά οικονομικά προγράμματα υποστήριξης με επιλογές εκτεταμένης κάλυψης.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα υποστήριξης που παρέχουμε ή την αγορά της υπηρεσίας Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη για τους φορητούς υπολογιστές σας Motorola, συμβουλευτείτε τον κατάλογο στοιχείων παγκόσμιας επικοινωνίας στη διεύθυνση www.motorola.com/enterprise/contactus.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα υποστήριξης που προσφέρουμε, επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.motorola.com/business/services.

Με μια ματιά: Υπηρεσία Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη - Εγγύηση

ΚΑΛΥΨΗ	ΕΓΓΥΗΣΗ	BRONZE	GOLD	ΕΠΙΛΟΓΗ FASTRACK (ΜΟΝΟ ΣΤΟ Η.Β.)[1]
Μόνο ελαττώματα κατασκευής	•			
Καλύπτει βλάβες που προκύπτουν από φυσιολογική φθορά και χρήση		•	•	•
Καλύπτει το ενδεχόμενο τυχαίας θραύσης		•	•	•
Αντικαθιστά κατεστραμμένες γραφίδες, προστατευτικά οθόνης, ιμάντες χειρός, θύρες μπαταρίας (όπου υφίστανται) σε επιλεγμένα προκαθορισμένα προϊόντα Motorola MC κατά την επισκευή		•	•	•
Χρόνος απόκρισης για επισκευή	10 ημέρες χρόνος απόκρισης[2]	3 ημέρες χρόνος απόκρισης[2]	Επόμενη εργάσιμη ημέρα αντικατάσταση μονάδας-επιστροφή πελάτη ελαττωματικής μονάδας[3]	Επόμενη εργάσιμη ημέρα αντικατάσταση-μονάδας παραλαβή ελαττωματικής μονάδας[7]
Πολυετή κάλυψη – από 3 έως 5 έτη[4]		•	•	•
Τηλεφωνική υποστήριξη με προκαθορισμένο χρόνο απόκρισης και κλιμάκωση (από τη στιγμή της αρχικής κλήσης μέχρι τη μεταβίβαση του αιτήματος στο επόμενο επίπεδο)		• απόκριση εντός 4 ωρών	• απόκριση εντός 2 ωρών[6]	• απόκριση εντός 2 ωρών[6]
Φόρτωση εφαρμογών και διαχείριση διαμόρφωσης[5]		Προαιρετικά	•	•
Συντήρηση μπαταρίας		Προαιρετικά	Προαιρετικά	Προαιρετικά

Η υπηρεσία Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη είναι ένα πρόγραμμα πολυετούς κάλυψης που πρέπει να αγοραστεί εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αγοράς του προϊόντος. Δεν καλύπτονται βλάβες στα αναλώσιμα, όπως μπαταρίες, και βλάβες που προκαλούνται από φυσικές ή τεχνητές καταστροφές, όπως πυρκαγιές, πλημμύρες και κλοπή. Η λειτουργία του προϊόντος θα πρέπει να πραγματοποιείται σε περιβάλλοντα που ορίζονται στις προδιαγραφές του. Η διαθεσιμότητα υπηρεσιών ενδέχεται να ποικίλλει ανά χώρα. Λεπτομέρειες για τα προγράμματα διατίθενται από τους αντιπροσώπους Motorola.

Επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.motorola.com/business/comprehensivecoverage ή επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπό σας της Motorola για μια λίστα με τους φορητούς υπολογιστές Motorola για τους οποίους ισχύει η υπηρεσία Υποστήριξη από την αγορά με πλήρη κάλυψη.

1 – Η υπηρεσία Fastrack μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο από χρήστες στο Η.Β. που έχουν ήδη συμβόλαιο υπηρεσιών υποστήριξης από την αγορά – Gold ή Υποστήριξη από την αγορά - Gold με πλήρη κάλυψη ή ανανεωμένες συμβάσεις αυτής της κατηγορίας.
2 – Ο χρόνος απόκρισης περιλαμβάνει το χρόνο επισκευής στις εγκαταστάσεις της Motorola χωρίς το χρόνο μεταφοράς.
3 – Ο πελάτης πρέπει να επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αναφοράς ελαττώματος. Ανταλλακτικά Motorola / απογραφή.
4 – Η κάλυψη υποστήριξης εξαρτάται από τη διάρκεια της εγγύησης και τον τύπο του προϊόντος. Η κάλυψη σέρβις για το MC35 είναι δύο χρόνια.
5 – Η φόρτωση εφαρμογών και η διαχείριση διαμόρφωσης απαιτούν την αποδοχή του πελάτη στην αρχή του συμβολαίου.
6 – Η απόκριση εντός δύο ωρών θεωρείται εφικτή σε εμπορικό επίπεδο.
7 – Απογραφή εξοπλισμού Motorola ανά πελάτη.

MOTOROLA

motorola.com

Κωδικός προϊόντος SS-SFSCC-EMEA. Εκτύπωση σε EMEA 09/08. Η ονομασία MOTOROLA και το διαμορφωμένο λογότυπο M έχουν καταχωρηθεί στο Αμερικανικό Γραφείο Ευρεσιτεχνιών και Εμπορικών σημάτων. Όλα τα υπόλοιπα ονόματα προϊόντων ή υπηρεσιών αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. ©Motorola, Inc. 2008. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Για πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα προϊόντων ή υπηρεσιών στη χώρα σας, επικοινωνήστε με ένα τοπικό υποκατάστημα ή έναν εξουσιοδοτημένο συνεργάτη Motorola. Οι προδιαγραφές υπόκεινται σε αλλαγή χωρίς προειδοποίηση.