

## Willkommen in der Familie der Zebra-Kunden

Wir möchten Ihnen qualitativ hochwertigen, zeitgerechten und effektiven Support sowie Programme und Tools bieten, die auf Ihre Kundendienst- und Supportansprüche zugeschnitten sind. In diesem Dokument finden Sie einen Überblick über unsere drei wichtigsten Supporttools sowie schrittweise Anleitungen zum Initiieren einer Reparatur:

- Support Central: Online-Tools für die Selbsthilfe sowie Entwicklerressourcen
- Enterprise Mobility-Kundendienst: Telefonischer Support
- Online-RMA (Return Material Authorisation): Initiierung der Reparatur

## Online-Support

- Support Central ist Ihre erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen mit unseren Produkten. Dieses intuitive Online-Tool bietet auf verschiedene Art Hilfestellung:
- **Wissensdatenbank und häufig gestellte Fragen:** Suchen Sie nach Antworten auf Fragen, und beheben Sie Probleme online mit Hilfe eines einzigen Suchtools zum Identifizieren des richtigen Inhalts.
- **Produkthandbücher:** Greifen Sie auf Produktinformationen zu, und erhalten Sie z. B. Hinweise zu Installation, Konfiguration und Fehlerbehebung sowie zu technischen Daten von Produkten.
- **Software-Downloads und Developer Kits für berechnigte Produkte:** Suchen Sie nach der aktuellsten Software für Ihr Produkt.
- **Serviceregistrierung:** Registrieren Sie die Servicevereinbarung oder Garantieberechtigung für Ihre Hardware oder Software.
- **Online-Reparaturanforderungen:** Sorgen Sie für eine schnelle Produktreparatur, indem Sie eine RMA anfordern, und erhalten Sie zusätzlich Informationen zu Reparaturstatus, eine Vertrags- und Garantieberechtigung sowie standardmäßige Berichte zu vorhergegangenen Reparaturen.
- **Kontaktaufnahme mit dem Support:** Ermitteln Sie die beste Art, mit dem Support Kontakt aufzunehmen, um die gewünschten Serviceergebnisse zu erzielen.
- **Persönlicher Support:** Greifen Sie auf der Grundlage Ihrer jeweiligen Produkthanforderungen auf Inhalt und Produktinformationen zu.

Informationen zu Supportnummern in verschiedenen Ländern erhalten Sie unter <https://www.zebra.com/us/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html>. Wählen Sie Ihr Land aus der Dropdown-Liste aus.

## Telefonischer Support: Anruf beim Support Center

Der Zebra-Kundendienst dient als Anlaufstelle für alle Anrufe und Fragen zu unseren Produkten. Als Kunde mit Servicevertrag können Sie mittels Ihrer Kunden-ID auf unsere technisch versierte Fachleute zugreifen und können von festgelegten Reaktionszeiten und Eskalationspfaden profitieren.

Wenn Sie ein Problem nicht mit Hilfe der Online-Tools für die Selbsthilfe beheben können, stehen Ihnen über den Kundendienst drei Arten von Hilfestellung zur Verfügung:

- **Unterstützung bei allgemeinen Fragen:** Sie erhalten Hilfe beim Verfolgen von zur Reparatur eingesendeten Produkten oder Antworten auf Fragen allgemeiner oder administrativer Art wie z.B. zu Kostenvoranschlägen.
- **Technische Unterstützung:** Sie erhalten von Fachleuten Hilfe beim Beantworten von technischen Fragen zu Produkten oder bei der Behebung von Problemen mit unseren Produkten.
- **Unterstützung bei Vertragsfragen:** Sie erhalten Antworten auf Fragen zur Servicevereinbarung.

## Telefonische Unterstützung im EMEA-Raum

In bestimmten Ländern können Sie uns über örtliche lokale Telefonnummern erreichen. Eine Liste der aktuellsten Supportnummern für Ihr Land finden Sie unter

<https://www.zebra.com/gb/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html>. Wählen Sie Ihr Land aus der Dropdown-Liste aus.

Der Kundendienst ist auf Deutsch, Englisch, Niederländisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Tschechisch, Polnisch und Russisch verfügbar. Wenn derzeit keine lokale Telefonnummer für Ihr Land angegeben ist, können Sie direkt die Nummer anrufen: +420 533 336 123. Folgen Sie den Anweisungen, und wählen Sie die entsprechende Option aus.

## Optionen für den telefonischen Support:

### Unterstützung bei allgemeinen Fragen: Auswahl von Option 1

- Normale Geschäftszeiten: 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr (MEZ)
  - Technischer Support außerhalb der normalen Geschäftszeiten wird durch unseren Kundendienst nur in englischer Sprache angeboten.
- Verfügbarkeit des Supports in den oben aufgeführten 9 Sprachen
- Bearbeitung von RMAs, Anfragen bezüglich des Status von RMAs, Kostenvoranschlägen zu RMAs, Problemen bei der T&M-Rechnungsstellung, Fragen zum Gewährleistungs- und Vertragsberechtigungsstatus sowie allgemeinen Anfragen
- Bitte halten Sie für Ihren Anruf bei unserem Support folgende Informationen bereit:
  - Vertragsnummer (sofern vorhanden)
  - Kunden- oder Site-ID sowie Name
  - Jobnummer
  - Seriennummer des Produkts

**Technische Unterstützung: Auswahl von Option 3**

- Normale Geschäftszeiten: 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr (MEZ)
  - Technischer Support außerhalb der normalen Geschäftszeiten wird durch unseren Kundendienst nur in englischer Sprache angeboten.
- Verfügbarkeit des Supports in den oben aufgeführten 9 Sprachen
- Bereitstellung von technischem Support der Stufen 1 und 2
  - Stufe 1: Für technische Kundenanfragen, die Überprüfung von defekt eingegangenen Sendungen (DOA) für Direktkunden und Tier 1-Partner sowie den frühzeitigen Ersatz von Wireless-Switchen; in den oben aufgeführten 9 Sprachen verfügbar
  - Stufe 2: Für detailliertere und technische Anfragen, die eingehender geprüft werden müssen
- Bitte halten Sie für Ihren Anruf bei unserem Support folgende Informationen bereit:
  - Vertragsnummer (sofern vorhanden)
  - Kunden- oder Site-ID
    - Falls Sie keine Site-ID besitzen, wird bei Ihrem ersten zum Kundendienst weitergeleiteten Anruf eine neue Site-ID erstellt.
  - Seriennummer des Produkts
  - Beschreibung des Problems
  - Name und Telefonnummer der Kontaktperson
  - Art des Produkts (d. h. die Produktfamilie, z. B. Scanner oder mobiler Computer)

Mit Hilfe dieser Informationen können wir Ihre Standort- und Geräteinformationen schnell und zuverlässig identifizieren und Ihnen so die schnelle Unterstützung bieten, die Sie erwarten. Gewährleistungsansprüche werden anhand der Seriennummer des Produkts bzw. der Produkte ermittelt, die Gegenstand Ihrer Servicevereinbarung sind.

**Unterstützung bei Vertragsfragen: Auswahl von Option 4**

- Normale Geschäftszeiten: 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr (MEZ)
  - Technischer Support außerhalb der normalen Geschäftszeiten wird durch unseren Kundendienst nur in englischer Sprache angeboten.
- Verfügbarkeit des Supports in sechs Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch und Tschechisch
- Bearbeitung von Fragen zu Verträgen (z. B. zur Bestellung eines neuen Vertrags, zur Vertragsverlängerung oder -stornierung, zur Vertragsänderung oder zum Hinzufügen von Produkten zu einem Vertrag)
- Bitte halten Sie für Ihren Anruf bei unserem Support folgende Informationen bereit:
  - Vertragsnummer (bei bereits bestehenden Verträgen)
  - Kunden- oder Site-ID
  - Name und Telefonnummer der Kontaktperson
  - Seriennummer des Produkts

## Online-Initiierung einer Produktreparatur

### Europa, Naher Osten und Afrika

Über das Online-Anforderungssystem können Sie zu jeder Tages- oder Nachtzeit eine RMA anfordern. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, den Reparaturstatus von Produkten, in Echtzeit zu verfolgen. Die folgenden Schritte beinhalten Informationen zum Einrichten von Benutzer-ID und Passwort sowie zur Initiierung von Reparatur-RMAs über das Online-Anforderungssystem. Falls Sie Fragen zum RMA-Prozess oder zur Registrierung beim Webportal haben, senden Sie eine E-Mail an [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com). Für Repairanfragen bezüglich PSION wenden Sie sich bitte an [admin\\_rma@zebra.com](mailto:admin_rma@zebra.com)

Bitte nutzen Sie den folgenden link um den Reparaturstatus anzuzeigen und / oder zur 'Schritt für Schritt' Anleitung, wie man online RMA Anfragen eingibt, zu gelangen: <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>

### Tipp

Informationen zum Schnellzugriff auf das Online-System sowie zu weiteren Angaben (einschließlich der aktuellsten Rücksendeformulare, Logistikadressen für einzelne Länder und schrittweise Anleitungen) finden Sie unter:

<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>