

**DATALOGIC™**

DATALOGIC MOBILE

**SERVICE PROGRAM**

**EASE OF CARE**

[www.mobile.datalogic.com/easeofcare](http://www.mobile.datalogic.com/easeofcare)

Gedruckt im Mai 2010



**Kundenzitate:**

*“Das Serviceangebot von Datalogic Mobile ist ein wichtiger Bestandteil der Gesamtlösung, die wir unseren Kunden anbieten. Die Qualität, Reaktionszeit und Flexibilität des Serviceteams von Datalogic sichert die Investition unserer Kunden. Wir wissen, dass wir uns auf die professionelle und schnelle Reaktion von Datalogic Mobile verlassen können, wenn es um Serviceanfragen unserer Kunden geht.”*

**Darlene Hazle,**  
Vendor Relations,  
Professional Datasolutions, Inc.

*“Die Servicelösungen von Datalogic Mobile tragen dazu bei, starke Vertriebs-Partnerschaften aufzubauen und fortzuführen. Getroffene Vereinbarungen werden stets eingehalten.”*

**Dan McKnight,**  
Technical Sales Consultant  
Liberty Systems, Inc.

Speziell im Servicefall ist Schnelligkeit essentiell. Aus diesem Grund basieren die Serviceangebote von Datalogic Mobile auf kurzen Reparaturzeiten und beinhalten Programme mit 24 Stunden Austausch.

Das Serviceprogramm bietet Ihnen viele Vorteile:

- sichereres Arbeiten mit unseren Produkten
- höhere Serviceleistung
- auch im Servicefall einen zuverlässigen Partner
- hohe Kundenzufriedenheit
- Reduzierung der Total Cost of Ownership

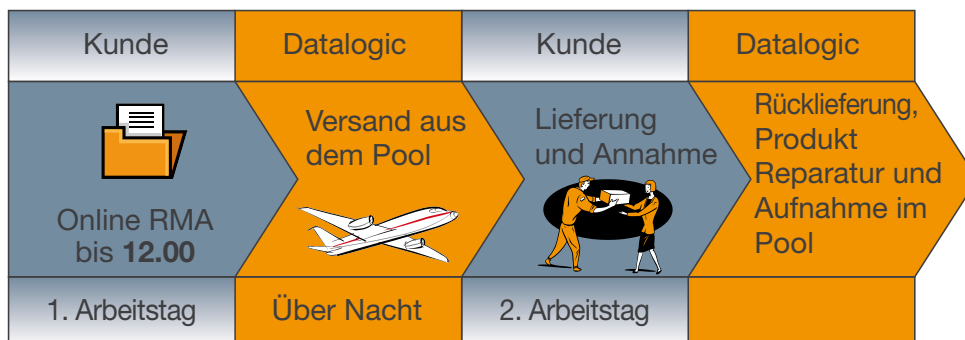
## EASEOFCARE Overnight Replacement Comprehensive



Innerhalb von 24 Stunden tauschen wir Ihr defektes Gerät durch ein neues Gerät aus. Der Ersatzgerätepool liegt dabei nicht bei Ihnen sondern wird von uns für Sie vorgehalten. Abgedeckt werden alle Fabrikationsschäden, übliche Abnutzungs- und Gebrauchsschäden, sowie Unfallschäden. Frachtkosten sind komplett (Hin- und Rücklieferung) beinhaltet. Die Laufzeit kann auf 1, 3 oder 5 Jahre festgesetzt werden. Dieses Angebot richtet sich speziell an Unternehmen, die in kritischen Umgebungen arbeiten, wo maximale Betriebszeiten gefordert sind.

## Overnight Replacement Comprehensive:

- Produktaustausch innerhalb von 24 Stunden
- Ersatzpool bei Datalogic Mobile: keine Extrakosten für Kunden durch Ersatzgerätevorhaltung
- Alle Versandkosten werden von Datalogic Mobile getragen
- Reparaturen nur unter Einsatz von zugelassenen Ersatzteilen
- Abdeckung von üblichen Abnutzungserscheinungen, Komponenten- und Teilefehlern, Unfallschäden, wie z.B. gesprungene Gehäuse, defekte Displays und beschädigte Tastaturen
- Handschlaufen, Akkuverschlüsse, Stifte und Bildschirmabdeckungen sind ebenfalls versichert
- Laufzeit: 3 und 5 Jahre, 1 Jahr Verlängerung
- Wavelink TE und Avalanche Software Maintenance

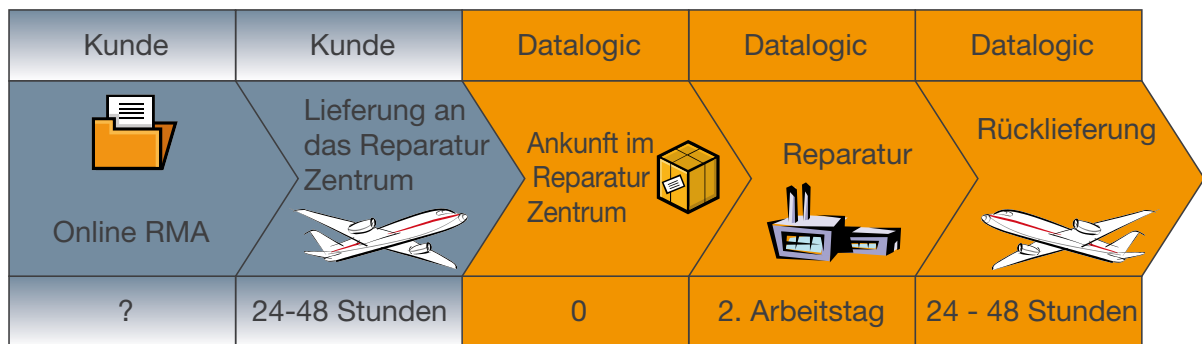


## EASEOFCARE 2 day Comprehensive

Mit diesem Service sichern Sie alle Fabrikationsschäden, übliche Abnutzungserscheinungen und Unfallschäden ab. Die Laufzeit beträgt hier 3 oder 5 Jahre und die Reparatur-Umschlagzeit 2 Tage. Die Versandkosten für die Expresszustellung ist im Preis enthalten (sowohl Hin- als auch Rücklieferung). Damit entfallen für Sie unerwartete Reparaturkosten und Sie reduzieren Ihre Total Cost of Ownership.

## EASEOFCARE 2 day Comprehensive:

- Umschlagzeit: 2 Arbeitstage
- Alle Frachtkosten inklusive (Express Versand)
- Reparatur entsprechend standardisierter Fabrikationsprozesse
- Reparatur nur unter Einsatz zugelassener Ersatzteilen
- Versicherung üblicher Abnutzungserscheinungen, Komponenten- und Teilefehlern, Unfallschäden, wie z.B. gesprungene Gehäuse, defekte Displays und beschädigte Tastaturen
- Handschlaufen, Akkuverschlüsse, Stifte und Bildschirmabdeckungen sind ebenfalls versichert
- Laufzeit: 3 und 5 Jahre, 1 Jahr Verlängerung
- Wavelink TE und Avalanche Software Maintenance

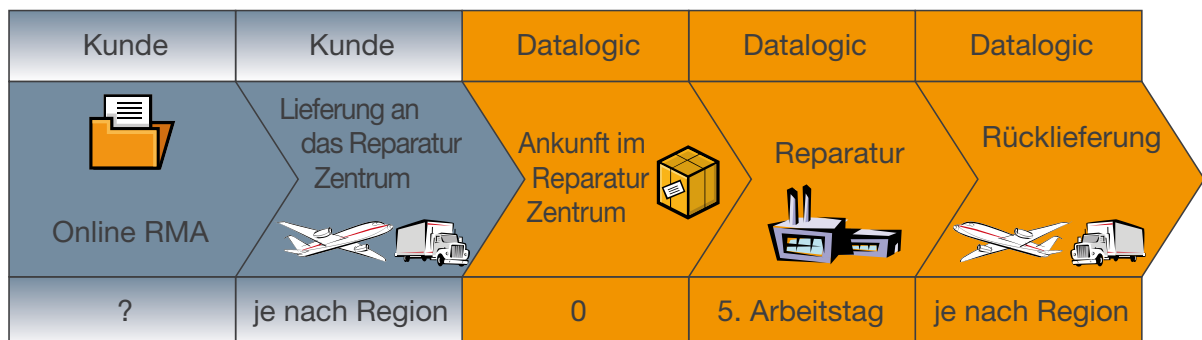


## EASEOFCARE 5 day

Diese Servicevariante deckt alle Fabrikationsschäden ab. Die Laufzeit beträgt hier 1 – 5 Jahre und die Reparatur Umschlagzeit liegt bei 5 Tagen. Die Versandkosten – sowohl Hin- als auch Rücklieferung sind im Preis inbegriffen. Dieses Programm ist ideal für Kunden, die auf sichere Reparaturzeiten angewiesen sind und gleichzeitig ihre Kostenkontrolle erhöhen wollen.

## EASEOFCARE 5 days Standard:

- Umschlagzeit: 5 Arbeitstage
- Alle Versandkosten werden von Datalogic Mobile getragen (Expresszustellung)
- Reparatur nach Standard Fabrikationsprozessen
- Reparatur nur unter Einsatz von zugelassenen Ersatzteilen
- Laufzeit: 3 und 5 Jahre sowie 1 Jahr Verlängerung innerhalb der Garantiezeit und 1 Jahr außerhalb der Garantiezeit
- Wavelink TE und Avalanche Software Maintenance





## Was passiert im Servicefall?

- Der Kunde kann in einem solchen Fall, selbst einen RMA Prozess starten oder auf die Hilfe seines Datalogic Mobile Partners zurück greifen. Online wird eine RMA erstellt um eine Reparaturanfrage zu stellen oder einen Reparaturstatus abzufragen.
- Das Online Formular für RMA ist selbst erklärend und benutzerfreundlich gestaltet. Es führt den Benutzer durch die einzelnen Formularfelder bis zum Druck der Versandpapiere. Bevor das Paket an unser Reparaturzentrum geschickt werden kann muss das Versanddokument am Paket angebracht werden.

## EASEOFCARE im Überblick

| Abdeckung  | Overnight Replacement Comprehensive | 2 Day Comprehensive                 | 5 Day                    | Garantie            | Außerhalb der Garantie |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------------|------------------------|
| Fabrikationsschäden                                | ✓                                   | ✓                                   | ✓                        | ✓                   | Flat rate              |
| Comprehensive: übliche Abnutzung und Unfallschäden | ✓                                   | ✓                                   | —                        | —                   | —                      |
| Stifte, Bildschirmschutz, etc..                    | ✓                                   | ✓                                   | —                        | —                   | —                      |
| Alle Materialien, Ersatzteile und Arbeitszeit      | ✓                                   | ✓                                   | ✓                        | ✓                   | ✓                      |
| Wavelink TE & Avalanche maintenance                | ✓                                   | ✓                                   | ✓                        | —                   | —                      |
| Umschlagzeit (Arbeitstage)                         | 24 Stunden                          | 2                                   | 5                        | 10                  | 10                     |
| Versand  | Lieferung am nächsten Arbeitstag    | Express (hin und zurück)            | Express (hin und zurück) | Standard Zustellung | Standard Zustellung    |
| Laufzeit   | 1 Jahr Verlängerung, 3 oder 5 Jahre | 1 Jahr Verlängerung, 3 oder 5 Jahre | 1, 3 oder 5 Jahre        | 1 Jahr              | Im Servicefall         |
| Jährliche Verlängerung                             | ✓                                   | ✓                                   | ✓                        | —                   | —                      |
| Telephon Support                                   | ✓                                   | ✓                                   | ✓                        | ✓                   | ✓                      |

## Die wichtigsten Vorteile im Überblick:

- Auswahlmöglichkeiten
- Flexibilität
- Garantierte Umschlagzeiten
- Reparatur entsprechend den Original Leistungsmerkmalen
- Direkter Zugang zu geprüften Ersatzteilen, Know how und Erfahrung vom Hersteller
- Datalogic Mobile übernimmt alle Versandkosten
- On-line RMA Erstellung und Verfolgung des Reparaturstatus
- Wavelink Maintenance ist kostenlos im EASEOFCARE Paket enthalten

## EASEOFCARE gibt es für folgende Produkte:

**HAND HELD:** F734-E; Datalogic Memor™; Datalogic Skorpion™; Falcon® 4410; Kyman™

**PISTOL GRIP:** Datalogic Skorpion Gun™; Falcon® 4420; Kyman™ (gun version)

**VEHICLE MOUNT:** R Series™

**INDUSTRIAL PDA:** Datalogic J Series™; Pegaso™; Elf™