

## Bundle DTX/Gold - Domande frequenti (EUR)

### Cos'è Gold Support?

La formula Gold Support è un programma completo di manutenzione e assistenza concepito per i proprietari di strumenti DTX che non possono permettersi tempi di inattività e desiderano mantenere i prodotti Fluke Networks ai massimi livelli di operatività.

### Cos'è il bundle DTX/Gold?

I bundle DTX/Gold prevedono un unico numero parte che comprende DTX e un anno di assistenza Gold Support.

### Quali modelli di DTX si possono acquistare in bundle con la soluzione Gold?

I bundle sono disponibili per i seguenti modelli:

Numero modello	Descrizione
DTX-1200/GLD-EU	Include DTX-1200 Cable Analyzer e un anno di assistenza Gold Support
DTX-1800/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer e un anno di assistenza Gold Support
DTX-1800-M/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per il modulo per fibre
DTX-1800-MS/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali, il modulo per fibre monomodali e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per i moduli per fibre
DTX-1800MSO/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali, il modulo per fibre monomodali, il modulo OTDR e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per i moduli per fibre/OTDR

### Cosa ottiene un cliente acquistando Gold Support?

- *Assistenza tecnica prioritaria, 24 ore su 24, 7 giorni su 7:* accesso a una linea telefonica esclusiva per i clienti Gold e priorità garantita a qualsiasi ora.
- *Calibrazione e aggiornamento di fabbrica annuali gratuiti:* calibrazione prioritaria (restituzione in < 5 giorni) e unità sostitutive (o etichetta di spedizione se non sono necessarie unità sostitutive). Tutti i componenti del kit/accessori vengono aggiornati (testati e sostituiti se difettosi, quindi puliti e verificati in termini di prestazioni).
- *Interventi di riparazione in fabbrica prioritari:* priorità nelle riparazioni e unità sostitutiva (o etichetta di spedizione se non sono necessarie unità sostitutive).
- *Sostituzione gratuita degli accessori:* sostituzione immediata degli accessori standard difettosi o guasti.
- *Aggiornamenti gratuiti di firmware/software:* i clienti Gold hanno diritto agli aggiornamenti firmware e LinkWare per mantenere le prestazioni conformi agli standard più recenti, inoltre ricevono tutte le comunicazioni relative alla disponibilità di nuovi aggiornamenti.
- *Formazione, promozione e risorse esclusive per i Clienti del pacchetto Gold:* sconti sulla formazione e sui prodotti disponibili esclusivamente per i Clienti del pacchetto Gold; accesso illimitato alla Knowledge Base per i Clienti Gold.

### Perché vendere un bundle invece di DTX o Gold separatamente?

1. Maggiori commissioni rispetto alla vendita della sola soluzione Gold: diversamente dalla vendita del solo pacchetto Gold, i bundle DTX/Gold consentono di ottenere lo sconto trimestrale per magazzino.
2. Prezzo di vendita medio più alto: la vendita del pacchetto in bundle con l'unità principale fa aumentare il prezzo dell'ordine totale.

3. Meno lavoro di quanto sia necessario per la vendita del solo pacchetto Gold: non è necessario cercare l'articolo Gold corrispondente corretto, i bundle includono la copertura Gold per tutti gli articoli del kit in un unico SKU.
4. Per il cliente l'acquisto di Gold diventa un affare: il 20% di sconto sul prezzo di Gold per tutti i bundle di Gold + DTX e il caricabatterie per auto del DTX, se il cliente si registra entro 30 giorni.
5. Clienti più soddisfatti grazie al maggior valore e all'assistenza di alto livello: i clienti Gold ricevono un trattamento in guanti bianchi da Fluke Networks e ottengono sempre servizi di assistenza tecnica, riparazione e calibrazione prioritari. Il pacchetto Gold si ripaga abbondantemente se confrontato con i costi annuali tipici associati al possesso di un DTX.

#### **I bundle consentono di accedere agli sconti per magazzino (solo per l'Europa)?**

Sì. diversamente dalla vendita del solo pacchetto Gold, i bundle DTX/Gold consentono di ottenere lo sconto trimestrale per magazzino.

#### **Quali vantaggi ci sono per il cliente che acquista un bundle invece dei prodotti separati?**

Per il cliente il pacchetto Gold rappresenta un'ottima occasione. In Europa i clienti ottengono il 20% di sconto sul prezzo del pacchetto Gold. Inoltre, i clienti che acquistano i bundle ricevono un caricabatteria del DTX per auto gratuito, un utile accessorio per i collaboratori sempre in movimento. Il cliente deve registrare il pacchetto Gold entro 30 giorni dall'acquisto per poter ricevere il caricabatteria.

#### **Come può ricevere il caricabatteria del DTX per auto il cliente?**

Entro 30 giorni dall'acquisto, il cliente deve registrare online il proprio Gold Support. È previsto un unico codice Gold e le istruzioni per la registrazione vengono fornite con il DTX. Dopo la registrazione, i clienti ricevono immediatamente una conferma tramite e-mail a cui devono rispondere allegando la prova di acquisto (fattura o ricevuta). Se ciò avviene entro i 30 giorni dall'acquisto, il cliente riceverà un caricabatteria del DTX per auto (la spedizione può impiegare dalle 4 alle 8 settimane).

#### **Quando e in che modo il cliente riceve il numero di Gold Support con il relativo pin?**

Dopo l'acquisto, il cliente deve registrare online il proprio Gold Support. È previsto un unico codice Gold che viene fornito con il DTX e che è necessario immettere online. Entro 24-48 ore dalla registrazione, il cliente riceverà un messaggio e-mail da Fluke Networks con il numero e il pin di Gold Support. La validità di Gold Support inizia a partire dal giorno dell'acquisto (non dal giorno della registrazione), quindi è interesse del cliente registrare immediatamente il prodotto per ottenere un anno intero di assistenza Gold.

#### **In che modo il cliente può utilizzare Gold Support?**

Per assistenza tecnica, riparazione, calibrazione, unità sostitutive o sostituzione degli accessori, il cliente deve chiamare il numero telefonico dedicato ai Clienti Gold del Centro assistenza tecnica (fornito al momento della registrazione) oppure registrare una richiesta di assistenza in MyAccount. Un rappresentante Fluke Networks fornirà immediatamente assistenza per la risoluzione del problema. Il cliente deve avere a portata di mano il proprio codice di membro Gold e il pin per ottenere priorità nell'assistenza. Non appena disponibili, le notifiche degli aggiornamenti, gli sconti promozionali e le altre risorse Gold verranno inviate tramite e-mail direttamente al cliente.

#### **Quando ha inizio la copertura Gold Support del cliente?**

La validità di Gold Support inizia a partire dal giorno dell'acquisto (non dal giorno della registrazione), quindi è interesse del cliente registrare immediatamente il prodotto per ottenere un anno intero di assistenza Gold. Al momento della registrazione potrà essere richiesta una prova di acquisto.

**Perché la registrazione/attivazione di Gold è così importante?**

È estremamente importante per noi poter offrire al cliente il massimo per i servizi acquistati. Se il cliente non registra il pacchetto Gold, non potremo sapere della sua esistenza e non saremo in grado di fornire i vantaggi che il pacchetto Gold assicura.

**Dove posso trovare ulteriori informazioni su DTX Gold Support?**

Il materiale che aiuta a comprendere e a comunicare il valore dell'offerta Gold è disponibile in View from the Field di Fluke Networks: <https://invision.flukenetworks.com/viewfromthefield/index.asp>.

Le informazioni su Gold Support per i clienti sono disponibili all'indirizzo [www.flukenetworks.com/Gold](http://www.flukenetworks.com/Gold).