

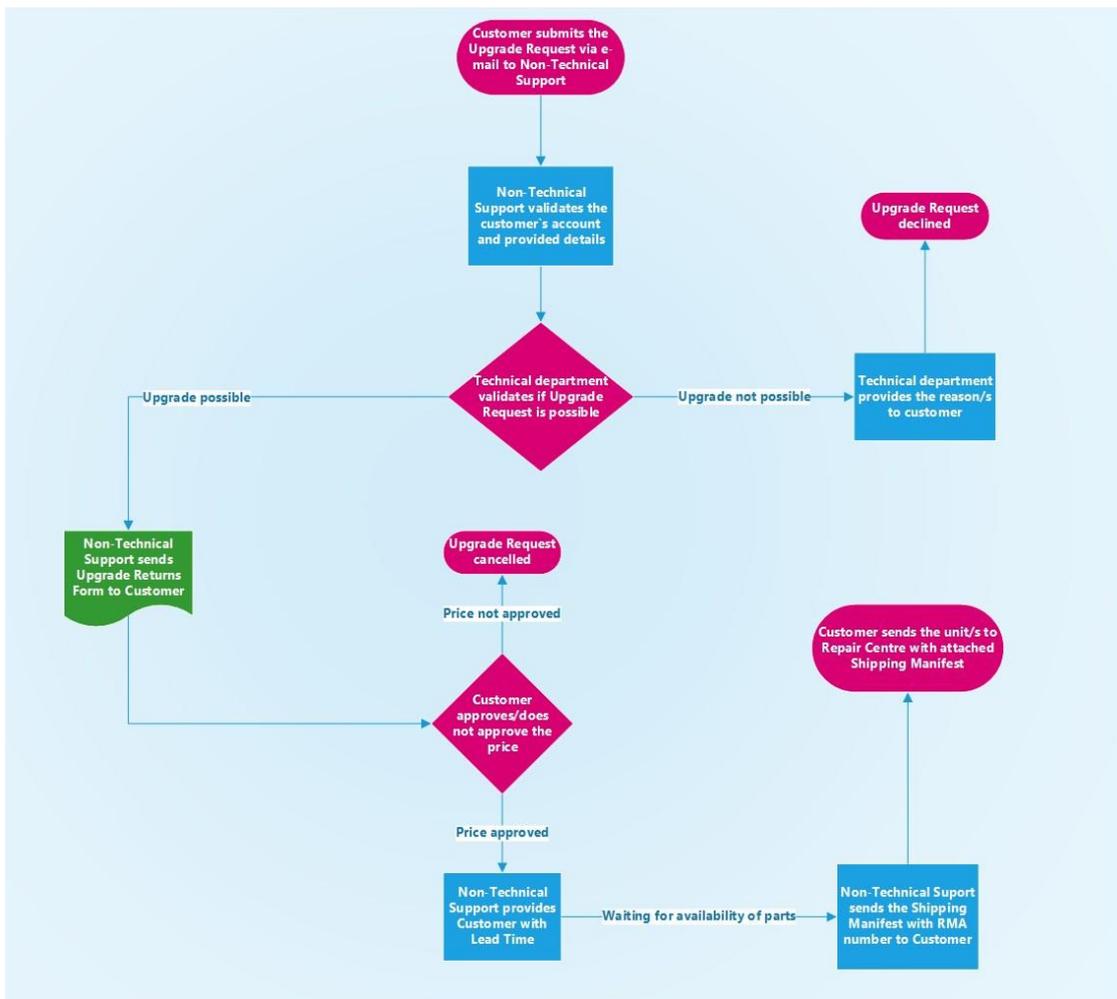
# Processus Upgrade: Perspective client

## Objectif

Ce document décrit le processus d'upgrade du point de vue du client. Suivez les étapes afin d'assurer un traitement optimal de votre dossier.

Ignorer l'une de ces étapes peut entraîner l'augmentation du délai initialement annoncé.

## Description du processus



## 1. Soumettre une requête d'upgrade

Le client soumet une demande d'upgrade par email à l'adresse ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) ou par l'intermédiaire de son manager chez Zebra Technologies.

Le portail de demande de réparation ne peut pas être utilisé pour demander un upgrade !

Le client doit posséder un compte direct et financier avec Zebra Technologies (autoriser à commander et acheter des services). Sinon, le client doit transmettre la demande à son partenaire.

La demande doit contenir les informations suivantes:

- La configuration actuelle de/des unité(s) (ex. DS4308-SR00007ZZWW)
- La configuration souhaitée ou la description du changement (ex. *changer l'OS Windows pour Android*)
- **La quantité d'unités** (Un nombre précis est essentiel pour garantir le respect du délai estimatif de traitement (ETA).)

*(Si la quantité exacte n'est pas connue il est préférable d'indiquer un nombre légèrement supérieur à la quantité finale.)*

- Nom de l'entreprise et coordonnées du client (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone).

Chaque changement de configuration nécessite une demande d'upgrade.

## 2. Validation de la demande d'upgrade

Le Service Client de Zebra Technologies valide la demande d'upgrade auprès du service technique. Dans le cas où le Service Technique a besoin d'avoir des informations supplémentaires, un Technicien peut être amené à contacter le client directement.

Si demande d'upgrade n'est pas possible ou rejeter, alors Le Service Client de Zebra Technologies informe le client.

## 3. Devis et ETA fournis au client

Le client reçoit un devis dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables.

Le devis reçu est sous la forme d'un formulaire de retour d'upgrade joint à un email du Service Client de Zebra Technologies (emea.ccc@zebra.com).

Remarque: il est fourni partiellement prérempli avec le délai estimatif de traitement (ETA), le numéro de produit actuel, le numéro de produit final, le nombre d'unités, la référence d'upgrade et le prix.

L'envoi des unités ne doit pas intervenir avant la réception d'un numéro RMA de la part Service Client de Zebra Technologies.

## 4. Bon de commande

Le client peut utiliser le formulaire de retour d'upgrade comme un bon de commande lorsqu'il est retourné signé et tamponné. Le client peut également valider l'offre de prix en nous faisant parvenir son propre bon de commande conformément au processus de commande standard.

Le bon de commande doit être dans une version non modifiable (ex. PDF).

Le bon de commande doit inclure les informations suivantes:

- Nom de l'entreprise du client et adresse de facturation
- Adresse de retour et détails du contact
- Numéro de commande (non applicable si validation du formulaire d'upgrade)
- Référence d'upgrade

- L'ensemble des numéros de série
- Prix par unité et prix total
- La Devise
- Nom de l'entité légale Zebra Technologies
- Configuration actuelle et la configuration finale

Le bon de commande doit être retourné à l'adresse [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com) dans un délai de 30 (trente) jours (durée de validité de l'offre tarifaire).

Au-delà de ce délai de 30 (trente) jours, la demande d'upgrade est annulé.

## 5. Fournir un délai d'exécution

Une fois que le bon de commande est accepté, le Service Client de Zebra Technologies ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)), dans un délai de 3 jours ouvrables, fournit au client le délai d'exécution.

Le délai d'exécution correspond à la date à laquelle toutes les pièces sont disponibles et l'upgrade peut commencer.

L'envoi des unités ne doit pas intervenir avant la réception d'un numéro RMA de la part Service Client de Zebra Technologies.

### 5.1 ETA vs. Délai d'exécution

**ETA** - Délai estimatif de traitement correspond à la date à laquelle toutes les pièces sont disponibles et l'upgrade peut commencer (ETA est utilisé avant que le PO n'ait été validé par Zebra).

Cette date fictive de livraison du matériel est basée sur la supposition que les pièces nécessaires soient commandées "maintenant".

**Délai d'exécution** - L'ETA devient le délai d'exécution lorsque les pièces ont été commandés.

Le délai d'exécution indique la date à laquelle l'upgrade commence réellement. (Le délai d'exécution est utilisé une fois que le bon de commande a été accepté).

## 6. L'expédition des dispositifs

Une fois que le matériel nécessaire pour la demande d'upgrade est reçu, le client reçoit le numéro RMA ainsi que le bon de retour.

C'est à ce moment, que le client peut envoyer les unités pour l'upgrade.

Le client doit envoyer les unités pour l'upgrade avec le bon de retour joint.

L'upgrade dure 10 (dix) jours ouvrables ensuite les unités sont renvoyées au client.

Veuillez noter que le numéro de RMA d'upgrade est valide pour 30 (trente) jours.

Si les unités ne sont pas réceptionnées dans un délai de 30 (trente) jours, le numéro RMA et la demande d'upgrade sont annulées.