



UNE NOUVELLE DIMENSION DE SERVICE

# SERVICE FROM THE START

Vos équipements LTE stratégiques portables LEX L10 sont spécialement conçus pour la sûreté publique ; ils aident vos équipes à donner le meilleur d'elles-mêmes dans les instants qui comptent. Vous pouvez maintenant protéger ces équipements stratégiques avec une offre de services et d'assistance conçue dans l'optique des exigences uniques de la sûreté publique ; une suite conçue pour garantir que vos terminaux LEX L10 resteront là où leur présence est indispensable : entre les mains de vos utilisateurs.

## TRANQUILLITÉ D'ESPRIT

Service from the Start est une offre de services extrêmement complète et propose notamment des temps de réaction rapides, une assistance téléphonique experte et l'accès aux toutes dernières mises à jour de logiciels. Ces prestations reposent sur notre infrastructure de services intégrée dans le monde entier, l'intervention de techniciens d'assistance hautement qualifiés et des installations de réparation certifiées. Elle offre une protection proactive permettant de réduire votre coût total de possession et vous offre la tranquillité d'esprit de pouvoir budgétiser les besoins de maintenance de vos équipements en toute confiance, sans faire face à des coûts d'assistance ou de remplacement imprévus. Elle incarne la meilleure manière de révéler toute la valeur de votre investissement dans vos terminaux LEX L10, tout en réduisant leur coût total de possession.

## UN SIMPLE APPEL TÉLÉPHONIQUE SUFFIT

Un simple appel téléphonique suffit pour réduire les temps d'arrêt selon le besoin, nos experts techniques collaboreront avec votre partenaire Motorola Solutions pour isoler, trier et résoudre tout incident, matériel ou logiciel<sup>1</sup> et vous fournir du matériel de remplacement, si la situation l'exige. Ceci vous permet de vous concentrer sur la mission de votre organisation, sans être distrait par votre technologie.

Si une réparation est nécessaire, votre partenaire peut rapidement et facilement déclencher une demande en votre nom. Votre appareil sera alors envoyé dans un de nos centres de réparation. Des procédures de diagnostic appropriées seront mises en oeuvre pour évaluer le problème, et nous vous fournirons un appareil de remplacement si l'un de vos équipements est défectueux.

Avec des options telles qu'un délai de prise en charge le jour même ou le jour suivant, nous vous offrons la réactivité nécessaire pour garantir le bon fonctionnement de vos terminaux LEX L10 et leur disponibilité pour vos utilisateurs, afin de minimiser les temps d'arrêt et d'optimiser votre productivité.

## L'ASSURANCE D'UNE PRISE EN CHARGE SYSTÉMATIQUE

Le terminal LEX L10 prête une attention absolue au design. Conçu pour une utilisation dans la rue, il est fabriqué pour offrir une fiabilité optimale et est doté d'une construction robuste pour survivre à un usage quotidien. Toutefois, les accidents arrivent. C'est pourquoi nous proposons l'option « Service from the Start with Comprehensive Coverage ». Outre l'usure normale, ce programme protège votre appareil contre les dommages accidentels. Qu'il s'agisse d'un écran brisé ou de commandes latérales défectueuses, votre appareil sera remplacé – systématiquement.

## CARACTÉRISTIQUES

### UNE ASSISTANCE TECHNIQUE EXPERTE ET DES TEMPS DE RÉPONSE RAPIDES

Obtenez les réponses dont vous avez besoin, grâce au traitement prioritaire des appels.

### DÉLAI DE PRISE EN CHARGE RAPIDE POUR LE REMPLACEMENT D'APPAREILS

Minimisation des temps d'arrêt, grâce à des programmes de service flexibles, conçus pour répondre à vos besoins.

### UNE COUVERTURE COMPLÈTE ET SYSTÉMATIQUE

Contribue à éliminer les frais de réparation imprévus et réduit significativement le coût total de possession.

### DES BUDGETS PRÉVISIBLES

Contribue à vous protéger contre les imprévus.

<sup>1</sup> Les mises à niveau logicielles couvrent les correctifs et les mises à jour de maintenance pour la version actuelle du système d'exploitation fourni avec le terminal LEX L10.

## LA DIFFÉRENCE MOTOROLA SOLUTIONS

Avec Service from the Start, nous mettrons en oeuvre des processus éprouvés pour accélérer les temps de réponse et résoudre les problèmes dans les meilleurs délais. En tant que fabricant de l'appareil, nous possédons les meilleurs outils pour le diagnostiquer. Et nous lui porterons le même soin et la même attention que lors de sa fabrication pour vous assurer de le retrouver dans un état conforme aux spécifications d'origine.

## UNE MAÎTRISE DE L'ENSEMBLE DU CYCLE DE VIE

Nous proposons un portefeuille complet de services qui vous permet de révéler toute la valeur de votre investissement. Les services incluent la planification et la conception de solutions, ainsi que l'assistance au déploiement de vos équipements et l'aide à leur gestion continue.

Notre approche collaborative des services vous permet de maîtriser les complexités et de prendre les décisions d'ordre technologique pendant que nous vous aidons à évaluer, planifier et concevoir votre vision LTE.

## D'UN COUP D'OEIL : SERVICE FROM THE START

| COUVERTURE   | SERVICE FROM THE START ESSENTIAL | SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE |
|--|----------------------------------|--|
| Couverture   | 2 ou 3 ans                       | 2 ou 3 ans   |
| Couvre l'usure et l'utilisation normales   | •                                | •  |
| Couvre les dommages accidentels  |                                  | •  |
| Temps de réponse <sup>1</sup>  | Jour suivant                     | Même jour  |
| Assistance téléphonique non technique : 9h00-17h00 (GMT+1), du lundi au vendredi | •                                | •  |
| Assistance téléphonique technique : 9h00-17h00 (GMT+1), du lundi au vendredi     | •                                | •  |
| Assistance logicielle <sup>2</sup>   | •                                | •  |
| Expédition   | Retour                           | Envoi et retour                                    |

Service from the Start est un programme de service pluriannuel disponible pour l'achat de nouveaux équipements Motorola Solutions, et doit être souscrit dans les 90 jours suivant l'achat du produit. Sont exclus de la garantie les dommages aux accessoires et consommables tels que les batteries et antennes, ainsi que les dommages provoqués par des catastrophes naturelles ou d'origine humaine, telles que les incendies, les inondations et le vol. Le produit doit être utilisé conformément à ses spécifications environnementales. L'usure normale signifie les dommages à l'appareil résultant de l'utilisation opérationnelle normale, qui altère les fonctionnalités de l'appareil (bouton desserré, connecteur usé, etc.). Les dommages superficiels/esthétiques ne sont pas inclus. La disponibilité des services est susceptible de varier selon les pays.

<sup>1</sup> Le délai de prise en charge représente le délai de remplacement « interne » de Motorola Solutions ; il n'inclut pas les délais de transport.

<sup>2</sup> L'assistance logicielle comprend les correctifs (corrections de bugs) et les mises à jour de maintenance de la version actuelle du logiciel.

Pour plus d'informations concernant le programme Service from the Start ou l'un de nos services, contactez votre représentant commercial Motorola Solutions ou consultez le site Web [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)