



REPARATURAUFTRAGSPORTAL

(Reparatur von mobilen Computern, Scannern, Xplore-Tablets und Druckern)

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQ)

September 2021

Zebra beantwortet hier die am häufigsten gestellten Fragen zur Nutzung des Zebra-Reparaturauftragsportals zur Genehmigung von Reparaturen und Übermittlung von Reparaturaufträgen für mobile Computer, Barcodescanner, RFID-Geräte, Tablets und Drucker. Dieses Dokument sowie weitere Informationen sind im Abschnitt [Reparatur anfordern](#) des Bereichs „Support und Downloads“ der Zebra-Website auf zebra.com zu finden.

1. Kann ich für jedes Gerät auf meinem kostenpflichtigen Reparaturauftrag eine separate Bestellungsnummer und ein separates Bestelldokument eingeben?

Ja, das ist möglich. Auf der Zahlungsseite gibt es ein Kontrollkästchen „I have multiple PO's“ (Ich habe mehrere Bestellungen). Wird dieses markiert, werden die kostenpflichtigen Positionen in dem Auftrag separat aufgelistet. Für jede Position gibt es ein Feld, in dem Sie die Bestellungsnummer für das jeweilige Gerät eingeben können. Im Abschnitt für die Dateianlage können Sie mit der Schaltfläche „Attach file“ (Datei anhängen) beliebig viele Bestelldokumente anhängen.

2. Wie organisiere ich die Abholung für meine vertraglich abgedeckten Geräte in Brasilien?

Wenn Sie Ihrem Reparaturauftrag ein Gerät mit Anspruch auf Abholung hinzufügen, sehen Sie auf der Seite „Produkte hinzufügen“ ein weiteres Kontrollkästchen „Schedule collection“ (Abholung planen). Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, organisiert Zebra die Abholung durch einen lokalen Versandträger in der Nähe der ausgewählten Versandadresse und des Kontakts.

3. Wie kann ich mehrere Bestellungsnummern und Bestelldateien eingeben?

Auf der Zahlungsanzeige wird bei der Anzeige der Option zur PO-basierten Zahlung ein Kontrollkästchen „I have multiple POs“ (Ich habe mehrere Bestellungen) angezeigt. Wird dieses Kontrollkästchen markiert, werden alle kostenpflichtigen Positionen im Reparaturauftrag angezeigt, und für jede Position kann eine separate Bestellungsnummer eingegeben werden. Mit der Schaltfläche „Attach File“ (Datei anhängen) können Sie einem Reparaturauftrag mehrere PO-Dateien als Anlage hinzufügen.

4. Kann ich Benachrichtigungs-E-Mails zur Reparatur in meiner bevorzugten Sprache erhalten?

Ja, das ist möglich. Wir haben auf der Seite „Einstellungen“ eine Option „Bevorzugte Sprache“ hinzugefügt. In dieser Dropdown-Liste können Sie eine der unterstützten Sprachen für reparaturbezogene Benachrichtigungen auswählen.

5. Wie kann ich die Betriebssystemversion angeben oder angeben, dass auf meinem älteren robusten Xplore- oder Zebra-Tablet kein Reimaging des Betriebssystems durchgeführt werden soll?

Wenn Sie Ihr Gerät auf der Seite „Produkte hinzufügen“ eingeben, können Sie das Betriebssystem über eine Dropdown-Liste rechts am Bildschirm auswählen. Diese Dropdown-Auswahlliste enthält die verschiedenen Android- und Windows-Betriebssystemversionen. Sie enthält auch eine Option „Do not re-image“ (Kein Reimaging), wenn das Betriebssystem nicht wieder installiert werden soll. Es gibt auch eine Option „Other“ (Sonstiges), mit der Sie bei Bedarf im Abschnitt „Problemdetails“ eine nicht aufgeführte Betriebssystemversion auswählen können.

6. Kann ich bei der Zahlung meine Rechnungsdaten ändern?

Ja, wenn Sie über ein Finanzkonto bei Zebra mit den Konditionen für eine PO-basierte Zahlung verfügen. Andernfalls müssen Sie sich an den Zebra-Support wenden, um Ihre Rechnungsdaten aktualisieren zu lassen.

7. Ich sehe auf der Registerkarte „Reparaturauftrag“ ein neues Feld für den Bulk Load. Hat sich die Funktionsweise geändert?

Der Bulk-Upload wurde verbessert. Ihre Daten werden damit nun im Hintergrund geladen. Sie können sich als Benutzer abmelden oder zu anderen Bereichen im Portal navigieren (zum Beispiel können Sie während des Uploads zur Registerkarte „Reparaturstatus“ wechseln). Wenn der Ladevorgang abgeschlossen ist, erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung per-E-Mail. Sie können den Fortschritt des Bulk-Ladevorgangs auch in dem neuen Statusfeld für den Bulk-Load auf der Registerkarte „Reparaturaufträge“ prüfen. Wenn der Ladevorgang abgeschlossen ist, wird der Status „Complete“ (Abgeschlossen) oder „Complete with errors“ (Mit Fehlern abgeschlossen) gemeldet. Daran erkennen Sie, ob Sie mit der Übermittlung Ihres Auftrags fortfahren können.

8. Ich habe bemerkt, dass sich die Position der Informationen zur Abholung meiner Geräte auf der Seite geändert hat, ist das richtig?

Ja, das ist richtig. Wir haben den Abholprozess vereinfacht. Unsere Kunden und Partner, deren Verträge Abholung einschließen, werden feststellen, dass die Anforderung einer Abholung nach Übermittlung eines Reparaturauftrags einfacher geworden ist. Die beim Versandträger verfügbaren Abholzeiten werden nun anhand der von Ihnen eingegebenen Abholinformationen automatisch berechnet.

Außerdem können Sie die Details zur Abholung auf der Detailseite zur Reparatur sehen. Sie brauchen nur nach dem Reparaturauftrag zu suchen, um die Abholinformationen zu sehen.

9. Anscheinend brauche ich nicht für jeden meiner Kunden eine andere Benutzer-ID, ist das richtig?

Ja, das ist richtig. Portal-Benutzer mit mehreren Kunden brauchen nicht mehr für jeden Kunden eine separate Anmelde-ID. Benutzer können seit Ende Februar 2019 die Verknüpfung mehrerer Kunden mit ihrem Konto anfordern.

10. Ich sehe neben mehreren Feldern ein Info-Symbol in einem Kreis. Was bedeutet das?

Wir möchten dem Benutzer bei jedem Schritt des Verfahrens Hilfestellung geben. Über das Symbol  erhalten Sie weitere Informationen zu wichtigen Feldern. Diese Informationen helfen Ihnen bei der Auswahl. Sie können auch auf jeder Seite des Reparaturauftragsportals kontextbezogene Hilfe aufrufen. In der unteren rechten Ecke des Bildschirms können Sie die Hilfe aufrufen und Arbeitshilfen und Leitfäden zur aktuellen Seite anzeigen.

11. Welche Reparaturaufträge kann ich über das Zebra-Reparaturauftragsportal übermitteln?

Unsere Portal-Benutzer aus den Regionen EMEA, Asien-Pazifik und Nordamerika können Reparaturaufträge für jedes defekte Produkt (Mobile Computing, Datenerfassung und Drucker) übermitteln. Druckerreparaturen können auch in Mexiko angefordert werden. Weitere Informationen zu unseren Produkten finden Sie auf zebra.com.

12. Welche Arten von automatisierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Reparaturstatus kann ich erhalten?

Es gibt folgende Benachrichtigungen über Reparaturen bei Zebra, die über das Reparaturauftragsportal, per E-Mail oder per Telefon angefordert wurden:

1. Geräte noch nicht eingegangen (erste Erinnerung nach 14 Tagen)
2. Geräte noch nicht eingegangen (letzte Erinnerung nach 21 Tagen)
3. Geräte beim Zebra-Reparaturzentrum eingegangen
4. Geräte vom Zebra-Reparaturzentrum versendet
5. PO-basierte Zahlung oder Kreditkartenzahlung für angeforderte Reparatur noch nicht eingegangen (erste Erinnerung)
6. PO-basierte Zahlung oder Kreditkartenzahlung für die angeforderte Reparatur noch nicht eingegangen (letzte Erinnerung)
7. Defekte Geräte erwartet, aber noch nicht eingegangen (erste Erinnerung)
8. Defekte Geräte erwartet, aber noch nicht eingegangen (letzte Erinnerung)
9. Eingang von Teilen für Reparatur(en) steht aus (erste Benachrichtigung)
10. Eingang von Teilen für Reparatur(en) steht aus (vierzehntägig versendetes Update)
11. Eingang der Teile für die Reparatur

13. Kann ich Präferenzen für E-Mails zum Reparaturstatus einrichten?

Ja, Sie können automatische E-Mail-Benachrichtigungen über den Reparaturstatus abonnieren. Eine genaue Erklärung der verschiedenen Benachrichtigungs- und Abonnementsoptionen finden Sie im Leitfaden „Setting Repair Email Notification Preferences“ (Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen). Führen Sie die Anweisungen auf Seite 3 aus: „Setting Email Notification Preferences“ (Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen). Sie können auch bei unserem Reparatur-Helpdesk ein Abonnement anfordern. Verwenden Sie dazu die E-Mail-Adresse, die Sie auch zum Übermitteln von Reparaturanforderungen verwenden.

14. Warum sehe ich jetzt weitere Reparaturaufträge von meinem Unternehmen, die ich nicht erstellt habe?

Wenn Sie Reparaturaufträge sehen, die Sie nicht erstellt haben, bedeutet das, dass zwei Konten Ihres Unternehmens zusammengeführt wurden. Sie können zur Registerkarte „User Preferences“ (Benutzervoreinstellungen) wechseln. Scrollen Sie zum Abschnitt „Orders to Display“ (Aufträge zum Anzeigen). Hier finden Sie eine Filterfunktion. Sie können die Reparaturaufträge filtern, damit Sie nur die Aufträge sehen, die Sie selbst gespeichert oder übermittelt haben.

15. Wie ändere ich eine Kontakt-, Rechnungs- oder Versandadresse? Kann ich eine Kontakt- oder eine Standortadresse entfernen?

Wenn Sie eine Kontakt-, Rechnungs- oder Versandadresse ändern möchten, wenden Sie sich bitte an den Helpdesk. Unsere Kundenservicemitarbeiter werden Ihnen weiterhelfen. Portal-Benutzer können im Kontaktabschnitt nur die Telefonnummer ändern.

16. Meine Reparatur wird mit Status „On hold“ (Warten) angezeigt. Woher weiß ich, wann die Teile angekommen sind?

Beim Prüfen von Geräten im Reparaturzentrum wird manchmal festgestellt, dass zur Reparatur des Fehlers Ersatzteile benötigt werden, die nicht vorrätig sind. Solche Aufträge werden auf der Detailseite der Registerkarte „Reparaturaufträge“ im Reparaturauftragsportal durch den Status „On hold“ (Warten) gekennzeichnet. Das Datum des Eingangs im Lager wird ebenfalls auf Positionsebene im Feld „Parts Due Date“ (Teile erwartet am) angegeben.

17. Mit welchem Internetbrowser funktioniert das Portal am besten?

Zebra empfiehlt die Verwendung von Google Chrome zum Zugriff auf das Reparaturauftragsportal. Das Portal funktioniert auch mit anderen Browsern (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox usw.), es können jedoch Einbußen bei der Schnelligkeit der Anzeige oder Einschränkungen bei den angezeigten Inhalten auftreten.

18. Welche Sprachen werden vom Reparaturauftragsportal unterstützt?

Die aktuelle Liste der im Portal verfügbaren Sprachen finden Sie in der Dropdown-Liste, die beim Klicken auf die Anmeldeschaltfläche links auf der Seite „Reparatur anfordern“ angezeigt wird. Seit Juli 2018 ist das Portal in den folgenden 18 Sprachen verfügbar: Arabisch, Chinesisch, Tschechisch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Hebräisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, Schwedisch, Thai und Türkisch.

19. Was soll ich tun, wenn ich mein Kennwort vergessen habe oder ändern möchte?

Klicken Sie links auf der Seite „Reparatur anfordern“ auf die Anmeldeschaltfläche, und wählen Sie aus der Dropdown-Liste die gewünschte Sprache aus. Sie werden zur *Anmeldeseite* des Portals geführt. Wählen Sie unter der Schaltfläche *Sign In* (Anmelden) den Link *Forgot your password?* (Kennwort vergessen?). Klicken Sie auf den Link, und geben Sie Ihren Benutzernamen ein. Ein temporäres Kennwort wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die für Ihr Portal-Benutzerkonto registriert ist. Außerdem erhalten Sie Anweisungen zum Zurücksetzen des Kennworts. Möglicherweise müssen Sie dann auch Sicherheitsfragen auswählen und beantworten, die für Ihr Kontoprofil eingerichtet sind.

20. Wie ändere ich die Angaben in meinem Benutzerprofil?

Bitte wenden Sie sich an den Reparatur-Helpdesk von Zebra, wenn Sie Informationen in Ihrem Benutzerprofil (Vorname, Nachname, Telefonnummer, Sicherheitsfragen, Adresse usw.) ändern möchten. [Klicken Sie hier](#), um die Seite „Support kontaktieren“ aufzurufen, und suchen Sie die richtige Support-Kontaktnummer für Ihren Gerätetyp (Drucker oder Enterprise-Produkt / mobiler Computer / Scanner) und Ihren Standort aus.

21. Wie kann ich die Telefonnummer des Kontakts für einen Reparaturauftrag ändern?

Vor 14. Oktober 2017: Bitte erstellen Sie einen neuen Kontaktdatensatz mit der neuen Telefonnummer. *Seit 14. Oktober 2017:* Ab Oktober werden alle Benutzer in der Lage sein, die Telefonnummer im Kontaktdatensatz für einen bestimmten Reparaturauftrag zu ändern. Klicken Sie auf das Dropdown-Feld *Contact* (Kontakt), und wählen Sie dann den Kontakt aus, den Sie bearbeiten möchten. Klicken Sie dann auf die Schaltfläche *Update Phone Number* (Telefonnummer aktualisieren), um die neue Telefonnummer einzugeben und zu speichern.

22. Wenn ich zu lange bei dem Portal angemeldet bin, werde ich dann automatisch abgemeldet?

Solange Sie aktiv mit dem Portal arbeiten, werden Sie nicht abgemeldet. Wenn Sie mehr als zwei Stunden lang nicht aktiv sind, wird Ihre Sitzung wegen Zeitüberschreitung beendet, und Sie werden abgemeldet. So können wir eine gute Systemperformance für diejenigen aufrechterhalten, die das Portal aktiv zum Übermitteln und Verfolgen von Reparaturaufträgen nutzen.

23. Warum dauert das Laden der Startseite des Portals manchmal recht lange?

Für manche Benutzer kann es eine Minute oder länger dauern, bis alle Komponenten der Startseite angezeigt werden. Die Ladezeit kann von der Anzahl der Benutzer abhängen, die das System zur gegebenen Zeit nutzen. Auch bei manchen Sprachversionen des Portals dauert das Laden länger. Wir arbeiten an der Lösung dieser Probleme.

24. Wie finde ich heraus, ob ein Gerät von einer Garantie oder einem Vertrag abgedeckt ist?

Melden Sie sich beim Reparaturauftragsportal an, und klicken Sie auf die Registerkarte *Garantie und Anspruch validieren*. Geben Sie die *Seriennummer(n)* in das entsprechende Feld ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche *Validieren*. Das System zeigt das Modell und die aktuellen Garantie-/Vertragsinformationen zu den Geräten an.

25. Wie finde ich die Seriennummer auf meinem Gerät?

Bei der Support-Community gibt es einen [allgemeinen Informationsartikel](#).

26. Ich kenne die Seriennummer meines defekten Geräts nicht oder kann sie nicht finden. Was soll ich tun?

In diesem Fall klicken Sie auf der Seite „Produkte hinzufügen“ auf das Kontrollkästchen „Ich habe keine Seriennummer“. Sie werden aufgefordert, Ihr Produktmodell auszuwählen. Wenn ein Gerät ohne Seriennummer in einen Reparaturauftrag aufgenommen wird, kann der Anspruch nicht validiert werden. Die Reparatur wird dann als vorfallbasierte Reparatur betrachtet (Zeit und Material werden in Rechnung gestellt). Wenn Sie glauben, dass das Gerät von einer Garantie oder einem Vertrag abgedeckt ist, starten Sie sofort, nachdem Sie den Artikel in den Einkaufskorb gelegt haben (und bevor Sie den Reparaturauftrag übermitteln) das Klärungsverfahren. Siehe die Frage „Was soll ich tun, wenn das Reparaturauftragsportal eine Reparatur als kostenpflichtig ausweist, obwohl mein Gerät von einer Garantie oder einem Vertrag abgedeckt ist?“ an anderer Stelle in diesem Dokument.

27. Wie wähle ich die richtige Seriennummer aus, wenn ich zu einer Auswahl aus mehreren Optionen aufgefordert werde?

In manchen Fällen ist eine Seriennummer mit mehreren Produktbeschreibungen verknüpft. Wählen Sie im Pop-up-Listfenster der Seriennummern / Produktnamen die erste Option aus. Prüfen Sie auf der Seite „Produkte hinzufügen“ den Auftragstyp: „Garantie“, „Vertrag“ oder „Kostenpflichtig“. Wenn er nicht Ihren Erwartungen entspricht, löschen Sie die Position aus dem Warenkorb, und geben Sie sie erneut ein. Wählen Sie dabei die nächste Option in der Liste der Seriennummern / Produktnamen. Wiederholen Sie diese Schritte, bis der erwartete Auftragstyp angezeigt wird. Wird der erwartete Auftragstyp nicht angezeigt, führen Sie das Verfahren zur Klärung des Serviceanspruchs aus.

28. Was ist eine Kundenreferenznummer?

Das Reparaturauftragsportal erlaubt es Kunden, die interne Tracking-Nummer ihres Unternehmens für jedes Gerät auf einem Reparaturauftrag anzugeben. Das Feld Kundenreferenznummer ist ein Freitextfeld auf der Seite **Produkte hinzufügen**. Geräte, die in den Reparaturauftrag aufgenommen werden, können die gleiche oder unterschiedliche Referenznummern aufweisen.

29. Welche Versandart verwendet Zebra, um mein repariertes Gerät an mich zurückzusenden, und kann ich auswählen, mit welchem Versandträger meine Geräte transportiert werden?

Reparierte Produkte werden Ihnen ohne zusätzliche Kosten für Sie mit dem kostengünstigsten Service des von Zebra bevorzugten Versandträgers zugesendet, oft auf dem Landweg. Gegen Aufpreis können Sie einen Versandträger Ihrer Wahl und eine schnellere Transportmethode auswählen. Verwenden Sie zum Auswählen des Versandträgers den Abschnitt *Rücksendedetails* auf der Seite **Lieferdetails**.

30. Muss ich Details zur Rücksendung eingeben?

Nein, das Ausfüllen des Abschnitts *Rücksendedetails* ist optional. Sie brauchen diese Felder nur auszufüllen, wenn Sie einen Versandträger Ihrer Wahl angeben und/oder eine schnellere Versandart für die Rücksendung wünschen. Dieser Abschnitt darf nicht ausgefüllt werden, wenn Ihr Vertrag die Services für eine Austausch im Voraus oder den Fasttrack-Service zum Ersatz Ihrer Geräte aus dem Ersatzgeräte-Pool einschließt.

31. Was soll ich tun, wenn das Reparaturauftragsportal eine Reparatur als kostenpflichtig ausweist, obwohl mein Gerät von einer Garantie oder einem Vertrag abgedeckt ist?

Wenn Sie meinen, dass Ihr Gerät von einem Vertrag oder einer Garantie abgedeckt sein müsste, wählen Sie im Detailabschnitt der Seite zur Reparaturauftragserstellung die Option „Auseinandersetzung“. Wählen Sie dann als Grund *Vertrag* bzw. *Garantie*. Hinweis: Wenn Sie *Vertrag* wählen, muss die Vertragsnummer angegeben werden, bei Wahl von *Garantie* wird das Kaufdatum benötigt. Optional können Sie auch Belegdokumente (eine Kopie des Vertrags oder Kaufbelegs) als Anlage hinzufügen, damit der Fall schneller geklärt werden kann. Der Reparatur-Helpdesk von Zebra prüft den Fall und verifiziert den Abdeckungsstatus Ihres Geräts. Werden weitere Informationen benötigt, wird jemand mit Ihnen Kontakt aufnehmen. [Klicken Sie hier](#) oder rufen Sie über die Seite [Ressourcen und Schulung](#) den Leitfaden *Wiederholte Reparatur anmelden und Einspruch zum vordefinierten Reparaturtyp erheben* mit einer schrittweisen Anleitung zur Klärung eines Reparaturanspruchs auf.

32. Trägt Zebra die Versandkosten für das Einsenden der Geräte an das Reparaturdepot?

Für Partner und Kunden in *qualifizierten Ländern*, die das Online-Reparaturauftragsportal für Geräte verwenden, die durch einen Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt sind, bietet Zebra einen frankierten Versandaufkleber für den Versand an das Reparaturzentrum von Zebra auf dem Landweg und durch den von Zebra bevorzugten Versandträger an. Alle Einzelheiten finden Sie auf der Seite zum [frankierten Versandaufkleber](#).

33. Wie generiere ich den frankierten Versandaufkleber?

Anspruchsberechtigte Kunden (siehe die verwandte Frage weiter oben) können [hier klicken](#), um eine schrittweise Anleitung zum *Generieren eines frankierten Versandaufklebers* zu erhalten. Die Anleitung kann auch über die Seiten [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Frankierter Versandaufkleber) oder [Ressourcen und Schulung](#) aufgerufen werden.

34. Wenn ich auf „Versandaufkleber generieren“ klicke, erhalte ich eine Meldung, dass ich nicht anspruchsberechtigt bin. Warum?

Nach Übermittlung des Reparaturauftrags wird nur für anspruchsberechtigte Aufträge ein frankierter Versandaufkleber angeboten (weitere Informationen siehe die Frage „Trägt Zebra die Versandkosten für das Einsenden der Geräte an das Reparaturdepot?“). Nur Geräte, die von einem Vertrag mit Abholservice abgedeckt sind, haben Anspruch auf diesen Service. Nicht anspruchsberechtigte Kunden verlassen diese Seite und warten auf die E-Mail mit der Autorisierung ihres Auftrags, welche die RMA-Nummer und Versandliste mit Versandadresse und Anweisungen enthält. Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie auf einen Abholservice Anspruch haben, verwenden Sie das Klärungsverfahren, wie unter der Frage „Wie organisiere ich einen Abholtermin für ein von einem Vertrag abgedeckte Gerät, wenn ein Klärungsverfahren dazu gestartet wurde?“.

35. Wie wird der Preis für kostenpflichtige Reparaturen kalkuliert?

Für vorfallbasierte Reparaturservices richtet sich der Preis nach Art und Umfang der Reparatur. Dazu gibt es bei Zebra eine dreistufige Preisstruktur:

- *Diagnoseservices (Stufe 1)* schließen die folgenden Diagnoseservices sowie die Rücksendung an den Kunden mit dem von Zebra bevorzugten Versandträger und der Standardversandart ein: Beurteilung von Geräten mit Status NTF (No Trouble Found - kein Problem gefunden) oder NFF (No Fault Found - kein Fehler gefunden), Reparaturen, die durch Wiederherstellung von Software, Betriebssystem oder Firmware und ohne Ersatzteile vorgenommen werden konnten, und Geräte, die an den Kunden zurückgesendet wurden, weil ein von Zebra unterbreitetes Angebot (oder wiederholtes Angebot) vom Kunden abgelehnt wurde oder weil innerhalb von 30 Tagen keine Antwort des Kunden auf das Angebot (oder wiederholte Angebot) eingegangen ist.

- *Kleine Reparaturen (Stufe 2)* umfassen Problemdiagnose und Reparaturen von externen Komponenten wie Tastaturen und Auslösern. Die Preise der Stufe 2 schließen auch die Rücksendung an den Kunden mit dem von Zebra bevorzugten Versandträger und der Standardversandart ein.
- *Große Reparaturen (Stufe 3)* umfassen Problemdiagnose und Reparaturen interner Komponenten, einschließlich der Reparatur von Leiterplatten, und den Ersatz von Displays, sofern diese nicht unsachgemäß verwendet wurden. Leiterplatten werden repariert oder nach den aktuellen Fertigungsspezifikationen von Zebra ersetzt. Die Preise der Stufe 3 schließen auch die Rücksendung an den Kunden mit dem von Zebra bevorzugten Carrier und der Standardversandart ein.

Während des Ausfüllens der Reparaturanforderung auf dem Portal wird der Kunde zur Eingabe eines Fehlercodes aufgefordert, der zur Kalkulation des Preisangebots für die Reparatur verwendet wird. Der Kunde ist dafür verantwortlich, das Problem möglichst genau zu beurteilen, da diese Diagnose als Grundlage für das Preisangebot von Zebra dient. Wenn sich bei der Inspektion durch das Zebra-Reparaturzentrum zeigt, dass die erforderlichen Reparaturen nicht mit der Diagnose des Kunden übereinstimmen, erhält der Kunde ein neues Angebot.

36. Woher weiß ich, ob mein Auftrag erfolgreich bearbeitet wurde und ich meine Geräte zur Reparatur einsenden kann?

Wenn Sie Ihren von einem Vertrag oder einer Garantie abgedeckten Reparaturauftrag bestätigt (oder die Zahlung für eine vorfallbasierte/kostenpflichtige Reparatur übermittelt) haben, wird die Auftragsbestätigungsseite mit der Meldung angezeigt, dass Ihr Reparaturauftrag akzeptiert wurde.

37. Kann ich den Status von Reparaturaufträgen anzeigen, die von mir oder einer anderen Person in meinem Unternehmen übermittelt wurde?

Ja. Klicken Sie dazu auf der Startseite des Portals auf „Reparaturstatus“. In der Standardeinstellung werden hier in chronologischer Reihenfolge alle Aufträge angezeigt, die von Ihrem Unternehmen in den vergangenen 30 Tagen erstellt wurden. Sie können die Ergebnisse nach Datum filtern oder nach einer bestimmten Auftragsnummer, Seriennummer und/oder Kundenreferenznummer suchen. Benutzer können ihre Standardbenutzereinstellungen so ändern, dass nur die von ihnen selbst übermittelten Reparaturaufträge angezeigt werden. [Klicken Sie hier](#), um eine schrittweise Anleitung zum Wählen der Benutzereinstellungen aufzurufen.

38. Welche Statusangaben gibt es für Reparaturen, und was bedeuten sie?

Es gibt zwei Stusebenen für Reparaturaufträge: *Auftragsstatus* und *Auftragspositionsstatus*. Der *Auftragsstatus* ist der Status des gesamten Auftrags. Der *Auftragspositionsstatus* ist der Status der einzelnen Gerätepositionen in dem Reparaturauftrag. Im Folgenden finden Sie eine Liste aller Auftrags- und Positionsstatusangaben mit einer kurzen Beschreibung:

Auftragsstatus

- *Pending* (Ausstehend): Der Auftrag wurde erstellt, aber die Informationen zum Auftrag wurden noch nicht an das Reparaturzentrum übermittelt.
- *Submitted* (Übermittelt): Die Auftragsinformationen wurden an das Reparaturzentrum übermittelt, der Eingang der Geräte wird noch erwartet.
- *Closed* (Abgeschlossen): Der Reparaturauftrag wurde abgeschlossen.
- *Cancelled* (Storniert): Der Reparaturauftrag wurde storniert.

Auftragspositionsstatus

- *Pending* (Ausstehend): Der Auftrag wurde erstellt, aber die Informationen zum Auftrag wurden noch nicht an das Reparaturzentrum übermittelt.
- *Open* (Offen): Die Auftragsinformationen wurden an das Reparaturzentrum übermittelt, der Eingang der Geräte wird noch erwartet.
- *Received* (Eingegangen): Das Gerät ist beim autorisierten Reparaturzentrum eingegangen.
- *Repair Started* (Reparatur begonnen): Die Reparatur des Geräts im Reparaturzentrum hat begonnen.
- *Repair Completed* (Reparatur abgeschlossen): Die Reparatur wurde abgeschlossen.
- *Shipping* (Versand): Der Artikel wurde versendet.
- *RMA Closed* (RMA geschlossen): Der Auftrag wurde erfüllt und geschlossen.
- *Cancelled* (Storniert): Die Reparaturauftragsposition wurde storniert.

[Klicken Sie hier](#), um den relevanten Leitfaden aufzurufen. Oder rufen Sie den Leitfaden unter *Erfahren Sie, wie eine Reparaturanforderung gesucht und angezeigt wird* auf der Seite [Ressourcen und Schulung](#) auf.

39. Wie kann ich einen übermittelten Reparaturauftrag bearbeiten oder stornieren?

Hinweis: Reparaturaufträge werden automatisch storniert, wenn das Gerät nicht innerhalb von 30 Tagen eingegangen ist. In diesem Fall brauchen Sie nichts zu unternehmen, um den Status des Auftrags zu ändern. Wenn einen bereits übermittelten Auftrag innerhalb von 30 Tagen ändern oder stornieren möchten, wenden Sie sich bitte an den Reparatur-Helpdesk und geben Sie die Auftragsnummer an. [Klicken Sie hier](#), um die Seite „Support kontaktieren“ aufzurufen. Suchen Sie die richtige Kontaktnummer für Ihr Gerät (Drucker oder Enterprise-Produkt / mobiler Computer / Scanner) und den Standort aus.

40. Kann ich die Dokumente zu meinem Reparaturauftrag erneut drucken?

Ja, rufen Sie auf der Registerkarte *Reparaturstatus* den Reparaturauftrag auf. Klicken Sie auf den Reparaturauftrag. Die Seite *Auftragsdetails* wird angezeigt. Sie zeigt die Dokumentation zu dem Reparaturauftrag im Abschnitt *Dokumente* (rechts auf der Seite). Klicken Sie auf den Hyperlink *Dokumente*, um eine lokale Kopie zum Anzeigen und Drucken herunterzuladen.

41. Wie kann ich einen Kontakt aus der Ansicht im Portal löschen?

Sie können die Telefonnummer von Kontakten ändern, gegenwärtig können Sie jedoch Kontakte nicht über das Reparaturauftragsportal löschen, da sie möglicherweise anderweitig verwendet werden. Außerdem könnte der Kontakt mit einem in Bearbeitung befindlichen Auftrag verknüpft sein. Um das Entfernen eines Kontakts aus der Ansicht im Portal anzufordern, wenden Sie sich bitte an den Reparatur-Helpdesk von Zebra.

42. Kann ich mehrere Geräte in einen Auftrag aufnehmen?

Ja, Sie können beliebig viele Geräte in einen Reparaturauftrag aufnehmen. Nachdem die Informationen zum ersten Gerät auf der Seite „Produktdetails“ eingegeben wurden und die Position in den Warenkorb gelegt wurde, werden die Dateneingabefelder geleert, und Sie können weitere Geräte hinzufügen. Bei größeren Aufträgen empfehlen wir die Verwendung der einfacheren und schnelleren Bulk-Load-Funktion im Reparaturauftragsportal. Eine kurze Anleitung zum Durchführen eines Bulk-Loads finden Sie in der Anleitung [Durchführen eines Bulk Loads](#), die über die Seite „Ressourcen und Schulung“ des Abschnitts „Reparatur anfordern“ auf Zebra.com aufgerufen werden kann.

43. Wenn ich in einem Reparaturauftrag einen Fehler gemacht habe und dies erst merke, wenn die Zusammenfassungsseite angezeigt wird, kann ich die betreffenden Informationen dann noch ändern?

Ja, Unten auf der Seite *Auftrag überprüfen* gibt es eine Schaltfläche *Zurück*. Mit dieser Schaltfläche kehren Sie zur vorherigen Seite zurück. Klicken Sie wiederholt auf diese Schaltfläche, um zur jeweils vorhergehenden Seite im Auftragerstellungsprozess zu wechseln.

Wenn Sie zu der Seite mit dem Fehler gelangen, korrigieren Sie diesen, und klicken dann auf die Schaltfläche *Weiter*, bis Sie wieder zur Seite *Auftrag überprüfen* gelangen.

44. Wohin soll ich meine Geräte senden?

Wenn der Reparaturauftrag übermittelt wurde, erhält der Benutzer je nach Serviceanspruch entweder eine Bestätigung mit einer Versandliste, welche die Versandadresse zeigt, oder er kann über das Tool im Portal den Versandaufkleber generieren oder eine Abholung organisieren.

Hinweis: Zebra verfügt über mehrere Reparaturzentren, die auf unterschiedliche Geräte spezialisiert sind, und wir sind dabei, die Reparaturadressen für viele Kunden zu ändern. Folglich müssen Sie Ihre Geräte vielleicht an eine andere als die übliche Adresse senden. Wenn Sie mehrere Geräte reparieren lassen, müssen diese vielleicht an verschiedene Reparaturzentren gesendet werden. Geräte, die für die gleiche Adresse bestimmt sind, können in einem Paket gesendet werden.

45. Wie organisiere ich einen Abholtermin für ein von einem Vertrag abgedecktes Gerät, wenn ein Klärungsverfahren dazu gestartet wurde?

In diesem Fall gibt es zwei Möglichkeiten. Sie können den Reparatur-Helpdesk um Hilfe bitten. Sie können auch das Reparaturauftragsportal verwenden und die folgenden Schritte ausführen. Füllen Sie zuerst den Abschnitt zur Klärung des Reparaturanspruchs aus, und übermitteln Sie den Auftrag an den Helpdesk zur Prüfung. Wenn Sie die E-Mail mit der Benachrichtigung erhalten, dass der Fall zu ihren Gunsten gelöst wurde, melden Sie sich wieder beim Portal an. Navigieren Sie zur Seite „Reparaturstatus“, zeigen Sie den Auftrag an, und wählen Sie die Schaltfläche „Schedule Pickup / Collection“ (Abholung planen) oben auf der Seite.

46. Was muss ich mit dem Gerät mitschicken, nachdem ich den Reparaturauftrag übermittelt habe?

Wenn Sie Ihren Reparaturauftrag übermittelt haben, drucken Sie die Versandliste aus. Sie enthält die Adresse, an die das Gerät gesendet werden muss. Die gedruckte Versandliste muss in dem Paket mit den reparaturbedürftigen Geräten mitgeschickt werden. Bitte senden Sie kein Verbrauchsmaterial und kein Zubehör wie SIM-/Speicherkarten, Antennen, Kabel, Tragetaschen, Stifte oder Handbücher mit, da Zebra deren Rücksendung nicht garantieren kann.

47. Wie lange ist die Standardbearbeitungszeit für einen Reparaturauftrag?

Die Standardbearbeitungszeit hängt davon ab, ob das Gerät von einem Zebra OneCare-Servicevertrag oder nur von der Herstellergarantie abgedeckt ist.

Bei Geräten mit Zebra OneCare SV (Special Value)-Servicevertrag ist Zebra bemüht, diese innerhalb von fünf (5) Supporttagen („Umschlagzeit“) ab Eingang des Geräts im Servicezentrum zu reparieren. Bei Geräten mit Zebra OneCare Essential-Servicevertrag ist Zebra bemüht, diese innerhalb von drei (3) Tagen ab Eingang des Geräts beim Servicezentrum zu reparieren. Für reparaturbedürftige Geräte mit Zebra OneCare Select-Servicevertrag stellt Zebra nach Autorisierung der Reparatur einen Ersatz bereit. Das Ersatzgerät wird entweder am gleichen Tag oder innerhalb von 24 Stunden versendet.

Die Umschlagzeit kann von Region zu Region unterschiedlich sein. Die genaue Umschlagzeit für Ihre Region erfahren Sie von Ihrem Zebra-Servicebeauftragten. Der Service wird mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt ausgeführt. Die Einhaltung der Umschlagzeit wird angestrebt, aber nicht garantiert und hängt auch vom Schweregrad des Problems ab. Reparaturservices werden an Supporttagen ausgeführt, und die Umschlagzeit wird in Supporttagen gemessen.

Die Standardumschlagzeit für vorfallbasierte Reparaturen (Zeit und Material oder kostenpflichtig) beträgt 10 Geschäftstage. Bei Reparaturen unter Garantie kann sich Zebra nicht auf eine Umschlagzeit festlegen.

48. Ich habe soeben ein Gerät gekauft, und es war bei Ankunft defekt (DOA). Was soll ich tun? Geräte, die bei Lieferung defekt sind, können nicht über das Reparaturauftragsportal gemeldet werden. Bitte wenden Sie sich an den für Ihren Standort zuständigen Reparatur-Helpdesk, um den DOA-Rücksendeantrag zu stellen.

49. Wie füge ich eine Position für die Akkuwartung hinzu?

Nur für Akkus, die durch Zebra OneCare-Akkuwartungsverträge abgedeckt sind, kann über das Reparaturauftragsportal Ersatz angefordert werden. (Folgen Sie für andere Akku-Servicevertragsoptionen den Standardverfahren außerhalb des Portals.) Um zu ermitteln, ob ein Akku abgedeckt ist, geben Sie die Seriennummer des Geräts ein, zu dem der Akku gehört, um das Gerät in Ihren Warenkorb zu legen. Sie werden gefragt, ob Sie auch den Akku zurücksenden möchten. Durch Klick auf „OK“ werden dem Warenkorb zwei Positionen hinzugefügt, eine für das Gerät und eine weitere für den Akku. Wenn Sie nur den Akku und nicht das Gerät einsenden möchten, klicken Sie auf die Position für das Gerät und dann auf „Löschen“, um das Gerät zu entfernen. Nach Eingang des Akkus wird Ihnen ein Ersatz zugesendet.

50. Was ist eine wiederholte Reparatur?

Für alle vom Reparaturzentrum durchgeführten Reparaturen gilt eine Garantie von 30 Tagen. Wenn ein Gerät, das in einem von Zebra autorisierten Reparaturzentrum repariert wurde, innerhalb von 30 Tagen ab Empfang nach der Reparatur den gleichen Fehler erneut aufweist, gilt die zweite Reparatur als „wiederholte Reparatur“, sofern das Gerät nicht physisch oder durch Flüssigkeiten beschädigt wurde. Das Gerät wird dann für den Kunden kostenfrei repariert. Die genauen Einzelheiten finden Sie in den geltenden Geschäftsbedingungen.

In diesem Fall kann ein Reparaturauftrag über das Reparaturauftragsportal übermittelt werden. Übermitteln Sie den Reparaturauftrag nach dem normalen Verfahren. Wird die Reparatur als kostenpflichtig angezeigt, kann sie über die Funktion *Auseinandersetzung* als *Repeat Repair* (Wiederholungsreparatur) gekennzeichnet werden. [Klicken Sie hier](#) (oder rufen Sie über die Seite [Ressourcen und Schulung](#) den Leitfaden *Wiederholte Reparatur anmelden und Einspruch zum vordefinierten Reparaturtyp erheben* mit einer schrittweisen Anleitung zur Klärung des Reparaturanspruchs auf).

51. Kann ich mobile Computer, Scanner und Drucker in den gleichen Reparaturauftrag aufnehmen?

Ja, alle Zebra-Produkte können in den gleichen Reparaturauftrag aufgenommen werden. Bitte beachten Sie, dass verschiedene Produkte auf einem Auftrag möglicherweise in verschiedenen Reparaturzentren repariert werden. Die Versandliste zeigt, welche Produkte an welches Reparaturzentrum gesendet werden müssen. Das Reparaturzentrum für jedes Produkt wird auch auf der Seite „Produkte hinzufügen“ und in der Auftragszusammenfassung angezeigt.

52. Wie übermittle ich einen Auftrag über eine kostenpflichtige (vorfallbasierte) Druckerreparatur in Mexiko?

In Mexiko benötigen Portal-Benutzer ein Finanzkonto bei Zebra, um kostenpflichtige Reparaturen, also Reparaturen, die nicht von einem Zebra OneCare-Servicevertrag oder einer Garantie abgedeckt sind, anzufordern. So kann Zebra die Aufträge anhand einer Auftragsnummer („PO Number“) Ihres Unternehmens verarbeiten. Bei Druckerreparaturen in Mexiko wird ein Preis genannt, nachdem sie im Reparaturzentrum eingegangen sind und dort geprüft wurden. Das Preisangebot wird später bestimmt, und der Benutzer wird benachrichtigt, wenn es verfügbar ist. Daher können Sie zum Zeitpunkt der Auftragsübermittlung über das Reparaturauftragsportal auf der Zahlungsseite im Feld „PO Number“ „N/A“ oder „Not Available“ (nicht bekannt) eingeben. Wenn Sie die Benachrichtigung erhalten, dass das Reparaturangebot verfügbar ist, melden Sie sich beim Portal an und suchen den Reparaturauftrag, um das Angebot zu sehen. Geben Sie dann eine PO-Nummer ein und fügen Sie die PO-Datei als Anlage bei, um die Zahlung zu veranlassen. Kreditkartenzahlungen sind für Mexiko derzeit nicht verfügbar.

53. Ich habe im Feld „Lieferadresse“ zusätzliche Adressen vorgefunden, ist das richtig?

Ja, bei der Kontobereinigung haben wir Konten, die keine Finanzkonten sind, in unserem System zusammengeführt. Bitte beachten Sie, dass wir eine zeitsparende Funktion hinzugefügt haben. Sie als Portal-Benutzer können auf der Seite „User Preferences“ (Benutzervoreinstellungen) im Reparaturportal eine Standardlieferadresse angeben.

54. Ich bin Kunde und möchte meinen Drucker warten bzw. reparieren lassen. Kann ich jetzt das Reparaturauftragsportal nutzen?

Ja, das ist möglich. Das Reparaturauftragsportal von Zebra steht nun zur Übermittlung Ihrer Reparaturanforderungen zur Verfügung. Das Portal bietet Kunden ein einfaches, praktisches und schnelles Tool, das rund um die Uhr verfügbar ist.

55. Wie erhalte ich Zugriff auf das Reparaturauftragsportal?

Um das Portal nutzen zu können, füllen Sie einfach ein kurzes Formular auf der Registrierungsseite des Reparaturportals aus. Innerhalb von 24 Stunden wird Ihnen ein vorläufiges Kennwort zugesendet. Hinweis: Für das Portal ist auch dann eine Registrierung erforderlich, wenn Sie Zugriff auf andere Zebra-Websites haben. Wenn Ihr Unternehmen zu Zebra PartnerConnect gehört, bitten Sie Ihren Partner-Administrator um Zugriff auf Zebra-Anwendungen, oder wenden Sie sich an das Partner-Interaktionscenter, um weitere Informationen zu erhalten.

56. Wo finde ich weitere Informationen über die Funktionen und Vorteile des Reparaturauftragsportals?

Zebra.com bietet eine Reihe von Ressourcen für neue Benutzer, darunter einen Überblick über die Funktionen und Vorteile des Portals sowie einen Abschnitt zu Ressourcen und Schulung (mit Arbeitshilfen, Leitfäden und Vorführvideos).