

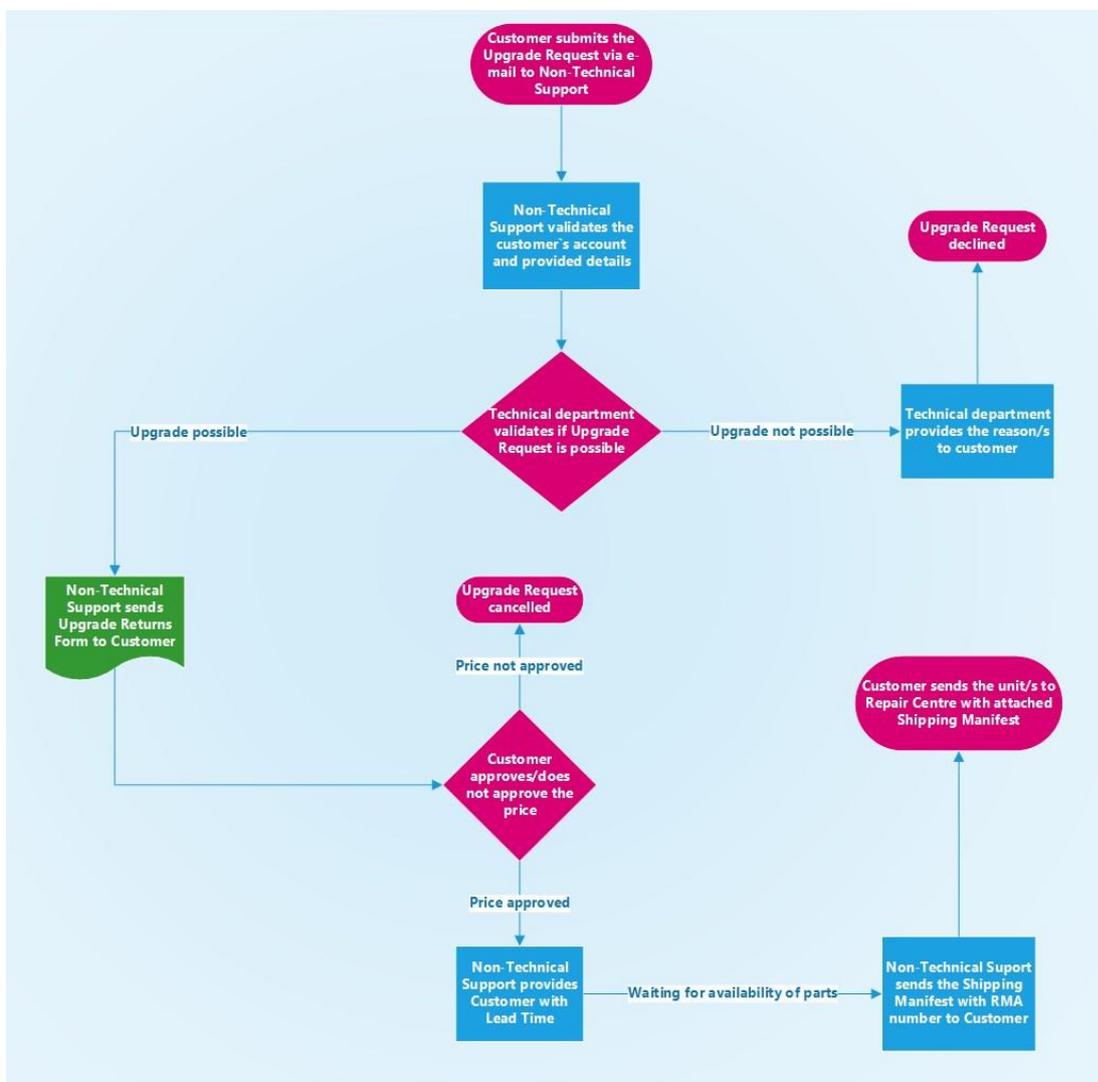
Upgrade-Prozess: Kundenperspektive

Zweck

Dieses Dokument beschreibt den Upgrade-Prozess aus Kundensicht.

Befolgen Sie die Schritte, um eine reibungslose Aktualisierungsanforderungsverarbeitung sicherzustellen. Das Überspringen von Schritten führt höchstwahrscheinlich zu einer Verzögerung oder zusätzlichen Anstrengung, um die Prozedur wieder in den richtigen Pfad zu bringen.

Prozessabwicklung



1. Bestätigung der Upgrade-Anfrage

Der Kunde sendet eine Upgrade-Anfrage per E-Mail an den Nicht-technischen Support (emea.ccc@zebra.com) oder über den Zebra Customer Experience Manager.

RMA-Portal kann nicht für die Upgrade-Anfrage verwendet werden!

Der Kunde muss ein direktes finanzielles Zebra-Konto besitzen (der Kunde kann Dienstleistungen bestellen / kaufen). Wenn nicht, beantragt der Kunde das Upgrade über seinen Geschäftspartner.

Die Anfrage muss folgende Informationen enthalten:

- Vollständige Produktnummer der **aktuellen Konfiguration** der Geräte (z. B. DS4308SR00007ZZWW)
- Vollständige Produktnummer der **Zielkonfiguration** oder Beschreibung der Änderung
- **Anzahl der Geräte** (eine genaue Anzahl ist entscheidend, um die korrekte Materialwartezeit zu erhalten - ETA, also die voraussichtliche Ankunftszeit aller Upgrade-Bestandteile.

(Es wird empfohlen, die Anzahl der aufgerüsteten Geräte mit einer etwas höheren Anzahl zu schätzen, wenn eine genaue Anzahl nicht bekannt ist.)

- **Firmenname und Kontaktdaten des Kunden** (Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer) Für jede Konfigurationsänderung muss eine Upgrade - Anfrage vorliegen.

2. Gültigkeitserklärung der Upgrade – Anfrage

Nicht-technischer Support validiert die Upgrade-Anfrage mit der technischen Abteilung. Die technische Abteilung kann den Kunden kontaktieren, um die Upgrade-Anfrage zu besprechen. Falls die Upgrade-Anfrage nicht möglich ist, informiert die technische Abteilung den Kunden.

3. Upgrade Kostenvorschlag und ETA an den Kunden geliefert

Kostenvoranschlag ist im Upgrade-Rücksendungsformular an die E-Mail des Nicht - technischen Supports (emea.ccc@zebra.com) angehängt.

(Hinweis: Es wird teilweise mit ETA geliefert, vollständige aktuelle Partnummer, vollständige Ziel-Partnummer, Anzahl der Einheiten, die Upgrade-Nummer und der Kostenvorschlag (Upgrade-Preis).)

Der Kunde sendet die Geräte nicht früher, als vom Nicht - technischen Support empfohlen.

4. Freigabe

Der Kunde kann das Upgrade-Rücksendungsformular als Freigabe verwenden, wenn es vom Kunden unterschrieben und abgestempelt wird, oder kann auch seine eigene Freigabe auf Briefkopfpapier gemäß Standard-Freigabeprozess ausgeben. Der Kunde sendet ein Upgrade-Rücksendungsformular oder eine Freigabe auf Briefkopfpapier in einer **nicht bearbeitbaren Version**.

Eine offizielle Freigabe (PO) zum Upgrade muss folgende Information enthalten:

- Kundenname und Rechnungsadresse
- Rücklieferanschrift und Kontaktdaten
- PO Nummer (nicht erforderlich beim Senden eines abgestempelten und unterschriebenen Upgrade-Rücksendungsformulars)
- Upgrade - Nummer
- Alle Seriennummern
- Preis pro Artikel und Gesamtpreis
- Währung
- die Adresse der Zebra Technologies Zentrale
- Aktuelle Konfiguration und Zielkonfiguration

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an den Nicht - technischen Support.

Die Freigabe (PO) muss innerhalb eines Monats an emea.ccc@zebra.com gesendet werden, um den angebotenen Upgrade-Preis zu erhalten. Wenn die Freigabe (PO) nicht innerhalb eines Monats eingegangen ist, wird der Upgrade-Kostenvorschlag abgelaufen und die Upgrade-Anfrage wird storniert.

5. Bereitstellung der Vorlaufzeit

Nicht-technischer Support (emea.ccc@zebra.com) stellt dem Kunden die Vorlaufzeit zur Verfügung, sobald die Freigabe (PO) angenommen wurde, normalerweise innerhalb von 3 Arbeitstagen.

Die Vorlaufzeit ist ein Datum, an dem alle Bestandteile verfügbar sind und das Upgrade gestartet werden kann.

Der Kunde sendet die Geräte nicht früher, als vom Nicht - technischen Support empfohlen.

5.1 ETA vs. Vorlaufzeit

ETA - Voraussichtliche Ankunftszeit aller Upgrade-Bestandteile. *(ETA wird verwendet, bevor die Freigabe (PO) von Zebra bearbeitet wurde. Es ist ein fiktives Datum der Materialzustellung. ETA basiert auf der Annahme, dass die benötigten Teile "jetzt" bestellt werden müssten.)*

Vorlaufzeit - ETA wird Vorlaufzeit, wenn Bestandteile für das Upgrade physisch bestellt wurden. Die Vorlaufzeit gibt ein Datum an, an dem die Aktualisierung der Geräte tatsächlich beginnen kann. *(Die Vorlaufzeit wird verwendet, sobald die Freigabe akzeptiert wurde.)*

6. Geräteversand

Sobald das benötigte Material für die Upgrade-Anfrage erhalten wurde, erhält der Kunde die UpgradeRMA-Nummer im Versandmanifest und wird gebeten, die Geräte für das Upgrade zu senden. Der Kunde muss die Geräte für das Upgrade mit dem beigefügten Versandmanifest senden. Die Geräte werden normalerweise innerhalb von 10 Arbeitstagen ausgerüstet und an den Kunden zurückgeschickt.

Bitte beachten Sie, dass die Upgrade-RMA-Nummer 30 Tage gültig ist. Wenn die Geräte innerhalb von 30 Tagen nicht empfangen werden, werden die RMA-Nummer sowie die Upgrade-Anfrage storniert.