

## Bienvenido a la familia de clientes de Zebra

Tenemos el compromiso de ofrecer un servicio de calidad, oportuno y eficaz, con programas y herramientas diseñados para sus necesidades de servicio y asistencia. Este documento proporciona una descripción general de las tres principales herramientas de nuestro servicio e incluye información detallada sobre cómo iniciar la reparación de su producto:

- Central de asistencia: herramientas de autoservicio en línea y recursos para programadores
- Enterprise Mobility: asistencia telefónica
- Autorización de devolución de material (RMA) en línea: inicie su reparación del servicio

## Asistencia en línea

La Central de asistencia es su primer punto de contacto para obtener respuestas y soluciones de problemas con nuestros productos. Esta intuitiva herramienta en línea ofrece la siguiente asistencia:

- **Artículos de información y preguntas más frecuentes:** busque respuestas a preguntas y resuelva los problemas en línea mediante una función de búsqueda del contenido relevante
- **Manuales de productos:** acceda a información sobre un producto, incluidas la instalación, configuración, resolución de problemas y especificaciones del producto
- **Derecho a descargar software y kits de programador:** busque el último software disponible para su producto
- **Registro del servicio:** registre su contrato de servicio de hardware o software o derecho de garantía
- **Solicitudes de reparación en línea:** asegúrese de un rápido proceso de reparación del producto obteniendo un RMA, junto con el estado de reparación, el derecho del contrato y de la garantía, y un informe estándar del historial de reparaciones
- **Contacto con el servicio de asistencia:** determine la mejor forma de ponerse en contacto con el servicio de asistencia para obtener los resultados que necesita
- **Servicio de asistencia personal:** acceda a contenido e información del producto basados en sus necesidades específicas del producto

Para conocer los números de asistencia del país, visite: <https://www.zebra.com/us/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> y seleccione un país en la lista desplegable

## Asistencia telefónica: llamada al Centro de asistencia

El centro de asistencia de Zebra es su punto de contacto para todas las llamadas y preguntas relacionadas con nuestros productos. Como cliente de un contrato de servicios, su ID de cliente le permite acceder a nuestros expertos técnicos, con un tiempo de respuesta definido y una ruta de remisiones a instancias superiores.

Si no puede resolver su problema utilizando las herramientas de autoservicio en línea, el centro de asistencia puede proporcionarle tres tipos de asistencia:

- **No técnica:** ayuda de soporte no técnico de consultas administrativas generales tales como el procesamiento de las solicitudes de reparación o el seguimiento de los productos enviados a reparar
- **Técnica:** asistencia de expertos para resolver preguntas técnicas sobre un producto o la resolución de un problema de sus productos
- **Asistencia de contratos:** para cualquier consulta relacionada con el contrato de mantenimiento

## Asistencia telefónica en EMEA

Para su comodidad, ofrecemos tanto los números de teléfono gratuitos como números locales para países determinados. Para conocer los números de asistencia telefónica del país, visite: <https://www.zebra.com/us/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> y seleccione el país que desea en la lista desplegable.

El centro de servicio ofrece asistencia en el idioma local en inglés, holandés, francés, español, italiano, alemán, checo, polaco y ruso. Si en la actualidad no contamos con un número gratuito o local para su país, puede llamar directamente al número de teléfono +420 533 336 123

## Opciones de asistencia telefónica:

### Asistencia no técnica: seleccione la opción 1

- Horario comercial normal: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Horario central europeo
- La asistencia se proporciona en 9 idiomas, como se ha indicado anteriormente
- Admite RMA, las consultas relativas al estado de los RMA, presupuestos de RMA, problemas de facturación de reparaciones con el precio fijo, estado de los contratos de mantenimiento y la garantía y consultas generales
- Cuando llame para solicitar asistencia, tenga preparada la siguiente información:
  - Número de contrato, según proceda
  - ID de cliente o sitio y nombre
  - Número de trabajo
  - Número de serie del producto

**Asistencia técnica: seleccione la opción 3**

- Horario comercial normal: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Horario central europeo
  - El servicio técnico fuera del horario comercial se proporciona mediante nuestro centro de asistencia únicamente en inglés
- La asistencia se proporciona en 9 idiomas, como se ha indicado anteriormente
- Se proporciona asistencia técnica de Nivel 1 y Nivel 2
  - El Nivel 1 cubre las consultas técnicas de los clientes, la validación de producto defectuoso a la recepción (DOA) para los clientes directos y los socios de Nivel 1, y sustitución avanzada para los conmutadores inalámbricos en los 9 idiomas locales indicados anteriormente
  - El Nivel 2 cubre las consultas de una naturaleza técnica más detallada y especializada, que requieren una mayor investigación
- Cuando llame para solicitar asistencia, tenga preparada la siguiente información:
  - Número de contrato, según proceda
  - ID (número) de cliente o de sitio
    - En el caso de que su ID de sitio no exista, se creará un ID de sitio nuevo la primera vez que llame al centro de asistencia
  - Número de serie del producto
  - Descripción del problema
  - Persona del contacto y un número de teléfono
  - Tipo de producto (esta es la familia del producto, como un lector o un terminal móvil)

Con esta información, podremos identificar rápidamente y de forma precisa su ubicación y registros de equipos para ofrecer la asistencia que espera. El derecho está basado en el número de serie de los productos cubiertos por su acuerdo de servicio.

**Asistencia de contratos: seleccione la opción 4**

- Horario comercial normal: de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. Horario central europeo
  - El servicio fuera del horario comercial se proporciona mediante nuestro centro de asistencia, únicamente en inglés
- El servicio se proporciona en seis idiomas: inglés, francés, español, italiano, alemán y checo
- Cubre las consultas relacionadas con contratos, como el envío de un nuevo contrato, la renovación o cancelación de contratos, modificaciones de los contratos y la adición de productos a un contrato
- Cuando llame para solicitar asistencia, tenga preparada la siguiente información:
  - Número de contrato (para los contratos existentes)
  - Número de serie del producto
  - ID de cliente o sitio
  - Persona del contacto y un número de teléfono

**Cómo iniciar su reparación de productos en línea****Para Europa, Oriente Próximo y África**

El sistema de solicitud online le permite obtener un RMA a cualquier hora del día o de la noche. Además, le permite comprobar el estado de reparación en tiempo real de los productos enviados a reparar. Los siguientes pasos definen cómo configurar su ID de usuario y la contraseña e iniciar los RMA de reparación mediante el sistema de solicitud en línea. Si tiene alguna pregunta acerca del proceso de RMA o el registro en el portal web, envíe un correo electrónico a: [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com). Para recibir soporte de Psion, por favor contacte con [Admin\\_rma@zebra.com](mailto:Admin_rma@zebra.com)

Para ver las instrucciones paso a paso sobre cómo crear peticiones RMA en línea y ver el estado de reparación, por favor utilizar el siguiente enlace: <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>

**Consejos rápidos**

Para obtener un acceso rápido al sistema en línea e información adicional, incluidos los formularios de devolución más actuales, las direcciones de puntos de logística locales e instrucciones detalladas, visite: <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>