

Reparaturprozesse für Tetra-Pager mit der Firma Motorola

In diesem Dokument wird der Ablauf der Reparaturprozesse beschrieben, die in enger Abstimmung mit der Firma Motorola und der AS-Bayern entwickelt wurden. Ziel ist es, einen reibungslosen und effizienten Reparaturservice für defekte Geräte zu gewährleisten. Wir bitten alle Beteiligten, die in diesem Dokument festgelegten Schritte und Verfahren zwingend zu beachten, um eine schnelle und effektive Bearbeitung von Reparaturanfragen sicherzustellen. Ihre Kooperation ist entscheidend, um die schnellstmögliche Funktionsfähigkeit der Geräte und die Zufriedenheit aller Nutzer zu gewährleisten.

Ablauf Reparatur von Pagern

Die defekten Geräte müssen an die TTB übergeben werden (nur der Tetra-Pager inkl. der BOS-Sicherheitskarte). Dem übergebenen Pager muss eine kurze schriftliche Dokumentation mit Kontaktdaten beiliegen, ebenso wird eine präzise Fehlerbeschreibung benötigt.

Die Fehlerbeschreibung muss so präzise wie möglich sein und zum Beispiel beinhalten,

- Was genau ist defekt
- Unter welchen Umständen tritt der Fehler auf
- Gibt es Fehlermeldungen auf dem Gerät

Die TTB erstellt ein Reparaturauftragsformular mit allen relevanten Informationen. Im Anschluss wird die BOS-Sicherheitskarte entfernt und sicher verwahrt. Das Gerät wird mit allen benötigten Informationen in einer speziellen Transportbox zur Firma Motorola versendet.

Als Rücksendeadresse geben wir die TTB an, da die Geräte nach der Reparatur neu in das Programmiersystem eingelesen werden müssen. Auch wird nach der Reparatur wieder die BOS-Sicherheitskarte eingebaut und alle Siegel und Aufkleber aufgebracht.

Nach Abschluss dieses Prozesses kann der Pager wieder genutzt werden.

Ablauf / Tausch defekter Akkus

Falls ein Akkudefekt festgestellt wird, sollte zunächst Rücksprache mit der TTB gehalten werden. Die TTB verfügt je Landkreis über 20 Reserveakkus, die von der Firma Motorola bereitgestellt wurden, um einen schnellen Austausch sicherzustellen.

Im Anschluss wird die TTB defekte Akkus gesammelt bei der Firma Motorola auf Gewährleistung anfordern, um das Kontingent von 20 Stück je Landkreis wieder aufzufüllen.

Ablauf Reparaturen von Zubehör

Für Reparaturen von Zubehör bitten wir die jeweiligen Organisationen selbst, das beigefügte Reparaturauftragsformular vollständig auszufüllen. Anschließend muss das Zubehör direkt bei der Firma Motorola zur Reparatur oder zum Austausch angemeldet werden. Bei Zubehör Reparaturen erfolgt die Abwicklung ohne Einbindung der TTB, hier bitte auch als Rücksendeadresse die Organisation angeben.

Bitte die angehängten Dokumente beachten.

- Reparaturauftragsformular-_Allgemein
- Zubehör_Austauschprozess
- Beschreibung_zum_Reparaturauftragsformular_-Reklamation_Akkus_TPG2200

Für Rückfragen zum Reparaturprozess steht die TTB Fürstenfeldbruck zu den bekannten Dienstzeiten immer gern zur Verfügung.



Repair Operations

Sehr geehrte Damen und Herren,

Wir bitten um Beachtung: **Anfragen zum Austausch von Zubehör während der Gewährleistung**

Wir möchten Sie freundlich daran erinnern, dass wir seit Februar 2022 den Reparaturprozess für Batterien und nicht reparierbares Zubehör geändert haben.

Um die Auswirkungen möglicher Verzögerungen zu minimieren, haben wir beschlossen, dass Kunden ihre Zubehörteile zum Austausch nicht mehr an das Reparaturzentrum zurücksenden müssen.

Bitte fordern Sie eine RMA über das Reparaturauftragsformular bei unserem Kundendienstteam unter repair.emea@motorolasolutions.com an und hängen Sie den Lieferschein mit an oder geben Sie das Herstellungsdatum des Zubehörs an, das auf dem Etikett aufgedruckt ist und aus vier Zahlen besteht, um Ihre Anfrage prüfen zu können. Für alle Anfragen, die unter Gewährleistung fallen, wird ein Ersatz zugesendet.

Diese Vorgehensweise trägt dazu bei, die Bearbeitungszeit zu verkürzen (abhängig von der Materialverfügbarkeit) und Transportkosten zu senken.

Bitte denken Sie immer daran, den Begriff „Zubehöraustausch“ in den Titel Ihrer Nachricht einzufügen. Dies hilft uns, Ihre Anfrage richtig zuzuordnen .

Falls Sie Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter repair.emea@motorolasolutions.com.

Mit freundlichen Grüßen

Reparaturteam von Motorola Solutions

REPARATURAUFTRAGSFORMULAR

- Bei den mit * gekennzeichneten Feldern handelt es sich um Pflichtfelder
- Bitte lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (am Ende dieses Formulars).
- Für die Einsendung von Reparaturen aus nicht EU-Staaten und alle Infrastrukturteile, schicken Sie das Formular bitte an: repair.emea@motorolasolutions.com
- Customer Care wird eine Service Request (RMA)-Nummer für Sie erstellen und auf dem Formular eingeben
- Drucken Sie das Formular aus und schicken Sie es mit dem defekten Artikel ein

Email: repair.emea@motorolasolutions.com
Tel: 0800 724 6872 / +49 69 22221568

Verschlüsselte Geräte, ASTRO / LEX11 / MXP600 Geräte:
CTDI Germany
Erfurter Höhe 10a
99610 Sömmerda
Germany
Attn.: Motorola Solutions Repair

Andere Artikel:
CTDI Poland,
Logistyczna 7
05090 Sękocin Stary
Poland
Attn.: Motorola Solutions Repair

KUNDENINFORMATIONEN

Kundennummer *	<input type="text"/>
RMA# (Infrastruktur, außerhalb EU)	<input type="text"/>

Ihre Auftragsnr. #	<input type="text"/>
Ihre Referenznr. #	<input type="text"/>

LIEFERADRESSE

Firma *	<input type="text"/>
Lieferadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>

Ansprechpartner *	<input type="text"/>
E-Mail-Adresse *	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>

RECHNUNGSADRESSE

Organisation *	<input type="text"/>
Rechnungsadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>

Ansprechpartner *	<input type="text"/>
E-Mail-Adresse *	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>

SENDUNGSINFORMATIONEN

Wurde das Gerät in einer Blauen Transportkiste eingeschickt? Ja Nein

Plombennummern	<input type="text"/>
----------------	----------------------

GERÄTEINFORMATIONEN

Seriennummer *	<input type="text"/>
Artikel-/Modellnummer *	<input type="text"/>
Option (Features)	<input type="text"/>
Software Version	<input type="text"/>

Softwareaktualisierung erlaubt Ja Nein

Für Mototrbo-Reparaturen, die einen Mainboard-Austausch erfordern, kann die Firmware nicht heruntergestuft werden.

Upgrade auf die neueste Software Unrepariert zurückschicken

Ist das Gerät verschlüsselt? * Ja Typ: Nein

Name und Adresse des Endkunden * (nur für ATEX, verschlüsselte und Geräte außerhalb der EU)	<input type="text"/>
--	----------------------

Defektbeschreibung	<input type="text"/>
--------------------	----------------------

EINGESCHICKTES ZUBEHÖR	<input type="checkbox"/> Batterie	<input type="checkbox"/> Trageclip	<input type="checkbox"/> Mikrofon	Sonstige:
	<input type="checkbox"/> Antenne	<input type="checkbox"/> Bedienteil	<input type="checkbox"/> Kopfhörer	

SYMPTOME* - Bitte wählen Sie mindestens eine Option aus

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Keine Funktion | <input type="checkbox"/> Display – Fehler | <input type="checkbox"/> Programmierung | <input type="checkbox"/> Batterie / Ladeprobleme |
| <input type="checkbox"/> Bucht nicht ein | <input type="checkbox"/> Schaden durch physischen Einfluss | <input type="checkbox"/> Kein / schlechter Empfang | <input type="checkbox"/> Dauerton |
| <input type="checkbox"/> Schaden durch Flüssigkeiten | <input type="checkbox"/> Keine / geringe Sendeleistung | <input type="checkbox"/> Keine Signalisierung | <input type="checkbox"/> Schaden durch Chemikalien |
| <input type="checkbox"/> Kein Ton/geringe Lautstärke | <input type="checkbox"/> Keine Rauschsperr | | |

Fehlercode:	<input type="text"/>
-------------	----------------------

ART DER REPARATUR* - Bitte wählen Sie eine Option

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Garantie | <input type="checkbox"/> Vorabaustausch | Vertragsnr.: <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - mit Kostenvoranschlag
<small>Wird der Kostenvoranschlag abgelehnt, wird eine Gebühr von 60 EUR (oder der entsprechende Betrag in Ihrer Währung) erhoben.</small> | <input type="checkbox"/> Erneute Reparatur (90 Tage) | Letzte RMA: <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - kein Kostenvoranschlag
<small>Es wird ein Festpreis aus dem offiziellen Preiskatalog berechnet.</small> | <input type="checkbox"/> Sichere Entsorgung des eingesendeten Digitalfunkgerätes wird gewünscht | |

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- Sofern im Rahmenvertrag nicht anders vereinbart, gelten die folgenden Geschäftsbedingungen
- Eine Kopie des Reparaturauftragsformulars (mit RMA-Nummer) ist bei Versand dem defekten Artikel beizufügen.
- Bitte nur Zubehör mitschicken (Batterien, Antennen, Kabel, SIM- oder Speicherkarten o. Ä.), wenn es unmittelbar mit der Fehlersache zusammenhängen könnte
- Bitte beachten Sie, dass eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 60 Euro oder einem gleichwertigen Betrag erhoben wird, wenn ein Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 30 Tagen nach seiner Erstellung genehmigt, abgelehnt oder in Frage gestellt wird.
- Bei Rahmenverträgen mit vorab vereinbarten Preisen werden Kostenvorschläge erstellt und den Kunden zur endgültigen Prüfung und Genehmigung vorgelegt.
- Bitte beachten Sie, dass keine Garantieleistung durchgeführt werden kann, falls an Ihrem Gerät unternommene, unsachgemäße Reparaturversuche festgestellt werden.
- Wenn die Garantie / der Service-Vertrag nicht bestätigt wird, wird ein Kostenvoranschlag erstellt.

- Die Bearbeitungszeit entspricht Ihrem Rahmenvertrag.
- Ist das Software-Upgrade nicht Teil der Reparatur, kann eine Gebühr erhoben werden.
- Die meisten Zubehörteile sind nicht reparabel. Fehlerhaftes Zubehör wird nur im Rahmen der Garantie umgetauscht. Falls die Garantie abgelaufen ist, sollte der Kunde ein neues Zubehörteil kaufen. - Defektes Zubehör sollte nicht an das Reparaturzentrum gesandt werden; der Austausch sollte beantragt werden, indem das RMA-Formular ausgefüllt und per E-Mail an repair.emea@motorolasolutions.com geschickt wird.
- Bei Mototrbo ist der Codeplug möglicherweise nicht kompatibel mit der neuen (höheren) FW-Version. In einem solchen Fall wird das Reparaturzentrum "Kundencodeplug ist nicht kompatibel mit der neuen Version FW, bitte programmieren Sie das Radio um" in der Reparaturzusammenfassung vermerken und ein Standardcodeplug wird geladen.
- Für die Codeplug-Programmierung, wenn Standard gewählt wird, wird jede Bounce-Reparatur*, die mit Codeplug verbunden ist, nicht als Bounce-Reparatur verarbeitet. (* Bounce-Reparatur = erneute Reparatur, angemeldet innerhalb von 90 Tagen nach der letzten Reparatur)
- Wenn Sie ATEX/IECEX-Produkte zur Reparatur einsenden, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Sie die Verantwortung übernehmen, sicherzustellen, dass die ATEX/IECEX-Reparaturzertifikate, die mit den reparierten Funkgeräten verschickt werden, an den Endnutzer/Eigentümer übergeben werden.

Beschreibung zum Ausfüllen des Reparaturauftragsformulars- Reklamation Akkus TPG2200

- Eine Einsendung des defekten Akku an das Reparaturzentrum ist nicht erforderlich. Beachten Sie bitte den Anhang- **Zubehör Austauschprozess**.
- Bitte füllen Sie das Reparaturauftragsformular komplett aus und achten Sie speziell auf die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder.
- Bitte geben Sie die Kundennummer des ursprünglichen Bestellers, wie z. B. die Kommune, an.

KUNDENINFORMATIONEN

Kundennummer *	<input type="text"/>	Ihre Auftragsnr. #	<input type="text"/>
RMA# (Infrastruktur, außerhalb EU)	<input type="text"/>	Ihre Referenznr. #	<input type="text"/>

Wir benötigen für die Initiierung einer Pager Akku Reklamation die Kundennummer der Kommune, die den Pager gekauft hat. Achtung, es muss die Kundennummer des Kunden sein, an den geliefert wurde. Diese befindet sich auf jedem von Motorola versendetem Dokument, z. B. Lieferschein oder Rechnung.

- Auch im Falle von Garantie-Austausch geben Sie bitte die Rechnungsadresse an. Die Rechnungsadresse wird benötigt, um die Buchung korrekt durchzuführen. Dies ist nur für Buchung Zwecke von unserer Seite nötig. Bitte verwenden Sie die Rechnungsadresse, die mit der obenstehenden Kundennummer verknüpft ist.

RECHNUNGSADRESSE

Organisation *	<input type="text"/>	Ansprechpartner *	<input type="text"/>
Rechnungsadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>	Email-Adresse *	<input type="text"/>
		Tel:	<input type="text"/>

- Als Lieferadresse geben Sie bitte die Adresse an, an die wir den neuen Akku schicken sollen. Dies sollte die Adresse der TTB-KVB sein.

LIEFERADRESSE

Firma *	<input type="text"/>	Ansprechpartner *	<input type="text"/>
Lieferadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>	Email-Adresse *	<input type="text"/>
		Tel:	<input type="text"/>

- Bitte geben Sie die Artikelnummer des Pagers Akkus- **PMNN4510B** ein. Sie können mehrere defekte Pager Akkus in einem einzigen Formular melden, indem Sie die Seriennummern in das Feld Defektbeschreibung auf der rechten Seite eintragen.

GERÄTEINFORMATIONEN

Seriennummer *	siehe Defektbeschreibung
Artikel-/Modellnummer *	PMNN4510B
Option (Features)	
Software version	
Softwareaktualisierung erlaubt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Für Motorbo-Reparaturen, die ein Mainboard-Austausch erfordern, kann die Firmware nicht heruntergestuft werden.	
<input type="checkbox"/> Upgrade auf die neueste software <input type="checkbox"/> Unrepariert zurückschicken	
Ist das gerät verschlüsselt? *	<input type="checkbox"/> Ja Typ: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Nein
Name und adresse des Endkunden *	
<small>(nur für ATEX, verschlüsselte und Geräte außerhalb der EU)</small>	

Defektbeschreibung
1. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
2. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
3. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
4. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
5. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx

- Bitte markieren Sie das passende Symptom

SYMPTOME* - Bitte wählen Sie mindestens eine Option aus

<input type="checkbox"/> Keine Funktion	<input type="checkbox"/> Display – Fehler	<input type="checkbox"/> Programmierung	<input checked="" type="checkbox"/> Batterie / Ladeprobleme
<input type="checkbox"/> Bucht nicht ein	<input type="checkbox"/> Schaden durch physischen Einfluss	<input type="checkbox"/> Kein / schlechter Empfang	<input type="checkbox"/> Dauerton
<input type="checkbox"/> Schaden durch Flüssigkeiten	<input type="checkbox"/> Keine / geringe Sendeleistung	<input type="checkbox"/> Keine Signalisierung	<input type="checkbox"/> Schaden durch Chemikalien
<input type="checkbox"/> Kein Ton/geringe Lautstärke	<input type="checkbox"/> Keine Rauschsperr	Fehlercode: <input type="text"/>	

- Bitte kreuzen Sie die hier Garantie an.

ART DER REPARATUR* - Bitte wählen Sie eine Option aus

<input checked="" type="checkbox"/> Garantie	<input type="checkbox"/> Vorabaustausch <input type="text" value="Vertragsnr.:"/>
<input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - mit Kostenvoranschlag <small>Wird der Kostenvoranschlag abgelehnt, wird eine Gebühr von 60 EUR (oder der entsprechende Betrag in Ihrer Währung) erhoben.</small>	<input type="checkbox"/> Erneute Reparatur (90 Tage) <input type="text" value="Letzte RMA:"/>
<input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - kein Kostenvoranschlag <small>Es wird ein Festpreis aus dem offiziellen Preiskatalog berechnet.</small>	<input type="checkbox"/> Sichere Entsorgung des eingesendeten Digitalfunkgerätes wird gewünscht