

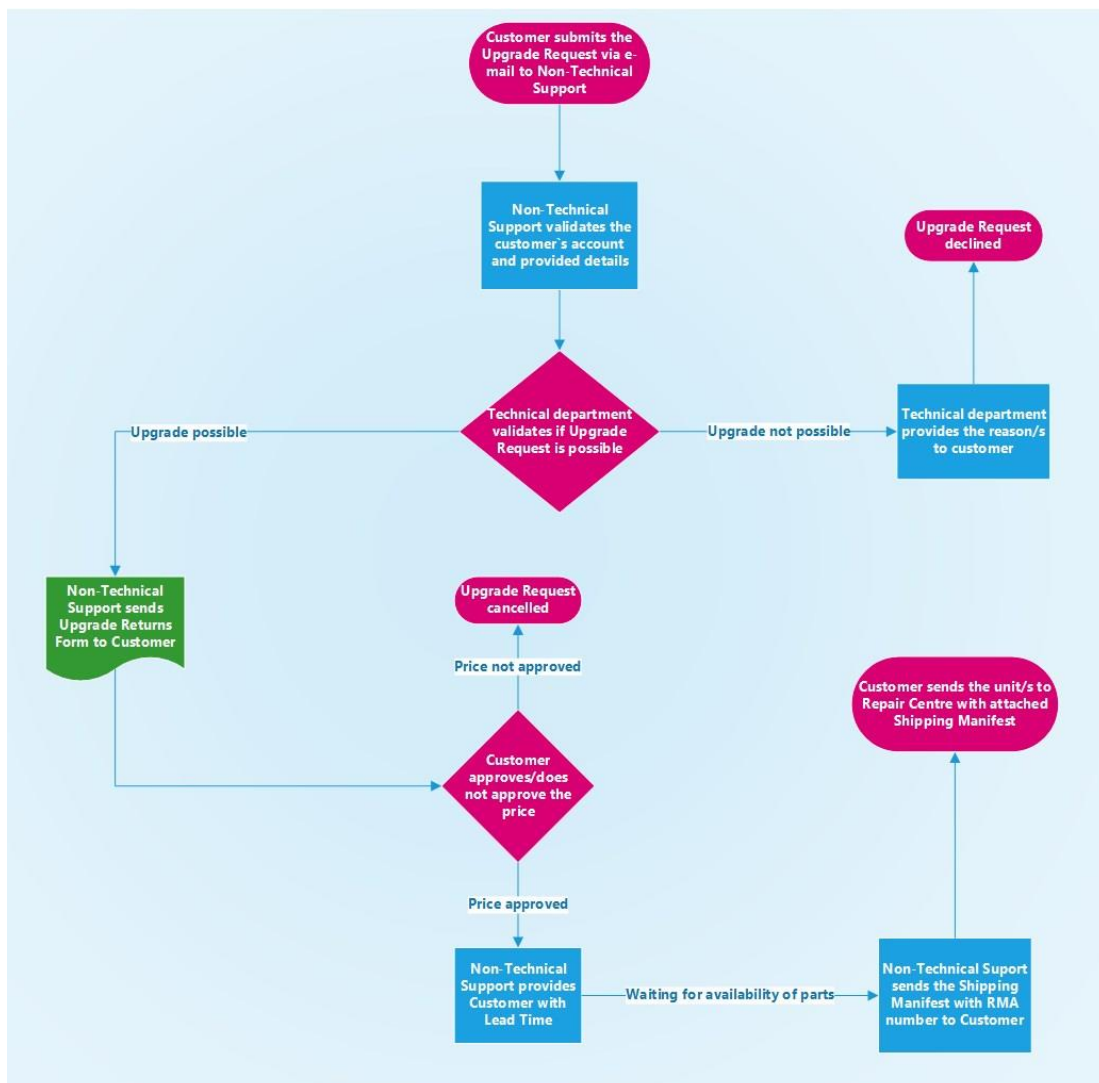
Upgrade Proces: Perspectief van de klant

Doel

Dit document beschrijft de upgrade procedure vanuit het perspectief van de klant.

Volg de stappen om er zeker van te zijn dat het aanvragen van een upgrade goed verloopt. Stappen overslaan kan vertraging geven of extra moeite kosten om de procedure weer in juiste banen te leiden.

Route van het proces



1. Een upgrade aanvragen

Klant vraagt een upgrade aan, door een e-mail te sturen naar Non-Technical Support (emea.ccc@zebra.com) of via de Zebra Customer Experience Manager.

RMA portal kan niet gebruikt worden voor de aanvraag van een upgrade!

De klant moet gemachtigd zijn/een direct financieel Zebra account hebben (Klant kan Zebra services bestellen/kopen). Als dit niet zo is, kan de klant een upgrade aanvragen via zijn/haar businesspartner. The request must contain the following information:

- Volledig partnummer van de **huidige configuratie** van de device(s) (bijvoorbeeld DS4308SR00007ZZWW)
- Volledig partnummer van de **target configuratie of beschrijving van de verandering**.
- **Aantal units** (een exact nummer is belangrijk om de juiste wachttijd voor material te verkrijgen – ETA, de Estimated Time of Arrival van alle onderdelen die worden geüpgrade)

(Het is aan te raden het aantal units iets hoger te schatten, als het exacte nummer niet bekend is.)

- **Bedrijfsnaam en contactgegevens.** (naam, e-mail, telefoonnummer)

Een upgrade aanvraag is voor een veranderende configuratie.

2. Geldigheid van upgrade aanvraag controleren

Non-Technical Support controleert de geldigheid van een upgrade aanvraag met de Technische afdeling. De Technische afdeling kan contact met de klant opnemen om de aanvraag te bespreken. De Technische helpdesk neemt ook contact op met de klant als de upgrade niet mogelijk is,

3. Upgrade prijsopgave en ETA voor de klant

Klant ontvangt een upgrade PO gebruikelijk binnen vijf werkdagen. De PO is in de Upgrade Returns Form, als bijlage van een e-mail van de Non-Technical Support (emea.ccc@zebra.com).

(let op: Het is gedeeltelijk vooraf ingevuld met ETA, volledige configuratie, volledige target configuratie, aantal units, een Upgrade nummer en PO (upgrade prijs))

Klant stuurt de unit(s) niet eerder dan geadviseerd door de Non-Technical Support.

4. Kooporder

Klant kan de Upgrade Returns Form als kooporder gebruiken, met handtekening en stempel van de klant of klant kan een eigen kooporder op bedrijfspapier retourneren, volgens het standard PO acceptatieproces. Klant stuurt Upgrade Returns Form of kooporder op bedrijfspapier in **alleen lezen format**.

De kooporder moet de volgende dingen bevatten:

- Bedrijfsnaam en invoice adres
- retouradres en ship to contact details
- PO Nummer (*Niet bij een Upgrade Returns Form met stempel en handtekening*)
- Upgrade nummer
- Alle serienummers
- Prijs per unit en totale prijs
- Valuta
- Zebra Technologies juridische entiteit

- huidige en target configuratie

Neem contact op met Non-Technical Support als u vragen heeft.

Kooporder moet verzonden worden naar emea.ccc@zebra.com **binnen een maand** om de gegeven upgrade prijs te behouden. Als de kooporder niet binnen een maand is ontvangen, vervalt het offer en is de aanvraag gecancelled.

5. Lead time

Non-Technical Support (emea.ccc@zebra.com) informeert de klant over de lead time, nadat de kooporder is geaccepteerd. Dit is gebruikelijk binnen drie werkdagen.

De lead time is een datum waarop alle onderdelen beschikbaar zijn en de upgrade kan starten.

Klant stuurt de unit(s) niet eerder dan geadviseerd door de Non-Technical Support.

5.1 ETA vs. Lead time

ETA - Estimated Time of Arrival van alle upgrade onderdele. *(ETA wordt gebruikt voor de kooporder is behandeld door Zebra. Het is een fictieve datum van de aankomst van onderdelen in het reparatiecentrum. ETA is gebaseerd op de verwachting dat de onderdelen "nu" worden besteld.)*

Lead Time - ETA wordt Lead Time nadat de onderdelen voor de upgrade zijn besteld. De Lead Time geeft de datum aan, waarop de upgrade kan plaatsvinden. *(Lead Time is na PO acceptatie)*

6. Het versturen van de devices

Wanneer het material voor de upgrade is ontvangen, ontvangt de Klant een upgrade RMA nummer in het Shipping Manifest document en wordt gevraagd om de unit(s) voor de upgrade te sturen. **Klant moet de unit(s) sturen met het Shipping Manifest erbij.** De units worden gebruikelijk binnen 10 werkdagen geüpgrade en geretourneerd naar de klant.

Let op. Een upgrade RMA nummer is 30 dagen geldig. Als de units niet binnen 30 dagen worden ontvangen is het RMA nummer en de Upgrade aanvraag gecancelled.