

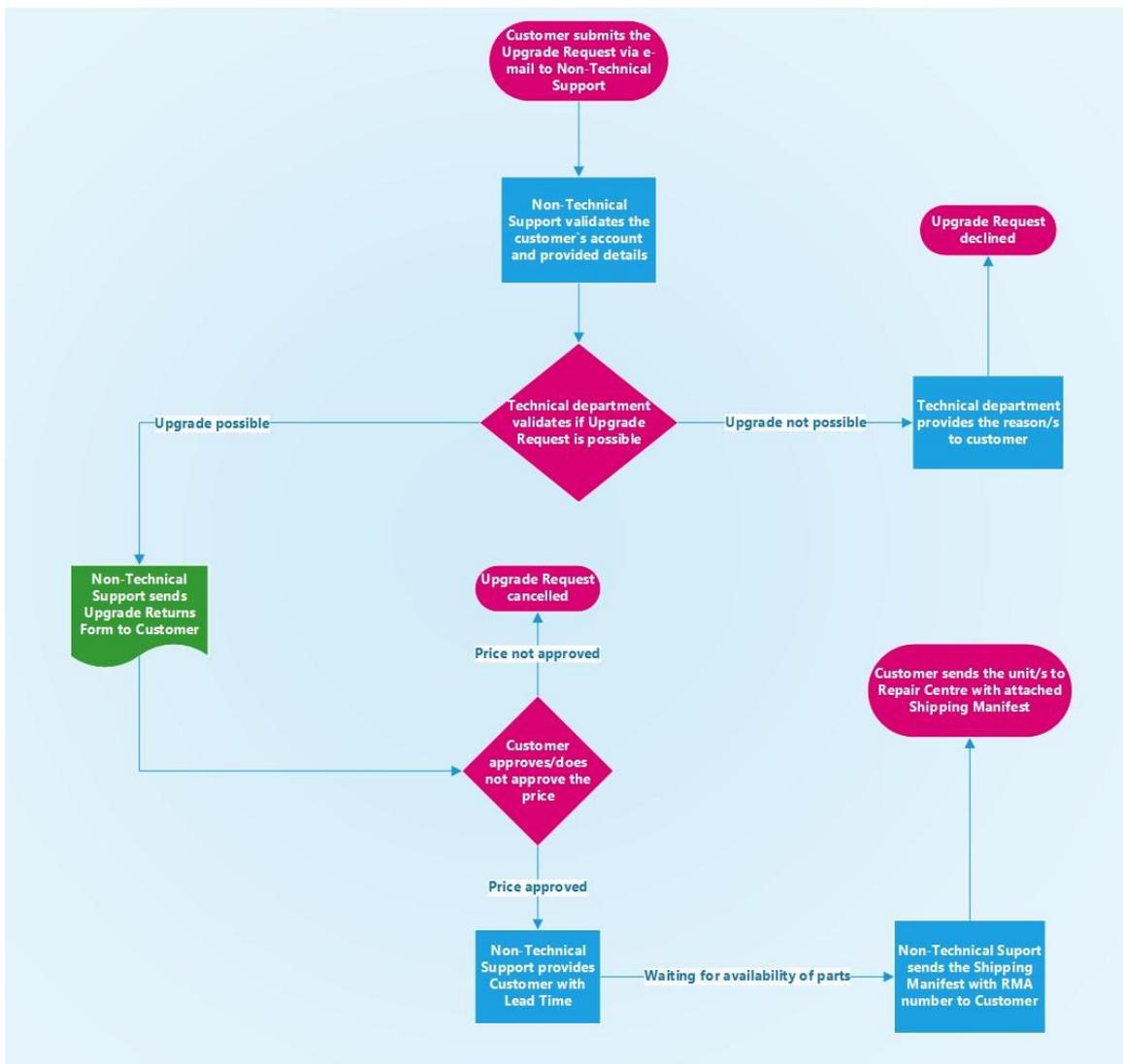
Процесс Апгрейда: Перспектива Клиента

Цель

Данный документ описывает процедуру модернизации (Апгрейд).

Изучив последующие этапы процедуры Апгрейда, Клиент сможет избежать трудностей с подачей заявки на процедуру апгрейд. Пропустив некоторые из шагов, можно столкнуться с дополнительными сложностями, что может привести к задержке всей процедуры.

Схема процесса



1. Запрос на проведение апгрейда

Клиент подтверждает запрос на апгрейд по электронному письму, отправленному в центр поддержки клиентов (emea.ccc@zebra.com) либо через менеджера по работе с клиентами (СЕМ).

Примите к сведению, что регистрация Апгрейда через PMA портал невозможна!

Клиент должен иметь прямой аккаунт у компании Zebra (т.е Клиент в праве запрашивать платные услуги). В случае, если Клиент не имеет прямого аккаунта у компании Zebra, запрос на Апгрейд должен проводиться через делового партнера.

Заявка на Апгрейд должна содержать следующую информацию:

- Полную модель устройства текущей конфигурации (напр. DS4308-SR00007ZZWW)
- Полную модель устройства целевой конфигурации или описание апгрейда.
- Количество устройств (необходимо указать точное количество т.к от этого зависят сроки ожидания необходимых компонентов для апгрейда (ETA)). В случае, если точное количество устройств неизвестно, рекомендуется указывать большее количество устройств.
- Название компании и контактную информацию (имя получателя, телефон, адрес электронной почты).

Для каждой новой конфигурации должен быть предоставлен отдельный запрос на апгрейд.

2. Утверждение запроса на модернизацию

Служба поддержки клиентов утверждает запрос на апгрейд с центром технической поддержки. После этого центр технической поддержки может связаться с клиентом, чтобы обсудить детали запроса апгрейда. Если апгрейд невозможен, центр технической поддержки информирует клиента об этом.

3. Предоставление стоимости процедуры апгрейд и ETA Клиенту

Клиент получает стоимость процедуры Апгрейда в течение пяти дней. Предложение цены содержится в формуляре на Апгрейд, которую центр поддержки клиентов отправляет по электронной почте (emea.ccc@zebra.com).

Примечание! В формуляре уже содержатся следующие данные: ETA, полная текущая модель устройства, полная целевая модель устройства, количество устройств, номер Апгрейда и стоимость процедуры.

Клиент не должен отправлять устройства до момента получения PMA номеров от центра поддержки клиентов.

4. Подтверждение ценового предложения

Клиент может использовать стандартный формуляр на Апгрейд, который содержит штамп и подпись, либо клиент может использовать фирменный лист компании как подтверждение стоимости по стандартному РО процессу. Пожалуйста отправляйте документ о подтверждении стоимости (РО) в нередактируемом формате. РО должно содержать следующую информацию:

- Название компании и адрес
- Обратный адрес и контактные данные для отправки
- Номер РО (не обязательно в случае предоставления формуляра на апгрейд со штампом и подписью)
- Номер апгрейда
- Список всех серийных номеров
- Цена за каждое устройство и общая стоимость
- Валюта
- Юридический адрес компании Zebra Technologies
- Текущая конфигурация и целевая конфигурация

В случае возникновения каких-либо вопросов, пожалуйста, обращайтесь в центр поддержки клиентов Zebra technologies.

Подтверждение стоимости должно быть отправлено на электронную почту emea.ccc@zebra.com в течение одного месяца. По истечению срока подтверждение не будет действительным и запрос на Апгрейд будет закрыт.

5. Предоставление сроков проведения апгрейда Клиенту

В течение трех рабочих дней после утверждения стоимости центр поддержки клиентов (emea.ccc@zebra.com) предоставляет Клиенту сроки проведения процесса апгрейд.

Срок проведения апгрейда это дата когда все необходимые материалы будут готовы и процесс апгрейда может начаться.

Пожалуйста, не отправляйте оборудование в сервисный центр до момента получения RMA номеров от центра поддержки клиентов.

5.1. ETA vs. Срок апгрейда

ETA (Estimated Time of Arrival) – это приблизительное время прибытия всех необходимых материалов для проведения апгрейда. (ETA устанавливается до того, как центр поддержки клиентов Zebra утверждает стоимость. Это фиктивная дата прибытия материала. ETA основывается на предположении, что необходимые компоненты будут заказаны «сейчас»).

Срок апгрейда (Lead Time) – ETA рассматривается как Сроки ремонта когда материалы заказаны. Срок апгрейда указывает дату начала процесса апгрейд (после того, как стоимость будет утверждена).

6. Отправка устройств

После прибытия материала для апгрейда, Клиент получает Форму для отправки (Shipping manifest) с указанным номером PMA для апгрейда. После этого Клиент может отправлять устройства на апгрейд. **Клиент должен отправить устройства вместе с приложенной формой для отправки (Shipping manifest).** Процедура апгрейда проводится в течение десяти рабочих дней, после чего устройства отправляются обратно клиенту.

Примите к сведению, что PMA номер апгрейда действителен в течение 30 дней. В случае, если устройства не будут получены сервисным центром в течение этого времени, PMA номер а также заявка на апгрейд будут закрыты.