



# EFICIENCIA DE SISTEMA FORNECIDA COM SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

Manter-se atualizado com a tecnologia em constante mudança pode ser um verdadeiro desafio. Setenta por cento das implementações de projetos complexos falham ou enfrentam desafios devido ao mau gerenciamento de tecnologia.<sup>1</sup> À medida que o ecossistema de tecnologia de missão crítica se torna mais elaborado com a rápida infusão de novas tecnologias, como câmeras no corpo, novas plataformas de software, análise de vídeo, redes baseadas em IP, você precisa ter acesso a melhores programas de suporte técnico e experiência para otimizar o desempenho do sistema.

## UM AMBIENTE COMPLEXO DE TECNOLOGIA REQUER O PLANO DE SUPORTE CERTO

Os recursos de suporte técnico de hoje devem abranger todo o ecossistema de tecnologia de missão crítica para que todo o sistema funcione de maneira ideal. Você precisa de um parceiro que possa fornecer suporte local e remoto para problemas técnicos decorrentes de dispositivos, infraestrutura, aplicativos e câmeras de vídeo. A resolução rápida de problemas do sistema com solução de problemas eficaz e procedimentos de escalonamento bem definidos é fundamental.

## VOCÊ TEM ACESSO À EXPERTISE E FERRAMENTAS?

Requer especialistas e ferramentas dedicados para garantir que a complexidade seja gerenciada e o desempenho seja entregue em todo o ecossistema de tecnologia. Você precisa de uma combinação de especialistas técnicos, base de conhecimento rica, diagnósticos de última geração para resolução rápida do desempenho do sistema e problemas operacionais. A experiência e as ferramentas certas podem ajudar sua equipe a se concentrar em tarefas mais críticas para suas operações de negócios.



## SERVIÇOS DE SUPORTE

A Motorola Solutions traz um portfólio abrangente de recursos de suporte em todo o seu ecossistema de tecnologia de missão crítica. Como fornecedor de tecnologia e integrador de sistemas de seus sistemas de segurança pública, entendemos os problemas do sistema melhor do que ninguém.



### SUPORTE TÉCNICO

Serviços remotos e no local para garantir que seu sistema seja rapidamente restaurado e funcional



### REPARO E SUBSTITUIÇÃO

Solução de problemas, testes e reparo de seu equipamento em uma instalação centralizada



### MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Testes e alinhamentos de rotina para prolongar a vida útil do seu equipamento

## SUPORTE TÉCNICO REMOTO

Em nosso Centro de Operações Centralizado, nossos experientes tecnólogos estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, para responder às suas perguntas. Com uma extensa base de conhecimento, engenheiros técnicos treinados e certificados e padrões líderes para procedimentos de escalonamento, essa equipe pode solucionar problemas e fornecer soluções imediatas para seus problemas técnicos e não técnicos.

## SUPORTE TÉCNICO NO LOCAL

Quando você tem um problema no sistema que não pode ser resolvido remotamente, enviamos técnicos locais treinados para restaurar as comunicações. Com mais de 500 locais de serviço autorizados da Motorola Solutions, nosso processo de suporte segue os procedimentos de gerenciamento de casos e encaminhamentos líderes do setor e oferece tempos de resposta comprometidos para uma rápida resolução de problemas.

## REPARO E SUBSTITUIÇÃO

Com equipamentos de diagnóstico de última geração, ferramentas de reparo e peças de reposição, você pode ter a tranquilidade de saber que todos os componentes de rádio e infraestrutura de sua agência estão protegidos no caso de uma falha inesperada e voltarão a funcionar assim que possível. Quando atendidos, todos os componentes do sistema são devolvidos a você com as especificações originais de fábrica e atualizados com o firmware mais recente. Além disso, nossos centros de serviço são certificados para cumprir a ISO9001, garantindo reparos da mais alta qualidade. No nosso laboratório de testes, podemos replicar seu sistema para reproduzir, analisar e resolver problemas de equipamentos.

## DANOS ACIDENTAIS

Sem perguntas. Os rádios são protegidos contra quebra acidental, derramamento de produtos químicos ou líquidos e danos físicos. Este serviço abrange monitores, telas, molduras, tampas, componentes esmagados, blindagens, placas de circuito e muito mais.

## MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Você pode aproveitar a manutenção preventiva dos componentes do seu sistema, incluindo rádios bidirecionais e equipamentos de rede. Você pode estender a vida útil de seus rádios com um check-up anual onde seus rádios são inspecionados fisicamente e limpos, verificados e sintonizados eletronicamente.

## SOLUÇÕES MOTOROLA – SEU PARCEIRO DE CONFIANÇA

Acreditamos que nosso conjunto de pessoas altamente qualificadas com certificações do setor e experiência de missão crítica, processo ITIL líder do setor para prestação de serviços centralizada e governança e ferramentas de última geração nos permitem fornecer serviços de suporte técnico superiores que atendem às suas necessidades atuais e no futuro.

## EXPERIÊNCIA GLOBAL

# 4M

DE USUÁRIOS NO NOSSO SERVIÇO GERENCIADO

# 20M

DE EVENTOS MONITORADOS PROATIVAMENTE TODOS OS DIAS

# 13K

SISTEMAS INSTALADOS

# 100K

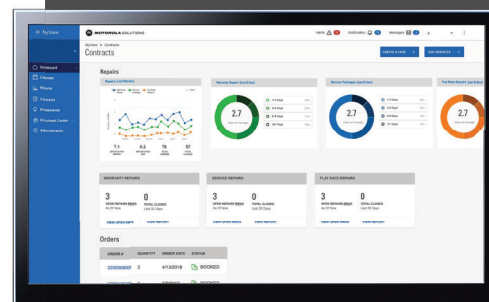
CLIENTES EM 100 PAÍSES

# 90+

ANOS DE EXPERIÊNCIA

### OBTENHA VISIBILIDADE PARA O SEU SISTEMA

Nosso portal de gerenciamento fornece detalhes de suporte técnico sobre seus casos e reparos abertos, atualizações de software disponíveis e pedidos recentes. Você pode visualizar notificações proativas sobre eventos futuros e mensagens seguras entre você e seu contato da Motorola Solutions.



Para obter mais informações sobre nossos serviços de suporte técnico, entre em contato com o representante da Motorola Solutions ou visite-nos em [www.motorolasolutions.com/services](http://www.motorolasolutions.com/services)

#### Recursos

- 1 Gerenciamento de portfólio de tecnologia para gerentes de projeto
- 2 O estado global de gerenciamento do sistema LM



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. [motorolasolutions.com](http://motorolasolutions.com)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e o logotipo M estilizado são marcas comerciais ou marcas registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são usados sob licença. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. © 2019 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados. 12-2019