

# icare® Services

## So umfassend wie die Hardware, die wir unterstützen.

### Was macht die icareServices von Itronix so einzigartig?

Unser Ziel ist eine erfolgsorientierte Partnerschaft mit unseren Kunden. Wir wollen ihre Geschäftsziele begreifen, damit wir sie mit unseren Produkten, Menschen und unserer Erfahrung darin unterstützen können, ihre Ziele zu erreichen.

Unser icareServices-Programm ist ein umfangreiches Angebot an Serviceleistungen, das unseren Kunden vielfältige End-to-End-Lösungen für ihre mobilen Einsatzgeräte zur Verfügung stellt.

Der Vorteil für die Kunden liegt in der über den bloßen Einsatz hinausgehenden Verwaltung und Kontrolle ihrer Geräte, sowie in der Senkung der Wartungskosten und einer verbesserten Produktivität. Zusammen mit den Hardware-Plattformen von Itronix sind die icareServices-Programme die umfassendste integrierte Lösung der Branche.

### Gerätenutzenmaximierung

#### Maximieren, Mitarbeiter, Produktivität

- Reparatur und Wartung
- ECO-Integration
- Gerätemanagement
- Gold-Disk-Imaging
- Ersatzgeräte innerhalb von 24 Stunden



### Kundenbetreuung

#### Weltweiter Support und Verfügbarkeit

- Technische Unterstützung
- Kundenmanagement
- Leitungsberichte
- Tier I-Help Desk
- eServices



### Integrierte Lösungen für Unternehmen

#### Mobilität, Management, Lösungen

- Installation von Fahrzeugausrüstungen
- Wireless-Consulting
- Projektmanagement
- Softwarelösungen



### Wartungsprogramme für robuste Produkte

#### Itronix Hardware-Plattformen:

**RUBY** erweitert die Reparaturleistungen bei Garantiefehlern und deckt zusätzlich Beschädigungen. Ruby leistet auch, wenn kein Fehler gefunden wird (No Trouble Found - NTF). Itronix bezahlt den Übernachtversand und garantiert eine Abwicklung innerhalb von 48 Stunden für alle Reparaturen. Ruby ist ideal für Kunden, die ein Wartungsprogramm mit fixen, bezahlbaren Kosten suchen.

**EMERALD** bietet die gleichen Leistungen wie Ruby, beinhaltet aber zusätzlich den Austausch des Akkus. Emerald ist das passende Wartungsprogramm für Kunden, die insbesondere auch ihre Akkukosten kontrollieren wollen.

**DIAMOND** ist ein Zusatzprogramm für Kunden, die bereits Ruby oder Emerald nutzen. Es ergänzt beide Programme mit dem „Hot Swap-Service“, dem Austausch des Geräts über Nacht. Diamond richtet sich an Kunden, die ihre Ausfallzeiten minimieren und die höchstmögliche Produktivität der Geräte erreichen möchten.

### Wartungsprogramme für halbrobuste Produkte

#### Itronix Hardware-Plattformen:

**SAPPHIRE** erweitert die Reparaturleistungen bei Garantiefehlern und deckt zusätzlich normalen Verschleiß und Abnutzung. Itronix bezahlt den Übernachtversand und garantiert eine Abwicklung innerhalb von 48 Stunden für alle Reparaturen. Sapphire ist das richtige Wartungsprogramm für Kunden, die für ihre halbrobusten Geräte kalkulierbare, niedrige Wartungskosten verlangen.

**SAPPHIREPLUS** erweitert die Sapphire-Standardleistungen auf die höchstmögliche Schadensdeckung, die Itronix für ihre halbrobusten Produkte anbietet.

**DIAMOND** ist ein Zusatzprogramm für Kunden, die bereits Sapphire nutzen. Es bietet zusätzlich den „Hot Swap-Service“, den Austausch des Geräts über Nacht. Diamond richtet sich an Kunden, die ihre Ausfallzeiten minimieren und die höchstmögliche Produktivität der Geräte erreichen möchten.

# icare® Services und Garantieprogramme

Die icareServices von Itronix unterscheiden sich durch das Engagement, mit dem wir uns für die Partnerschaft mit unseren Kunden einsetzen. Brillanter Beweis dieses Engagements ist die Anerkennung, die Itronix von Sears erhalten hat.

Das vor über 20 Jahren entstandene „Partners in Progress“-Programm honoriert Lieferanten, die einen wichtigen Beitrag zu Sears' Wachstum leisten und Sears neue Wege zu einer verbesserten Kundenbetreuung aufzeigen. Die Gewinner wurden gewählt aus den Nominierungen derjenigen Sears-Mitarbeiter, die Waren und Dienstleistungen für das Unternehmen beschaffen.

„Wir sind sehr stolz, die PIP-Auszeichnung nun zum sechsten Mal für unsere Zusammenarbeit mit Sears erhalten zu haben. Ebenfalls hochgeschätzt ist die „IT Vendor of the Year“-Auszeichnung, da sie Philosophie und Realisierung unserer Supportleistungen anerkennt, so Matt Gerber, Vizepräsident des Produktlinienmarketing bei Itronix.

Das ist der Itronix-Unterschied... und das ist es, was icareServices zu einem Weltklasseprogramm von einer Weltklasse-Firma macht.



*icareServices ist ein umfassendes Paket an Supportleistungen, das die Kapazität der bei Ihnen eingesetzten Mobilcomputer auf höhere Leistungsstufen anheben und ihren Nutzen steigern soll.*

Programminhalt	ROBUSTE COMPUTER VON ITRONIX					HALBROBUSTE COMPUTER VON ITRONIX		
	Standardgarantie <sup>(1)</sup>		Ruby	Emerald	Diamond <sup>(10)</sup>	Standardgarantie <sup>(1)</sup>	Sapphire	Diamond <sup>(11)</sup>
	Neintebook & Tablet PCs	Handheld PCs				GoBook VR-Reihe		
Dauer	3 Jahre <sup>(2)</sup>	1 Jahr <sup>(2)</sup>	Garantie-laufzeit	Garantie-laufzeit	Garantie-laufzeit	3 Jahre <sup>(2)</sup>	Garantie-laufzeit	Garantie-laufzeit
Akku	1 Jahr	1 Jahr	Nein	Ja		1 Jahr	Ja	
Technische Unterstützung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Versandkosten	Ja <sup>(3)</sup>	Ja <sup>(3)</sup>	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>(3)</sup>	Ja	Ja
Beschädigungen	Nein	Nein	Ja <sup>(7)</sup>	Ja <sup>(7)</sup>		Nein	Nein <sup>(7,9)</sup>	
NTF/FPR (bis max. 5%)	*	*	Ja	Ja	Ja	*	Nein	Nein
iCareServeNet (eServices-Portal)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kundendienstmanager	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Gold-Disk-Aufladung	Nein	Nein	Ja <sup>(5)</sup>	Ja <sup>(5)</sup>	Ja <sup>(5)</sup>	Nein	Ja <sup>(5)</sup>	Ja <sup>(5)</sup>
Hardware-Service-Berichte	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Austauschkits Außendienst	Nein	Nein	Ja	Ja		Nein	Ja	
Inkl. obligatorischer ECOs	Nein	Nein	Ja <sup>(6)</sup>	Ja <sup>(6)</sup>		Nein	Ja <sup>(6)</sup>	
Bearbeitungszeit	5 Tage <sup>(4)</sup>	5 Tage <sup>(4)</sup>	48 Std. <sup>(4)</sup>	48 Std. <sup>(4)</sup>	24 Std.	7 Tage <sup>(4)</sup>	48 Std. <sup>(4)</sup>	24 Std.
Kontenrevision	Nein	Nein	Halb-jährl.	Halb-jährl.	Viertelj.	Nein	Halb-jährl.	Viertelj.
Teilemanagement	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja <sup>(8)</sup>	Nein	Nein	Ja <sup>(8)</sup>
Geräteverfolgung	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja

(1) Die Standardgarantie deckt Material- und Verarbeitungsfehler ab.

(2) Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Tag des Versands vom Itronix CTO-Center.

(3) Der Versand für Garantiefälle ist wie folgt inbegriffen: Hin- und Rückversand in Nord- und Südamerika, einfacher Versand in EMEA.

(4) Ohne Versandzeit. Rücksendungen ohne Rücksendungsnummer sind u. U. gebührenpflichtig.

(5) Vorausgesetzt, der Kunde hat die Gold-Disk-Option erworben.

(6) Inklusive obligatorischer Engineering Change Orders (ECO), präventiver Wartung und Reinigung.

(7) Beschädigung beinhaltet nicht Missbrauch oder mutwillige Beschädigung des Produkts.

(8) Bei Erwerb von Kunden-Ersatzteilen.

(9) Sapphireplus bietet Deckung bei Beschädigung (jedoch nicht bei Schäden durch eingedrungene Fremdkörper, Missbrauch oder mutwillige Beschädigung).

(10) DIAMOND ist ein Zusatzprogramm, das nur in Verbindung mit Ruby oder Emerald erhältlich ist.

(11) Diamond ist ein Zusatzprogramm, das nur in Verbindung mit Sapphire oder Sapphireplus erhältlich ist.

(\*) Verlangen Sie ein Preisangebot.