

ASSURANCEPROGRAM

Eine große Auswahl an Scanner-Services von Fujitsu zum Schutz Ihrer Investition für bis zu 5 Jahre, damit Ihr Unternehmen produktiv und fit für den Wettbewerb bleiben kann.



Beschreibung der einzelnen Service-Arten: Arbeitsplatz-Scanner, Abteilungsscanner und Netzwerk-Scanner, fi-5015C, fi-6110, fi-7140, fi-7240, fi-7160, fi-7260, fi-7180, fi-7280, fi-5530C2, fi-6010N, N7100 und N1800

Vor-Ort-Reparatur-Service

Ausgerichtet auf die Unterstützung von Kunden, in deren Geschäftsablauf das Scannen von Dokumenten ein wesentlicher Bestandteil ist, zielt der Fujitsu Vor-Ort-Reparatur-Service darauf ab, Ihr defektes Gerät beim ersten Besuch zu reparieren.

Der Vor-Ort-Reparatur-Service beinhaltet:

- Den Besuch eines geschulten Technikers ausgestattet mit einem scannerspezifischen Ersatzteilkit
- Durchführung von Gerätereparaturen am Kundenstandort
- Die Kosten für Ersatzteile, Arbeitsaufwand und Anreise

Eine Auswahl verschiedener Servicestufen:

- Nächster Werktag
- 8 Stunden Reaktionszeit
- 4 Stunden Reaktionszeit, 4 Stunden Fehlerbehebung (auf Nachfrage)
- Ausführliche Beschreibungen und Vergleiche finden Sie auf der nächsten Seite

Unsere besondere Herangehensweise ermöglicht es dem Techniker, nahezu jeden Fehler beim ersten Einsatz zu beheben, und somit die in Produktgarantie oder erworbenem Service-Plan festgelegten Vereinbarungen zu erfüllen, wenn nicht sogar zu übertreffen.

Advance Exchange

Unser Austauschservice beinhaltet das schnelle dauerhafte Ersetzen eines defekten Scanners und damit:

- Die Lieferung eines Ersatzgeräts (welches daraufhin Eigentum des Kunden wird)
- Die Mitnahme des defekten Scanners (welcher daraufhin Eigentum von Fujitsu ist)
- Die Frachtkosten für Hin- und Rücklieferung
- Zur Reparatur des defekten Scanners notwendige Ersatzteile und Arbeitsaufwand

Das Ersatzgerät wird in einem stabilen Versandkarton mit auf das Scannermodell zugeschnittener Innenausschäumung verschickt, um sicherzustellen, dass das Austauschgerät unbeschädigt und betriebsbereit bei Ihnen ankommt. Die wiederverwendbare Pendelverpackung verhindert Beschädigungen während des Transports und verringert zudem den unnötig verschwenderischen Einsatz von Kartonagematerial. Dadurch tragen wir in hohem Maße zum Schutz der Umwelt bei.

Advance Exchange PLUS

Für Kunden, die Ihre Geräte dauerhaft kennzeichnen und deshalb nach der Reparatur ihren ursprünglichen Scanner zurückerhalten müssen, bieten wir für das Modell S1500 Advance Exchange Plus (doppelter Austausch). Dies funktioniert genauso wie Advance Exchange, nur dass Ihnen außerdem Ihr reparierter Scanner zurückgeliefert und der vorübergehende Ersatz-Scanner wieder abgeholt wird. Advance Exchange PLUS enthält:

- Die Lieferung eines Leihgeräts (zeitweilige Leihgabe)
- Die Mitnahme des defekten Scanners (Versand zum Repair-Center)
- Den Rückversand Ihres reparierten Geräts
- Die Abholung des Leihgeräts
- Die Frachtkosten für Hin- und Rückversand (zweifach)
- Zur Reparatur des defekten Scanners notwendige Ersatzteile und Arbeitsaufwand

Das Ersatzgerät wird in einem stabilen Versandkarton mit auf das Scannermodell zugeschnittener Innenausschäumung verschickt, um sicherzustellen, dass das Austauschgerät unbeschädigt und betriebsbereit bei Ihnen ankommt. Die wiederverwendbare Pendelverpackung verhindert Beschädigungen während des Transports und verringert zudem den unnötig verschwenderischen Einsatz von Kartonagematerial. Dadurch tragen wir in hohem Maße zum Schutz der Umwelt bei.

Vorteile der Service-Angebote von Fujitsu

Große Auswahl an Service-Plänen:

- Maßgeschneidert für unterschiedliche Grade der Kritikalität von Geschäftsprozessen und der Scannernutzung.

Modellspezifisches Ersatzteilkit bei jedem Wartungsbesuch:

- Ermöglicht Fehlerbehebungsrate von über 95% beim ersten Besuch
- Reduziert Ausfallzeiten, Produktivitätseinbußen und Betriebskosten
- Steigert die Produktivität und die Wirtschaftlichkeit

Service-Programm des Herstellers

- Ein sicheres Gefühl – Vertrauen Sie Fujitsu, einem global führenden Unternehmen in IKT-Produkten & Services.



Vergleichen Sie Service-Pläne: Arbeitsplatz-Scanner, Abteilungsscanner und Netzwerk-Scanner

Merkmale	Garantie	Bronze	Silber	Gold	Platin ⁵
Service-Typ	Advance Exchange	Advance Exchange	Advance Exchange +	Vor-Ort-Service	Vor-Ort-Service
Telefon-Hotline-Support	✓	✓	✓	✓	✓
Online-Support	✓	✓	✓	✓	✓
Remote Desktop Support (Fernwartung)			✓	✓	✓
Advance Exchange Produktersatz	Innerhalb von 1-2 Tagen ⁴	Innerhalb von 1-2 Tagen ⁴	Innerhalb von 1-2 Tagen ⁴		
Rückversand des Originalscanners nach erfolgter Reparatur			✓		
Besuch eines Technikers mit Ersatzteilkit				✓	✓
Durchführung von Reparaturen vor Ort				✓	✓
Zeit für die Planung eines Vor-Ort-Services/ Fehlerbehebung				8 Hr Reaktionszeit ⁶	8H + 8H
Kosten für Ersatzteile, Arbeitsaufwand und Anreise inbegriffen	✓	✓	✓	✓	✓
Leih-/Austauschgerät, wenn Reparatur nicht möglich					✓
Absicherung vor unbeabsichtigter Beschädigung					✓
Verfügbar für	1 Jahr ¹	2-5 Jahre ²	1-5 Jahre ²	1-5 Jahre ²	1-5 Jahre ²
Verlängerung nach Ablauf für	siehe Bronze	1-2 Jahre ³	1-2 Jahre ³	1-2 Jahre ³	1-2 Jahre ³

Verfügbarkeit für folgende Modelle:

- ¹ Standardgarantie – im Kaufpreis des Produkts inbegriffen.
² Verlängerungen von 1-5 Jahren, beim Scannerkauf oder innerhalb von 30 Tagen nach Kauf eines neuen Scanners erhältlich, erweitern die Garantieleistung.
³ Verlängerungen um 1-2 Jahre bei Ablauf der Garantie oder des vorherigen Service-Plans.
⁴ In Estland, Lettland und Litauen innerhalb von 2-3 Tagen.
⁵ In Estland, Lettland und Litauen nicht verfügbar.
⁶ In Estland, Lettland und Litauen Reaktionszeit innerhalb von 3 Tagen.



Definitionen:

Advance Exchange: Der Scanner wird dauerhaft durch einen vollständig aufgearbeiteten „Wie Neu“-Scanner desselben Modells ersetzt.
Advance Exchange+: Der Scanner wird vorübergehend durch einen vollständig aufgearbeiteten „Wie Neu“-Scanner desselben Modells ersetzt. Ihr Scanner wird im Repair-Center repariert und Ihnen anschließend zurückgeliefert. Das Leihgerät wird abgeholt und zu Fujitsu zurückgebracht.

Vor-Ort-Reparatur-Service: Der Scanner wird von einem Techniker am Kundenstandort repariert.
Nächster Werktag: Ein Techniker mit Ersatzteilkit erscheint während der Geschäftszeiten (9.00 – 17.00 Uhr) innerhalb des nächsten Geschäftstags vor Ort, um das betroffene Gerät zu reparieren.
8H + 8H: Ein Techniker mit Ersatzteilkit erscheint innerhalb von 8 Stunden nach Meldung des Problems vor Ort, um das betroffene Gerät zu reparieren. Ist die Reparatur nicht in den ersten 8 Stunden möglich, sorgt Fujitsu für die Reparatur innerhalb weiterer 8 Stunden oder stellt ein Ersatzgerät für die Dauer der Reparatur Ihres Geräts zur Verfügung.

Geografische Abdeckung und Verfügbarkeit

Aktuelle Verfügbarkeit erweiterter Service-Pläne:

Belgien	Griechenland	Niederlande	Schweden	Südafrika
Deutschland	Großbritannien	Norwegen	Schweiz	Tschechische Republik
Dänemark	Italien	Österreich	Slowakische Republik	Ungarn
Estland*	Lettland*	Polen	Slowenien	
Finnland	Litauen*	Portugal	Spanien	
Frankreich	Luxemburg	Republik Irland		

*vorbehaltlich Einschränkungen.



PFU (EMEA) Limited
 Hayes Park Central
 Hayes End Road, Hayes
 Middlesex UB4 8FE
 Großbritannien

Tel: +44 (0)20 8573 4444

PFU (EMEA) Limited
 Frankfurter Ring 211
 80807 München
 Deutschland

Tel: +49 (0)89 32378 0

PFU (EMEA) Limited
 Viale Monza, 259
 20126 Milano (MI)
 Italien

Tel: +39 02 26294 1

PFU (EMEA) Limited
 Camino Cerro de los Gamos, 1
 28224 Pozuelo de Alarcón
 Madrid
 Spanien

Tel: +34 91 784 90 00

<http://emea.fujitsu.com/scanners>