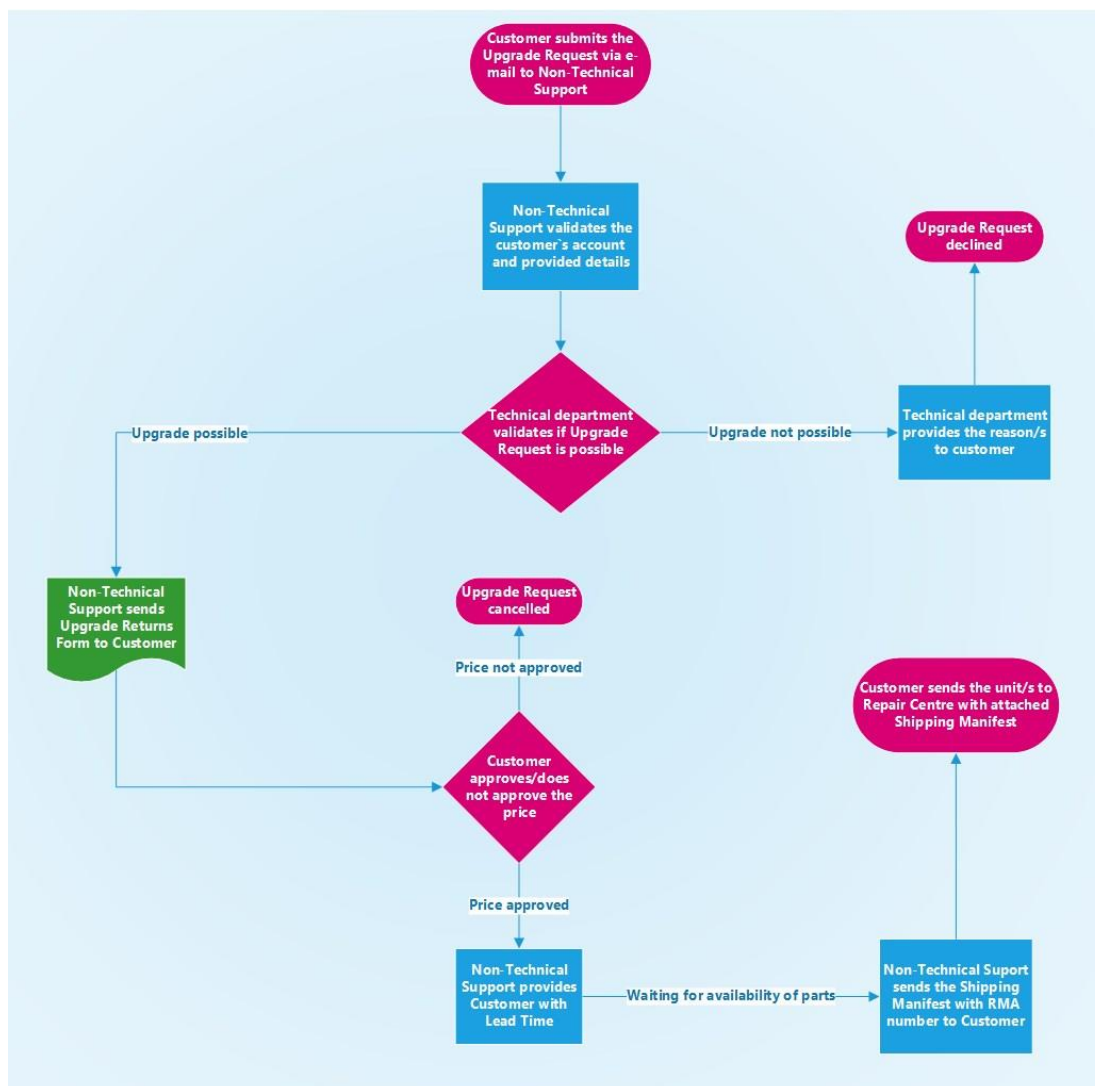


# Upgrade proces z perspektivy zákazníka

## Účel dokumentu

Cílem tohoto dokumentu je přiblížit jednotlivé kroky upgradu zákazníkovi pro předejití komplikací a zpoždění servisu způsobenými nadbytečnou administrativní zátěží.

## Průběh upgrade procesu



## 1. Žádost o Upgrade

Zákazník žádá o upgrade (neboli změnu konfigurace) emailem u netechnického servisního oddělení ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) nebo u regionálního manažera Zebra Technologies (Customer Experience Manager). O upgrade nelze žádat přes RMA portál.

Upgrade servis je placeným servisem, o který si smí zažádat pouze zákazníci, kteří mají u Zebra technologies přímý servisní účet. Ostatní zákazníci žádají o upgrade prostřednictvím svého obchodního partnera.

Žádost o upgrade musí obsahovat následující informace:

- Plné produktové číslo **současné konfigurace přístroje** (např. DS4308-SR00007ZZWW)
- Plné produktové číslo **požadované konfigurace přístroje** nebo slovní popis změny konfigurace
- **Počet přístrojů**, pro který bude vytvořena objednávka (přesné číslo je zásadní pro vytvoření relevantního odhadu časové dostupnosti dílů potřebných k upgradu)

*(V případě, že si přesným počtem přístrojů nejste jisti, doporučujeme uvést pro rezervu raději o něco málo vyšší počet přístrojů.)*

- **Název firmy a kontaktní údaje** (jméno, e-mailová adresa, telefonní číslo)

Každá jednotlivá změna konfigurace musí být registrována zvlášť.

## 2. Potvrzení platnosti žádosti o upgrade

Netechnické oddělení prověří žádost o upgrade s technickým oddělením ([emea.tech@zebra.com](mailto:emea.tech@zebra.com)). Technické oddělení v případě potřeby kontaktuje zákazníka pro upřesnění změny konfigurace. V případě, že upgrade není možné provést, technické oddělení o této skutečnosti informuje zákazníka.

## 3. Cenová nabídka a ETA

Pokud nedojde k mimořádným obtížím, obdrží zákazník cenovou nabídku za upgrade do pěti pracovních dnů od přijetí objednávky. Cenová nabídka je součástí upgrade formuláře, který je předvyplněný (o následující údaje: ETA = hrubý odhad časové náročnosti objednávky potřebných dílů a přípravy upgradu, současná a požadovaná konfigurace, počet přístrojů, číslo upgradu a cenová nabídka) zaslán zákazníkovi v příloze emailu netechnickým oddělením ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)).

***Prosíme neposílejte přístroje do opravárenského centra dříve než obdržíte Shipping manifest s RMA číslem. Bez příslušné registrace nebude požadovaná změna konfigurace provedena.***

## 4. Potvrzení cenové nabídky

Upgrade formulář lze použít jako potvrzení cenové nabídky, pokud je opatřen podpisem a razítkem Vaší společnosti. Cenu lze potvrdit i formou oficiálního potvrzení cenové nabídky. Obě verze potvrzení je nutné zaslat v nepřepisovatelném formátu.

Potvrzení cenové nabídky musí obsahovat následující údaje:

- Fakturační adresu

- Zpáteční adresu
- Číslo oficiálního potvrzení cenové nabídky (pouze v případě oficiálního potvrzení cenové nabídky)
- Číslo upgradu
- Kompletní seznam sériových čísel
- Cenu za jeden přístroj i celkovou cenu, včetně měny
- Legal entity Zebra Technologies
- Současnou a požadovanou konfiguraci

V případě nejasností prosíme o kontakt.

Potvrzení cenové nabídky musí být zasláno na adresu [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com) do jednoho měsíce, po uplynutí této lhůty ztrácí cenová nabídka na platnosti a celý upgrade je následně stornován.

## 5. Poskytnutí Lead Time

Na základě přijatého potvrzení cenové nabídky požádá netechnická podpora ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) opravárenské centrum o objednávku všech potřebných dílů. Následně, ve standardních případech do tří dnů, poskytne zákazníkovi předpokládané datum, kdy budou všechny objednané díly dostupné v opravárenském centru (Lead Time). Lead Time je datum, kdy bude možné zaregistrovat RMA čísla pro přístroje a požádat zákazníka o zaslání přístrojů do opravárenského centra.

**Prosíme neposílejte přístroje do opravárenského centra dříve než obdržíte Shipping manifest s RMA číslem. Bez příslušné registrace nebude požadovaná změna konfigurace provedena.**

## 6. Zaslání přístrojů

Jakmile je upgrade připraven, je zákazníkovi zaslán Shipping manifest s RMA číslem a zákazník je vyzván, aby zaslal přístroje do opravárenského centra. **Shipping manifest je nutné přiložit k zásilce.** Upgrade je standardně proveden během deseti pracovních dnů od přijetí přístrojů, které jsou po změně konfigurace zaslány zpět zákazníkovi.

RMA číslo je platné pouze po dobu 30 dnů, po uplynutí této lhůty je RMA číslo automaticky stornováno a upgrade ztrácí na platnosti.