

Benvenuti nella famiglia di clienti Zebra

Miriamo a garantire alla clientela un'assistenza impeccabile, tempestiva ed efficace, integrata da programmi e strumenti in grado di assicurare il soddisfacimento di tutte le esigenze di manutenzione e supporto tecnico. Il presente documento illustra i nostri tre principali strumenti di supporto e comprende informazioni dettagliate sulle procedure di riparazione dei prodotti:

- Support Central: strumenti self-service e risorse destinate agli sviluppatori
- Centro Enterprise Mobility Support: assistenza telefonica
- Modulo RMA online (Rientro Merci Autorizzato) per richiedere il servizio di riparazione

Supporto online

Support Central rappresenta il primo punto di riferimento per la risoluzione di quesiti e problemi riguardanti i nostri prodotti. Questo strumento intuitivo online fornisce la necessaria assistenza per quanto riguarda:

- **Articoli della knowledge base e domande frequenti:** individuazione di risposte a specifiche domande e risoluzione di problemi online mediante un'unica funzione di ricerca di contenuti rilevanti
- **Manuali prodotti:** accesso a informazioni su un determinato prodotto, fra cui specifiche e procedure di installazione, configurazione e risoluzione dei problemi
- **Download di software e kit per sviluppatori:** accesso alle più recenti soluzioni software disponibili per il proprio prodotto
- **Registrazione di servizio:** registrazione del contratto di assistenza o garanzia relativa al proprio hardware o software
- **Richieste di riparazioni online:** garanzia di rapida riparazione dei prodotti mediante rilascio di un RMA, nonché di documento attestante lo stato delle riparazioni, prova di contratto e garanzia e report standard illustrante la cronologia delle riparazioni
- **Procedura di contatto dell'assistenza:** individuazione del sistema più efficace per contattare l'assistenza al fine di ottenere i risultati di servizio desiderati
- **Supporto personale:** accesso a informazioni su contenuti e prodotti in base alle proprie specifiche necessità

Visitare la pagina Web <https://www.zebra.com/us/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> e selezionare il proprio Paese dall'elenco a discesa per reperire recapiti di assistenza a livello locale e nazionale

Assistenza telefonica: chiamare il centro di assistenza

L'apposito centro di assistenza rappresenta il punto di riferimento per la risoluzione di quesiti e problemi riguardanti i nostri prodotti. I clienti che avranno sottoscritto un contratto di assistenza potranno utilizzare l'apposita ID per contattare i nostri esperti tecnici, il tutto nel rispetto di specifiche tempistiche e procedure di contatto.

Nel caso risulti impossibile risolvere un problema mediante gli strumenti self-service, l'aiuto offerto dal centro assistenza può assumere tre forme diverse:

- **Assistenza non tecnica** con le richieste amministrative generali come le richieste del processo delle riparazioni oppure il controllo dei prodotti mandati in riparazione
- **Assistenza tecnica** specialistica finalizzata alla risoluzione di quesiti tecnici riguardanti i vostri prodotti
- **Consulenza contrattuale** per qualsiasi domanda riguardante il contratto di assistenza stipulato

Assistenza telefonica EMEA

Per comodità dell'utente, in determinati Paesi, forniamo numeri verdi o recapiti telefonici locali. Per reperire il recapito locale dell'assistenza, visitare la pagina Web <https://www.zebra.com/gb/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> e selezionare il proprio Paese dall'elenco a discesa.

Il centro assistenza offre i propri servizi in lingua italiana, inglese, olandese, francese, spagnola, tedesca, ceca, polacca e russa. Gli utenti che non dispongono ancora di un numero verde o recapito locale sono invitati a chiamare direttamente il numero +420 533 336 123. Si prega di seguire le istruzioni e selezionare l'opzione appropriata.

Opzioni di assistenza telefonica:

Assistenza non tecnica: selezionare l'opzione 1

- Orario d'ufficio: dalle 8 alle 19 (ora dell'Europa centrale)
- L'assistenza viene fornita nelle 9 lingue elencate in precedenza
- Il servizio prevede la gestione di RMA, richieste di informazioni in merito allo stato delle medesime, preventivi RMA, problemi di fatturazione relativi a tempo e materiali, stato di validità di garanzie e contratti e richieste di informazioni a carattere generale
- L'utente che intende richiedere assistenza telefonica dovrà fornire le seguenti informazioni:
 - Numero contratto, se disponibile
 - ID e nome cliente o sito
 - Numero intervento
 - Numero di serie del prodotto

Assistenza tecnica: selezionare l'opzione 3

- Orario d'ufficio: dalle 8 alle 19 (ora dell'Europa centrale)
 - Al di fuori dell'orario d'ufficio, il servizio di assistenza tecnica viene erogato esclusivamente in inglese dal nostro centro assistenza
- L'assistenza viene fornita nelle 9 lingue elencate in precedenza
- Assistenza tecnica di livello 1 e 2
 - Al livello 1 vengono gestite, nelle 9 lingue elencate in precedenza, le richieste di informazioni a carattere tecnico, le procedure DOA (Defective On Arrival) per i clienti diretti e i partner di primo livello e le sostituzioni anticipate degli switch wireless
 - Al livello 2 vengono gestite richieste tecniche di natura più dettagliata e specifica, che richiedono ulteriori indagini approfondite
- L'utente che intende richiedere assistenza telefonica dovrà fornire le seguenti informazioni:
 - Numero contratto, se disponibile
 - D cliente o località
 - Nel caso non disponga di una ID sito, all'utente ne verrà assegnata una la prima volta che chiama il centro assistenza
 - Numero di serie del prodotto
 - Descrizione del problema
 - Nome e numero contatto
 - Tipo di prodotto (riferimento alla categoria di prodotti, ad esempio scanner o terminale portatile)

Queste informazioni consentono di individuare rapidamente e con precisione la località dell'utente e le registrazioni relative alle apparecchiature, garantendo così la tempestiva assistenza richiesta. Il diritto a usufruire del servizio è determinato in base al numero di serie dei prodotti coperti dal suo contratto.

Consulenza contrattuale: selezionare l'opzione 4

- Orario d'ufficio: dalle 9 alle 17,30 (ora dell'Europa centrale)
 - Al di fuori dell'orario d'ufficio, il servizio di assistenza tecnica viene erogato esclusivamente in inglese dal nostro centro assistenza
- L'assistenza viene fornita in sei lingue, vale a dire italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e ceco
- Vengono gestite le richieste di informazioni a carattere contrattuale, come quelle relative alla stipula di un nuovo contratto, al rinnovo o rescissione di un contratto preesistente o a modifiche apportate al medesimo o, ancora, all'estensione del suddetto a ulteriori prodotti
- L'utente che intende richiedere assistenza telefonica dovrà fornire le seguenti informazioni:
 - Numero contratto (per i contratti esistenti)
 - Numero di serie del prodotto
 - ID cliente o sito
 - Nome e numero contatto

Richiesta online di riparazione prodotti

Per Europa, Medio Oriente e Africa

Grazie al sistema di richiesta online, è possibile procurarsi un modulo RMA a qualsiasi ora del giorno o della notte, nonché verificare in tempo reale lo stato delle riparazioni dei prodotti utilizzando il processo RMA. Di seguito è descritta la procedura da utilizzare per impostare una ID e password utente e provvedere all'invio di richieste di riparazioni RMA mediante il sistema di richiesta online. Per qualsiasi domanda in merito al processo RMA o di registrazione sul portale Web, si prega di inviare un'e-mail a: emea.ccc@zebra.com. Per il supporto (dei prodotti) PSION per favore contattate admin_rma@zebra.com

Per vedere in dettaglio come creare le richieste RMA online e verificare lo stato delle riparazioni usare questo: <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>

Suggerimenti rapidi

Per accedere rapidamente al sistema online e a ulteriori informazioni, comprendenti la maggior parte dei moduli di restituzione correnti, i recapiti di riferimento logistico per ciascun Paese e dettagliate istruzioni, visitare il sito

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