



PORTALE ORDINI DI RIPARAZIONE

(riparazioni di mobile computer, scanner, tablet Xplore e stampanti)

DOMANDE FREQUENTI

Settembre 2021

Zebra fornisce le informazioni seguenti per aiutare i clienti a trovare le risposte alle domande più comuni relative all'uso del Portale ordini di riparazione Zebra per l'autorizzazione di riparazioni e l'invio di ordini di riparazione per mobile computer, scanner per codici a barre, lettori RFID, tablet e stampanti. Il presente documento è anche reperibile, insieme ad altre informazioni, nella sezione [Richiedi una riparazione](#) dell'area Supporto e download del sito Zebra.com.

1. Posso immettere un numero d'ordine di acquisto e un documento separati per ogni dispositivo incluso nel mio ordine di riparazione fatturabile?

Certamente. Nella schermata di pagamento è presente una casella con la scritta "I have multiple POs" (Ho più ordini d'acquisto); se viene selezionata, le righe fatturabili dell'ordine vengono elencate individualmente. Accanto a ogni riga è presente un campo che permette di inserire il numero d'ordine d'acquisto specifico del dispositivo. Nella sezione "File Attachment" (Allegato file), è possibile aggiungere un numero illimitato di documenti d'ordine utilizzando il pulsante "Attach File" (Allega file).

2. Come faccio per organizzare i servizi di ritiro per le mie unità coperte da contratto in Brasile?

Quando aggiungi un'unità idonea al ritiro al tuo ordine di riparazione nella schermata Add Products (Aggiungi prodotti), diventa visibile la casella di spunta "Schedule Collection" (Prenota ritiro). Se selezioni questa casella, Zebra organizzerà il ritiro tramite il vettore locale, utilizzando l'indirizzo di spedizione e il contatto corretti.

3. Come faccio per immettere più numeri e file di ordini d'acquisto?

Nella schermata di pagamento, quando è visualizzata l'opzione di pagamento dell'ordine d'acquisto, è disponibile anche la casella di spunta "I have multiple POs" (Ho più ordini d'acquisto). Quando questa casella è selezionata, vengono visualizzate tutte le righe fatturabili dell'ordine di riparazione ed è possibile immettere un numero d'ordine singolo su ciascuna riga. Il pulsante "Attach File" (Allega file) consente di allegare più file di ordini d'acquisto all'ordine di riparazione.

4. Posso ricevere le e-mail di notifica sulle riparazioni nella mia lingua di preferenza?

Certamente. Abbiamo aggiunto la voce Preferred Language (Lingua preferita) alle opzioni della schermata delle impostazioni. Nel menu a discesa di questa opzione è possibile selezionare una delle lingue supportate per la ricezione delle notifiche e-mail sulle riparazioni.

5. Come faccio per specificare la versione del sistema operativo o per non ricreare l'immagine del sistema operativo sul mio Xplore legacy o tablet rinforzato Zebra?

Quando aggiungi il prodotto nella schermata Add Products (Aggiungi prodotti), è disponibile il menu OS Selection (Selezione sistema operativo) sul lato destro. Questo menu a discesa contiene le varie versioni di Android e Windows. Inoltre, include l'opzione "Do not reimage" (Non ricreare immagine) che permette di non reinstallare il sistema operativo. È presente anche l'opzione "Other" (Altro), che consente di specificare un sistema operativo non in elenco nella sezione Problem Details (Dettagli problema), se necessario.

6. Posso cambiare i miei dati di fatturazione quando faccio un pagamento?

Sì, se disponi di un account finanziario con Zebra che prevede condizioni di pagamento per gli ordini d'acquisto. In caso contrario, devi contattare l'assistenza Zebra per aggiornare i dati di fatturazione.

7. Ho notato un nuovo campo relativo al caricamento in blocco (Bulk Load) nella scheda Repair Orders (Ordini di riparazione). Significa che questa funzione è cambiata?

La funzione di caricamento in blocco è stata migliorata. Ora è possibile caricare i dati in background. Come utente, puoi disconnetterti oppure accedere ad altre aree del Portale, ad esempio la scheda Repair Status (Stato della riparazione). Al termine dell'operazione di caricamento, riceverai una notifica e-mail automatica.

Puoi anche verificare lo stato di avanzamento dell'operazione di caricamento in blocco mediante il nuovo campo Bulk Load Status (Stato caricamento in blocco) nella scheda Repair Orders (Ordini di riparazione). Al termine del caricamento, lo stato risulterà essere "complete" (completato) oppure "complete with errors" (completato con errori) e potrai procedere all'invio dell'ordine.

8. Ho notato un cambiamento nella schermata in cui sono visualizzate le informazioni sul ritiro dei miei dispositivi, confermate?

Sì. Abbiamo semplificato il processo di ritiro per gli utenti. I nostri clienti e partner il cui contratto prevede i ritiri, noteranno che è più facile richiedere un ritiro dopo aver inviato un ordine di riparazione. Gli orari di ritiro disponibili per il vettore ora vengono calcolati automaticamente in base alle informazioni sul ritiro fornite da te.

Inoltre, puoi controllare i dati sul ritiro anche nella schermata Repair Details (Dettagli riparazione). Devi semplicemente cercare l'ordine di riparazione per visualizzarne le informazioni sul ritiro.

9. Sembra che non sia necessario avere un ID utente specifico per ciascuno dei miei clienti, è così?

Sì. Gli utenti del Portale che hanno più clienti non devono più avere un login per ogni singolo cliente. Dalla fine di febbraio 2019, l'utente può richiedere l'affiliazione a un account.

10. Ho notato un'icona Informazioni accanto a diversi campi, che cosa significa?

Serve per aiutare l'utente in ogni passaggio dell'esperienza d'uso del Portale. L'icona  permette di visualizzare maggiori informazioni sui campi più importanti, che aiutarti nella selezione. Tieni presente che puoi accedere alla Guida contestuale da ogni pagina del Portale ordini di riparazione. Puoi aprire la Guida dall'angolo inferiore destro della schermata per visualizzare informazioni di supporto e istruzioni sulla pagina corrente.

11. Quali ordini di riparazione posso inviare tramite il Portale ordini di riparazione Zebra?

Gli utenti del Portale delle regioni EMEA, APAC e NA possono inviare un ordine di riparazione per qualsiasi prodotto difettoso (dispositivi di mobile computing, acquisizione dati e stampa). Le riparazioni di stampanti possono essere richieste anche in Messico. Per ulteriori informazioni sui nostri prodotti, visita [Zebra.com](https://www.zebra.com)

12. Quali tipi di notifiche e-mail automatiche sullo stato delle riparazioni ho a disposizione?

Le notifiche disponibili per le riparazioni Zebra (inviate dal Portale ordini di riparazione, via e-mail o per telefono) sono le seguenti:

1. Dispositivi non ancora ricevuti – (primo promemoria dopo 14 giorni)
2. Dispositivi non ancora ricevuti – (promemoria finale dopo 21 giorni)
3. Dispositivi ricevuti presso il Centro riparazioni Zebra
4. Dispositivi spediti dal Centro riparazioni Zebra
5. Ordine d'acquisto o pagamento con carta di credito non ancora ricevuto per la riparazione richiesta (primo promemoria)
6. Ordine d'acquisto o pagamento con carta di credito non ancora ricevuto per la riparazione richiesta (promemoria finale)
7. Dispositivi difettosi attesi ma non ancora ricevuti (primo promemoria)
8. Dispositivi difettosi attesi ma non ancora ricevuti (promemoria finale)
9. Riparazione/i in attesa di parti in arrivo – Prima notifica
10. Riparazione/i in attesa di parti in arrivo – Aggiornamento quindicinale
11. Arrivo parti richieste per la riparazione

13. Posso impostare le preferenze per le e-mail di stato delle riparazioni?

Sì, puoi registrarti per la ricezione di notifiche e-mail automatiche sullo stato delle riparazioni. Puoi trovare una descrizione completa delle diverse notifiche e delle opzioni di sottoscrizione disponibili nella guida Setting Repair Email Notification Preferences (Impostazione delle preferenze per le notifiche e-mail sulle riparazioni). Segui le istruzioni riportate alla pagina 3: "Setting Email Notification Preferences" (Impostazione delle preferenze per le notifiche e-mail). Oppure, puoi richiedere la sottoscrizione alle notifiche contattando l'Help desk delle riparazioni e indicando lo stesso indirizzo e-mail che usi per l'invio delle richieste di riparazione.

14. Perché ora vedo altri ordini di riparazione della mia azienda anche se non li ho creati?

Se vedi ordini di riparazione che non hai creato, significa che due account appartenenti alla tua azienda sono stati combinati in un unico account. Puoi andare scheda User Preferences (Preferenze utente). Scorri in basso fino alla sezione "Orders to Display" (Ordini da visualizzare). Troverai una funzione di filtro. Puoi scegliere di visualizzare solo gli ordini di riparazione che hai salvato o inviato personalmente.

15. Come si modifica un contatto o un indirizzo di fatturazione/spedizione? Posso rimuovere un contatto o l'indirizzo di una sede?

Se desideri modificare un contatto o un indirizzo di fatturazione/spedizione, rivolgiti all'help desk. Uno dei nostri addetti ti guiderà nella procedura richiesta. Tieni presente che un utente del portale può modificare solo il campo del numero di telefono nella sezione dei contatti.

16. La mia riparazione risulta in sospeso, come faccio per sapere quando arriveranno le parti?

In certi casi, quando i tecnici Zebra analizzano e/o testano dei dispositivi inviati in riparazione, determinano che il guasto individuato necessita di una o più parti di ricambio che non sono immediatamente disponibili nelle nostre scorte. Sul Portale ordini di riparazione, gli ordini che sono in attesa di parti di ricambio sono indicati nella riga corrispondente con lo stato On Hold (In sospeso) nella schermata Repair Order Details (Dettagli ordine di riparazione) della scheda Repair Orders (Ordini di riparazione). Sulla riga è indicata anche la data di arrivo nel nostro magazzino, nel campo "Parts Due Date" (Data prevista di arrivo delle parti).

17. Quale browser Internet devo usare per ottimizzare l'esperienza sul Portale?

Zebra consiglia di usare Google Chrome per accedere al Portale ordini di riparazione. Anche se il Portale funziona con altri browser (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, ecc.), si potrebbero incontrare problemi di prestazioni o altre limitazioni relative ai contenuti visualizzati.

18. Quali lingue sono supportate dal Portale ordini di riparazione?

La lista aggiornata delle lingue disponibili nel Portale è sempre verificabile nell'elenco a discesa che viene visualizzato quando si clicca sul pulsante Login sul lato sinistro della pagina Request a Repair (Richiedi una riparazione). Da luglio 2018, il Portale è disponibile nelle 18 lingue diverse: arabo, ceco, cinese, coreano, ebraico, francese, giapponese, inglese, italiano, olandese, polacco, portoghese, russo, spagnolo, svedese, tedesco, thai e turco.

19. Cosa devo fare se dimentico la password o la voglio modificare?

Dall'elenco a discesa visualizzato quando si clicca sul pulsante Login sul lato sinistro della pagina Request a Repair (Richiedi una riparazione), seleziona la tua lingua preferita per il Portale. Verrà visualizzata la pagina *Login* del Portale. Seleziona il link *Forgot your password?* (Hai dimenticato la password?) accanto al pulsante *Sign In* (Accedi). Clicca sul link e inserisci il tuo nome utente. Verrà inviata una password temporanea all'indirizzo e-mail registrato nel tuo account utente del Portale, insieme alle istruzioni per modificarla. Quando imposti una nuova password, hai anche la possibilità di selezionare delle domande di sicurezza associate al tuo profilo e immettere le relative risposte.

20. Come si modificano le informazioni del profilo utente?

Contatta l'Help desk riparazioni Zebra per richiedere assistenza su come modificare le informazioni del profilo utente (nome, cognome, numero di telefono, domande di sicurezza, indirizzo ecc.). [Clicca qui](#) per accedere alla pagina Contact Support (Contatta l'assistenza), quindi trova il numero di contatto appropriato per il tuo tipo di dispositivo (stampante o prodotto enterprise / mobile computer / scanner) e la tua sede.

21. Come posso modificare il numero di telefono associato al contatto per un ordine di riparazione?

Prima del 14 ottobre 2017: crea un nuovo record di contatto con il numero di telefono aggiornato. *Dal 14 ottobre 2017:* gli utenti possono modificare il numero di telefono del record di contatto di un ordine di riparazione specifico. Clicca sul campo a discesa *Contact* (Contatto), quindi seleziona il contatto da modificare, poi clicca sul pulsante *Update Phone Number* (Aggiorna numero di telefono) per immettere e salvare il nuovo numero.

22. Se uso il Portale per troppo tempo, la sessione viene chiusa automaticamente?

La sessione rimane attiva finché usi il Portale. Dopo due ore di inattività, la sessione scade e vieni disconnesso dal sistema. Questo accorgimento ci permette di mantenere ottimali le prestazioni del sistema per gli utenti che stanno attivamente utilizzando il Portale per inviare e verificare i propri ordini di riparazione.

23. Perché a volte la home page del Portale ci mette molto tempo a caricarsi?

Per alcuni utenti, il caricamento iniziale della home page può richiedere un minuto o più prima che vengano visualizzati tutti i componenti della schermata iniziale. I tempi di caricamento possono dipendere dal numero di utenti attivi sul sistema durante i picchi di utilizzo. Sono inoltre più lunghi per alcune delle versioni in lingua del Portale. Stiamo facendo tutto il possibile per risolvere questi inconvenienti.

24. Come faccio per verificare se il mio dispositivo è in garanzia o coperto da contratto?

Dopo l'accesso al Portale ordini di riparazione, clicca sulla scheda *Validate Warranty and Entitlement* (Convalida garanzia e idoneità). Immetti i numeri di serie (*Serial Number(s)*) nei rispettivi campi e clicca sul pulsante *Convalida*; il sistema visualizzerà il modello e le informazioni aggiornate sulla garanzia o sul contratto dei dispositivi in questione.

25. Dove trovo il numero di serie sul mio dispositivo?

Leggi questo [articolo generale](#) nel sito della Community dell'assistenza.

26. Non trovo/vedo (o non conosco) il numero di serie del mio dispositivo danneggiato. Cosa devo fare?

In questi casi, clicca sulla casella "I don't have a Serial #" (Non ho un numero di serie) nella schermata Add Products (Aggiungi prodotti). Ti verrà chiesto di selezionare il modello di prodotto. Quando un'unità viene aggiunta all'ordine di riparazione senza un numero di serie valido, non è possibile convalidarla. La riparazione viene quindi considerata di tipo occasionale (riparazione con manodopera e materiali fatturabili). Se ritieni che l'unità sia coperta da garanzia o contratto, usa immediatamente la procedura di contestazione dopo che hai aggiunto l'articolo al carrello (ma prima di inviare l'ordine di riparazione). Leggi anche la domanda frequente "Cosa devo fare se il Portale ordini di riparazione indica la riparazione come "Fatturabile" anche se il mio dispositivo è coperto da garanzia o contratto?", in questo stesso documento.

27. Come faccio per selezionare il numero di serie corretto quando devo scegliere tra diverse opzioni?

In alcuni casi, un numero di serie potrebbe essere associato a più descrizioni di prodotto. Nella finestra popup Serial Number / Product Name (Numero di serie / Nome prodotto), seleziona la prima opzione. Nella schermata Add Products (Aggiungi prodotti), seleziona il tipo di prodotto in Job Type (Warranty (Garanzia), Contract (Contratto) o Billable (Fatturabile). Se il tipo non è quello che prevedevi, cancella la riga dal carrello, reinseriscila e seleziona l'opzione seguente nell'elenco Serial Number / Product Name. Continua così finché il tipo di lavoro non corrisponde a quello previsto. Se nessuno dei tipi corrisponde, segui la procedura Service Entitlement Dispute (Contestazione dell'idoneità al servizio).

28. Che cos'è un numero di riferimento cliente?

Il Portale ordini di riparazione permette ai clienti di aggiungere come riferimento un identificativo a uso interno della tua azienda a un ordine di riparazione per qualsiasi dispositivo. Il campo Customer Reference Number (#) (N. di riferimento cliente) è una casella di immissione a testo libero, disponibile nella schermata **Add Products** (Aggiungi prodotti). Ogni dispositivo aggiunto all'ordine di riparazione potrebbe avere lo stesso numero di riferimento oppure uno diverso.

29. Quale metodo di spedizione di ritorno usa Zebra per restituirmi il dispositivo riparato, e posso scegliere io il vettore?

I prodotti riparati vengono restituiti a titolo gratuito tramite il servizio economico (solitamente via terra) dello spedizioniere preferenziale di Zebra. A tue spese, puoi scegliere di specificare un vettore di tua preferenza e/o un metodo di spedizione più rapido. Usa la sezione *Return Shipment Details* (Dettagli spedizione di ritorno) della schermata **Shipment Details** (Dettagli spedizione) per specificare le opzioni di selezione del vettore.

30. Devo inserire i dati per la spedizione di ritorno?

No, la compilazione della sezione *Return Shipment Details* è facoltativa. Compila i campi solo se desideri specificare un vettore a tua scelta e/o un metodo di spedizione più rapido. Non devi compilare questa sezione se il tuo contratto prevede il servizio Advance Exchange (sostituzione anticipata) o Fastrack (Spedizione accelerata) con fornitura e spedizione dei dispositivi da un pool di riserva.

31. Cosa devo fare se il Portale ordini di riparazione indica la riparazione come “Fatturabile” anche se il mio dispositivo è coperto da garanzia o contratto?

Se ritieni che il tuo dispositivo debba essere coperto da contratto o garanzia, seleziona “Dispute” (Contesta) nella sezione dei dettagli della schermata di creazione dell’ordine di riparazione, quindi seleziona *Contract* (Contratto) o *Warranty* (Garanzia), a seconda del caso. Nota: se selezioni *Contract* devi specificare il numero del contratto, mentre se scegli *Warranty* devi indicare la data di acquisto. Facoltativamente, puoi anche allegare dei documenti di supporto (una copia del contratto o la ricevuta di acquisto) per agevolare la risoluzione della contestazione. L’Help desk per le riparazioni di Zebra provvederà alle verifiche del caso. Se necessario, potresti essere contattato per altre informazioni. [Clicca qui](#) o seleziona la guida di formazione *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Contestazione dell’idoneità o riparazione ripetuta) dalla pagina [Resources and Training](#) (Risorse e formazione) per consultare una guida dettagliata su come contestare l’addebito di una riparazione.

32. Zebra copre il costo della spedizione delle unità al Centro riparazioni?

Per i partner e i clienti *dei paesi idonei* che utilizzano il Portale ordini di riparazione per richiedere la riparazione di dispositivi coperti da un contratto Zebra OneCare, Zebra offre un’etichetta per la spedizione gratuita e prepagata al Centro riparazioni Zebra via terra con il vettore preferenziale di Zebra.

I dettagli completi sono disponibili nella pagina [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Offerta etichetta di spedizione prepagata).

33. Come si genera un’etichetta di spedizione prepagata?

Se sei un cliente idoneo (vedi domanda precedente), [clicca qui](#) per visualizzare la guida dettagliata *Generating a Prepaid Shipping Label* (Generazione di un’etichetta di spedizione prepagata), consultabile anche dalla pagina [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Offerta etichetta di spedizione prepagata) o dalla pagina [Resources and Training](#) (Risorse e formazione).

34. Quando clicco su “Generate Shipping Label” (Genera etichetta di spedizione), un messaggio mi avvisa che non sono idoneo. Perché?

Dopo che l’ordine di riparazione è stato inviato, solo gli ordini idonei danno diritto alla stampa di un’etichetta di spedizione prepagata (vedi la domanda “Zebra copre il costo della spedizione delle unità al Centro riparazioni?” per maggiori informazioni). Analogamente, solo i dispositivi coperti da un contratto che include il servizio di ritiro danno diritto a questo servizio. In tutti gli altri casi è necessario chiudere la schermata e attendere l’autorizzazione e-mail dell’ordine, che includerà il numero RMA e la bolla di carico con l’indirizzo di spedizione e le relative istruzioni. Se ritieni di aver diritto al servizio di ritiro, usa la procedura di contestazione (descritta nella domanda “Come si fa per prenotare il ritiro di un prodotto la cui copertura contrattuale è oggetto di una contestazione?”).

35. Come viene determinato il preventivo per le riparazioni fatturabili?

Per i servizi di riparazione occasionali, Zebra applica una struttura prezzi fissa, a tre livelli, basata su tipologia e importanza dell’intervento di riparazione necessario:

- *Servizi di diagnostica (Livello 1)* include i seguenti servizi di diagnostica, così come la restituzione del prodotto al Cliente mediante il vettore preferenziale di Zebra e il metodo di spedizione standard. Valutazione del prodotto per i prodotti con nessun problema rilevato (NTF)/nessun guasto rilevato (NFF); oppure Riparazione del prodotto risolta mediante ripristino del software, sistema operativo o firmware, senza utilizzo di componenti; oppure Prodotti restituiti al Cliente per informazioni/autorizzazioni insufficienti; oppure Prodotti restituiti al Cliente a seguito del rifiuto da parte del Cliente del preventivo (o nuovo preventivo) fornito da Zebra, o alla mancata risposta al (o nuovo preventivo) da parte del Cliente entro i 30 giorni previsti.
- *Riparazioni minori (Livello 2)* include la diagnosi del problema e la riparazione di componenti esterni (ad es. tastierini e grilletti di scansione). Anche i prezzi del Livello 2 includono la restituzione del prodotto al Cliente mediante il vettore preferenziale di Zebra e il metodo di spedizione standard.
- *Riparazioni importanti (Livello 3)* prevede la diagnosi del problema e la riparazione di componenti interni (incluso riparazione di schede a circuiti stampati e sostituzione del display in caso di danni non causati da uso improprio). Le schede a circuiti stampati vengono riparate o sostituite in base alle specifiche di produzione correnti di Zebra. Anche i prezzi del Livello 3 includono la restituzione del prodotto al Cliente mediante il vettore preferenziale di Zebra e il metodo di spedizione standard.

Durante la compilazione della richiesta di riparazione sul portale, al Cliente viene chiesto di fornire un codice di errore che verrà poi utilizzato per fornire un preventivo del prezzo di riparazione. Il Cliente è responsabile della diagnosi accurata del problema, allo scopo di fornire a Zebra le basi necessarie per elaborare un preventivo adeguato. Se durante l'ispezione presso il Centro riparazioni Zebra la riparazione richiesta risulta diversa da quella stabilita sulla base dell'auto-diagnosi, il Cliente riceverà un preventivo aggiornato.

36. Come faccio per verificare che il mio ordine è stato completato con successo e che posso inviare le unità in riparazione? Dopo che hai confermato il tuo ordine per un'unità coperta da contratto o da garanzia (o inviato i dati di pagamento, nel caso di una riparazione occasionale/fatturabile), verrà visualizzata la pagina Order Confirmation (Conferma ordine), con il messaggio "Your repair order has been accepted" (Il tuo ordine di riparazione è stato accettato).

37. Posso visualizzare lo stato degli ordini di riparazione che ho sono stati inviati da me o da qualcun altro della mia azienda?

Sì, dalla home Page del portale, clicca su "Order Status" (Stato ordine). Per impostazione predefinita, questa schermata mostra tutti gli ordini creati dalla tua azienda negli ultimi 30 giorni, in ordine cronologico. Puoi filtrare i risultati per data oppure cercare un particolare numero d'ordine, numero di serie e/o numero di riferimento cliente. Gli utenti possono modificare le proprie impostazioni utente predefinite in modo da visualizzare solo gli ordini di riparazione che hanno inviato personalmente. [Fai clic qui](#) per visualizzare una guida dettagliata alla configurazione delle preferenze utente.

38. Quali sono i diversi stati degli ordini di riparazione e che cose significano?

Per gli ordini di riparazione sono previsti due livelli di stato: *Order Status* (Stato ordine) e *Line Item Status* (Stato riga d'ordine). *Order Status* è lo stato generale dell'intero ordine. *Line Item Status* è lo stato di ciascun dispositivo incluso nell'ordine di riparazione. Di seguito è riportato l'elenco di tutti gli stati degli ordini e delle righe d'ordine, con una breve descrizione per ciascuno:

Valori di Order Status

- *Pending* (In sospeso): l'ordine è stato creato ma le informazioni sul lavoro non sono state inviate al centro riparazioni.
- *Submitted* (Inviato): le informazioni sono state inviate al centro riparazioni ma la ricezione non è ancora stata confermata.
- *Closed* (Chiuso): l'ordine di riparazione è stato completato.
- *Cancelled* (Annullato): l'ordine di riparazione è stato annullato.

Valori di Line Item Status

- *Pending* (In sospeso): l'ordine è stato creato ma le informazioni sul lavoro non sono state inviate al centro riparazioni.
- *Open* (Aperto): le informazioni sono state inviate al centro riparazioni ma la ricezione non è ancora stata confermata.
- *Received* (Ricevuto): il prodotto è stato ricevuto dal Centro riparazioni autorizzato.
- *Repair Started* (Riparazione iniziata): la riparazione del prodotto è iniziata presso il Centro riparazioni.
- *Repair Completed* (Riparazione completata): La riparazione è stata completata.
- *Shipping* (Spedizione): l'articolo è stato spedito.
- *RMA Closed* (RMA chiusa): l'ordine è stato completato e chiuso.
- *Cancelled* (Annullato): la riga dell'ordine di riparazione è stata annullata.

[Fai clic qui](#) per accedere alla guida di formazione specifica, oppure puoi consultare la guida *Searching and Viewing Repair Order Information* (Ricerca e visualizzazione delle informazioni sugli ordini di riparazione) nella pagina [Resources and Training](#) (Risorse e formazione).

39. Come si modifica o si annulla un ordine di riparazione dopo che è stato inviato?

Nota: un ordine di riparazione viene annullato automaticamente se il dispositivo non viene ricevuto entro 30 giorni, e in questo caso non devi fare nulla per modificare lo stato dell'ordine. Per modificare o annullare attivamente un ordine inviato entro 30 giorni, rivolgiti all'Help desk riparazioni indicando il numero d'ordine e i dettagli della tua richiesta. [Clicca qui](#) per accedere alla pagina Contact Support (Contatta l'assistenza), quindi trova il numero di contatto appropriato per il tuo tipo di dispositivo (stampante o prodotto enterprise / mobile computer / scanner) e la tua sede.

40. Posso ristampare la documentazione del mio ordine di riparazione?

Sì, accedi alla scheda *Order Status* (Stato ordine) per trovare l'ordine in questione. Clicca sull'ordine di riparazione per visualizzare la schermata *Order Details* (Dettagli ordine), che contiene la documentazione dell'ordine nella sezione *Documents* (Documenti) sul lato destro della schermata. Clicca sul link *Documents* (Documenti) per scaricare una copia locale da visualizzare o stampare.

41. Come faccio per cancellare un contatto dalla vista del Portale?

Puoi modificare il numero di telefono di un contatto, ma al momento non è possibile cancellare un contatto dal Portale ordini di riparazione, perché lo stesso contatto potrebbe essere utilizzato anche per altri scopi oltre che per gli ordini di riparazione, e potrebbe essere associato a un ordine in fase di elaborazione. Per richiedere la rimozione di un contatto dalla vista del Portale, contatta l'Help desk riparazioni Zebra.

42. È possibile includere più di un prodotto in un ordine di riparazione?

Sì, non è previsto alcun limite al numero di prodotti che è possibile aggiungere a un ordine di riparazione. Dopo che hai immesso le informazioni sul primo prodotto nella schermata *Product Details* (Dettagli prodotto) e aggiunto l'articolo al carrello, i campi di immissione dati tornano vuoti e puoi aggiungere altri dispositivi. Per ordini con molti articoli, ti consigliamo di utilizzare la pratica e veloce funzionalità di caricamento in blocco disponibile nel Portale ordini di riparazione. Per le istruzioni sintetiche su come eseguire un caricamento in blocco, consulta la guida [Performing a Bulk Load](#) (Esecuzione di un caricamento in blocco) disponibile nella pagina *Resources and Training* (Risorse e formazione) della sezione *Request a Repair* (Richiedi una riparazione) di Zebra.com.

43. Se ho fatto un errore durante la procedura di creazione dell'ordine ma me ne accorgo solo nella schermata di riepilogo, posso tornare indietro e modificare i dati?

Sì, in fondo alla schermata *Review Order* (Rivedi ordine) è presente il pulsante *Previous* (Precedente). Cliccando su questo pulsante è possibile tornare alla schermata precedente. Continuando a cliccare sul pulsante si può tornare a qualsiasi schermata precedente della procedura di creazione dell'ordine.

Quando raggiungi la schermata che contiene le informazioni da modificare, fai le correzioni necessarie e poi clicca sul pulsante *Next* (Avanti) per avanzare di nuovo fino alla schermata *Review Order* (Rivedi ordine).

44. Dove devo inviare i dispositivi?

Una volta inviato l'ordine di riparazione, l'utente riceve una conferma con una bolla di spedizione (con l'indirizzo a cui spedire) oppure, a seconda del livello di servizio a cui ha diritto, può generare l'etichetta di spedizione o prenotare il ritiro del dispositivo sul Portale.

Nota: Zebra ha diversi centri riparazioni specializzati in tipi di dispositivi differenti; è in corso una riorganizzazione delle sedi di riparazione per molti clienti. Di conseguenza, potrebbe essere necessario inviare i dispositivi a un indirizzo diverso a quello a cui si è abituati; inoltre, se si inviano più dispositivi, è possibile che debbano essere spediti a centri di riparazione diversi. I dispositivi destinati allo stesso centro riparazioni possono essere imballati nello stesso pacco.

45. Come si fa per prenotare il ritiro di un prodotto la cui copertura contrattuale è oggetto di una contestazione?

Ci sono due modi per gestire questo caso. Puoi chiamare l'Help desk riparazioni per richiedere assistenza, oppure puoi usare il Portale ordini di riparazione e utilizzare la procedura seguente. Prima di tutto devi compilare la sezione *Dispute Coverage / Entitlement* (Contesta copertura / idoneità) e inviare l'ordine all'Help desk riparazioni. Quando ricevi la notifica e-mail relativa alla risoluzione a tuo favore della contestazione, accedi di nuovo al Portale. Vai alla pagina *Order Status* (Stato ordine), visualizza l'ordine e clicca sul pulsante *Schedule Pickup / Collection* (Prenota ritiro) in cima alla schermata.

46. Che cosa devo spedire insieme al dispositivo dopo aver inviato l'ordine di riparazione?

Dopo che hai inviato l'ordine di riparazione, stampa la bolla di spedizione, sulla quale è riportato l'indirizzo al quale spedire il dispositivo. La bolla di spedizione stampata deve essere acclusa alla stessa scatola delle unità inviate in riparazione. Non inviare materiali di consumo o accessori come schede SIM o di memoria, antenne, cavi, custodie, pennini o manuali, poiché Zebra non può garantirne la restituzione.

47. Qual è la tempistica di lavorazione standard per un ordine di riparazione?

I tempi di riparazione standard variano a seconda che l'unità sia coperta da un contratto di assistenza Zebra OneCare o soltanto dalla garanzia del produttore.

Per i dispositivi coperti da un contratto Zebra OneCare SV (Special Value), Zebra si impegna in ogni modo possibile per riparare qualsiasi Prodotto entro cinque (5) giorni di assistenza ("tempi di riconsegna") dal ricevimento del Prodotto presso il centro di assistenza. Per i dispositivi coperti da un contratto Zebra OneCare Essential, Zebra si impegna in ogni modo possibile per riparare qualsiasi Prodotto entro tre (3) giorni di assistenza dal ricevimento del Prodotto presso il centro di assistenza. Per i dispositivi coperti da un contratto Zebra OneCare Select, Zebra fornisce prodotti sostitutivi per i Prodotti Zebra malfunzionanti che richiedono una riparazione e sono provvisti di un'autorizzazione valida, con spedizione in giornata o entro 24 ore.

I tempi di riconsegna possono variare in alcune aree geografiche; contatta il tuo rappresentante dell'assistenza Zebra per verificare i tempi nella tua area. Il Servizio sarà erogato adottando la massima cura e professionalità.

Poiché i problemi relativi ai Prodotti possono variare in termini di gravità, i tempi di riconsegna sono da considerarsi un obiettivo e non una garanzia. I servizi di riparazione vengono effettuati e i tempi di riconsegna vengono misurati durante il processo di assistenza.

La tempistica di riparazione/riconsegna standard per le riparazioni occasionali (manodopera/materiali o fatturabili) è di 10 giorni lavorativi. Zebra non è in grado di prevedere tempistiche vincolanti per le riparazioni in garanzia.

48. Ho appena acquistato un dispositivo ed è arrivato danneggiato o difettoso (DOA). Come devo comportarmi?

I dispositivi DOA non possono essere inviati tramite il Portale ordini di riparazione. Rivolgiti all'Help desk riparazioni locale per inviare una richiesta di restituzione DOA.

49. Come faccio per aggiungere una riga per la manutenzione delle batterie?

Solo le batterie coperte da contratti di manutenzione batterie Zebra OneCare possono essere restituite e sostituite tramite il Portale ordini di riparazione. (Per altre opzioni contrattuali di assistenza per le batterie, segui la procedura standard che non prevede l'uso del Portale.) Per confermare la copertura, nella schermata Add Products (Aggiungi prodotti) immetti il numero di serie del dispositivo della batteria per aggiungere l'unità al carrello. Verrà visualizzata la domanda "Do you also want to return the battery?" (Vuoi includere la batteria nell'ordine di riparazione?). Quando clicchi sul pulsante OK, vengono aggiunte due righe al carrello, una per il dispositivo e una per la batteria. Se non vuoi inviare il dispositivo bensì soltanto la batteria, clicca sulla riga del dispositivo e seleziona il pulsante Delete (Elimina) per rimuoverlo. Una volta ricevuta la batteria, ti spediremo una batteria sostitutiva.

50. Che cos'è una riparazione ripetuta?

Tutte le riparazioni effettuate dal Centro riparazioni prevedono una garanzia di 30 giorni. Se un dispositivo che è stato riparato da un Centro riparazioni autorizzato Zebra si guasta di nuovo per lo stesso motivo entro 30 giorni dalla data in cui è stato ricevuto dal Centro riparazioni, la seconda riparazione viene considerata una "riparazione ripetuta", a condizione che il dispositivo non abbia subito danni fisici o dovuti al contatto con liquidi. L'unità verrà quindi riparata senza alcun addebito al cliente. Per informazioni complete, consulta il documento Termini e condizioni del contratto.

Un ordine di riparazione di questo tipo può essere inviato tramite il Portale ordini di riparazione. Invia l'ordine di riparazione nel modo consueto. Se la riparazione viene visualizzata come fatturabile, puoi segnalare il caso come *Repeat Repair* (Riparazione ripetuta) utilizzando la funzionalità *Dispute* (Contesta). [Clicca qui](#) (o seleziona la guida di formazione *Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair* (Contestazione dell'idoneità, centro riparazioni e riparazione ripetuta) dalla pagina [Resources and Training](#) (Risorse e formazione) per consultare una guida dettagliata su come contestare l'addebito di una riparazione.

51. Posso aggiungere mobile computer, scanner e stampanti allo stesso ordine di riparazione?

Sì, tutti i prodotti Zebra possono essere aggiunti allo stesso ordine di riparazione. Tieni presente che prodotti diversi inclusi nello stesso ordine potrebbero necessitare di essere riparati in centri riparazioni differenti. La bolla di spedizione indicherà quali prodotti devono essere spediti alle rispettive strutture di riparazione. Inoltre, la struttura di riparazione è indicata per ciascun prodotto sull'ordine di riparazione nelle schermate Add Products (Aggiungi prodotti) e Order Summary (Riepilogo ordine).

52. Come faccio per inviare un ordine di riparazione fatturabile (riparazione occasionale) per una stampante in Messico?

In Messico, per gli ordini di riparazione fatturabili (non coperti da un contratto di assistenza Zebra OneCare o da garanzia) è necessario che un utente del Portale abbia un account finanziario presso Zebra, per consentire a Zebra di elaborare questi ordini di riparazione utilizzando un ordine di acquisto (PO) dell'azienda del cliente. Per le riparazioni di stampanti in Messico viene preparato un preventivo dopo che le stampanti sono state ricevute e sottoposte a diagnosi presso il centro riparazioni. Il preventivo viene quindi inviato al cliente. Di conseguenza, al momento dell'invio dell'ordine nel Portale ordini di riparazione, è possibile specificare "N/D" o "Non disponibile" nel campo PO Number (Numero ordine d'acquisto) della schermata Payment (Pagamento). Quando si riceve la notifica della disponibilità del preventivo, è necessario accedere al Portale, cercare l'ordine di riparazione per visualizzare il preventivo e quindi effettuare il pagamento immettendo un numero di ordine d'acquisto e allegando il file di tale ordine. I pagamenti con carta di credito non sono attualmente disponibili in Messico.

53. Ho notato dei nuovi indirizzi nel campo Ship-to Address (Indirizzo di spedizione), è così?

Sì, nel quadro dell'ottimizzazione degli account abbiamo combinato gli account non finanziari nei nostro sistema. Ti segnaliamo una funzione salvatempo che abbiamo introdotto. Come utente del Portale, puoi impostare un indirizzo di spedizione predefinito nella schermata User Preference (Preferenza utente) del Portale.

54. Sono un cliente dei Servizi per stampanti Zebra. Ora posso usare il Portale ordini di riparazione?

Certamente. Il Portale ordini di riparazione di Zebra è ora disponibile per l'invio delle richieste di riparazione. Il Portale offre ai clienti uno strumento semplice, pratico e veloce, disponibile 24 ore su 24.

55. Come faccio per ottenere l'accesso al Portale ordini di riparazione?

Per iniziare a usare il Portale, devi semplicemente compilare il breve modulo che trovi sulla [pagina di registrazione del Portale ordini di riparazione](#). Entro 24 ore ti verrà inviata una password temporanea. Nota: per il Portale è necessario eseguire una registrazione una tantum, anche se hai già un account per altri siti Zebra. Se la tua azienda partecipa al programma Zebra PartnerConnect, rivolgiti al tuo Amministratore partner per richiedere l'accesso alle applicazioni Zebra, oppure contatta il [Partner Interaction Center](#) per maggiori informazioni.

56. Dove posso trovare ulteriori informazioni sulle caratteristiche e i vantaggi del Portale ordini di riparazione?

Zebra.com offre varie risorse per i nuovi utenti, tra cui una panoramica delle caratteristiche e dei vantaggi del Portale ([Overview of the Portal's Features and Benefits](#)) e una sezione dedicata alle risorse e alla formazione ([Resources & Training](#)) che contiene informazioni di supporto, guide e dimostrazioni video).