



ПОРТАЛ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК НА РЕМОНТ

(ремонт мобильных компьютеров, сканеров, планшетных ПК Xplore и принтеров)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Сентябрь 2021 г.

Zebra предлагает следующую информацию для решения наиболее общих вопросов, имеющих отношение к использованию портала для ремонта Zebra Repair Order Portal для получения авторизации на ремонт и отправки заявок для ремонта мобильных компьютеров, сканеров штрихкодов, RFID-устройств, планшетных ПК и принтеров. Этот документ, а также дополнительная информация, представлены в разделе [Request a Repair](#) (Заявка на ремонт) на страницах «Support and Downloads» (Поддержка и загрузка) веб-сайта Zebra.com.

1. Могу ли я указать отдельный номер заказа на покупку и документа для каждого устройства в моем оплачиваемом заказе на ремонт?

Да, это возможно. На экране оплаты есть поле, в котором указано «I have multiple PO's» (У меня несколько заказов на покупку). Если отметить это поле, строки для оплаты заказа перечисляются отдельно. В каждой строке есть поле, которое позволяет вам указать конкретный номер заказа на покупку для такого устройства. В разделе для прикрепления файлов вы можете прикрепить неограниченное количество документов для заказов на покупку при помощи кнопки «Attach File» (Прикрепить файл).

2. Как организовать в Бразилии получение курьером устройств, на которые распространяется действие договора?

Когда на экране «Add Products» (Добавить продукты) вы добавляете в заявку на ремонт устройство, на которое распространяется такая услуга, вы увидите дополнительное поле «Schedule Collection» (Запланировать получение устройства). Если вы отметили это поле, Zebra организует получение устройства местной курьерской службой с учётом указанного адреса доставки и контактного лица.

3. Как ввести несколько номеров заказов на покупку и файлов с заказами на покупку?

На экране оплаты, когда показана опция оплаты заказа на покупку, появится поле «I have multiple POs» (У меня несколько заказов на покупку). Если отметить это поле, на экран будут выведены все строки оплачиваемых работ заявки на ремонт. Для каждой строки можно ввести отдельный номер заказа на покупку. Кнопка «Attach File» (Прикрепить файл) позволяет прикрепить к заявке на ремонт несколько файлов заказов на покупку.

4. Можно ли получать электронные уведомления о ремонте на предпочитаемом языке?

Да, это возможно. Мы добавили раздел «Preferred Language selection» (Выбор предпочитаемого языка) в опциях «Settings» (Настройки). В этом раскрывающемся меню можно выбрать один из доступных языков для получения электронных уведомлений о ремонте.

5. Как указать нужную версию ОС или не воссоздавать образ ОС на моих устаревших планшетных ПК Xplore или надёжных планшетных ПК Zebra?

Когда на экране «Add Products» (Добавить продукты) указывается продукт, в правой стороне экрана раскрывается дополнительное меню «OS Selection» (Выбор ОС). В этом раскрывающемся меню предложены разные версии операционных систем Android и Windows. Здесь же есть опция «Do not reimage» (Не воссоздавать образ), если вы не хотите переустановить прежнюю ОС. Также предлагается опция «Other» (Другие). С помощью этой опции в разделе «Problem Details» (Подробная информация) можно указать версию ОС, которой нет в списке.

6. Можно ли изменить информацию о выставлении счетов в процессе осуществления оплаты?

Да, можно, если у вас есть финансовый счёт с Zebra с условиями оплаты заказов на покупку. Если такого счёта у вас нет, вам необходимо связаться с Zebra. Вам окажут помощь в обновлении информации по оплате счетов.

7. На вкладке «Repair Order» (Заявка на ремонт) обнаружилось новое поле, имеющее отношение к функции «Bulk Load» (пакетная загрузка). Эта функциональность была изменена?

Функция «Bulk Load» была расширена. Теперь загрузка ваших данных производится в фоновом режиме. Как пользователь вы можете выйти из системы или перейти в другие разделы портала. Например, вы можете в это время перейти к вкладке «Repair Status» (Статус ремонта). Как только загрузка будет завершена, вы получите автоматическое уведомление по электронной почте. Можно также проверить прогресс пакетной загрузки, используя это новое поле состояния пакетной загрузки (Bulk Load) на вкладке «Repair Orders» (Заявки на ремонт). Как только пакетная загрузка будет завершена, система покажет состояние «complete» (завершено) или «complete with errors» (завершено с ошибками), уведомив вас о возможности продолжить отправку ваших заявок.


8. Я обнаружил изменение на экране, где предоставляется информация, имеющая отношение к получению моих устройств курьерской службой. Так ли это?

Да. Мы упростили процесс получения устройств курьерской службой. Наши клиенты и партнёры, которые располагают договорами, предусматривающими такую услугу, обнаружат, что формирование запроса на организацию получения устройств курьерской службой теперь стало проще после отправки заявки на ремонт. Доступные периоды времени для получения устройств курьерской службой теперь автоматически рассчитываются на основании предоставленной вами информации. Кроме того, вы можете просмотреть сведения о получении устройств курьерской службой на экране «Repair Details» (Подробная информация о ремонте). Вам всего лишь надо найти информацию о заявке на ремонт, чтобы просмотреть сведения о получении устройств курьерской службой.

9. Похоже, что мне не надо иметь уникальный идентификатор пользователя для каждого из моих клиентов. Это так?

Да. Пользователям портала, у которых несколько разных клиентов, более не надо использовать уникальные данные для входа в систему для каждого клиента. С конца февраля 2019 года пользователи могут запросить об объединении информации о клиентах.

10. Я заметил информационный символ в кружке возле некоторых полей. Что он обозначает?

Мы хотим предоставить нашим пользователям помощь на каждом этапе работы с Порталом. Символ  предоставляет вам доступ к более подробной информации о главных полях. Информация поможет вам сделать правильный выбор. Вам также предоставляется доступ к контекстуальной справке (In-Context Help) на каждой странице на Портале оформления заявок на ремонт. Доступ к Справке предлагается в нижнем правом углу экрана. С её помощью выводятся подсказки и обучающие руководства, имеющие отношение к выбранной странице.

11. Какие заявки на ремонт можно отправить при помощи Портала Zebra для оформления заявок на ремонт?

Обратите внимание на то, что наши пользователи портала в регионах Европы, Ближнего Востока, Африки, Азиатско-Тихоокеанском регионе и Северной Америке могут отправлять заявки на ремонт на любой неисправный продукт (мобильные компьютеры, решения считывания данных и принтеры). Заявки на ремонт также могут отправляться в Мексике. С более подробной информацией о нашей продукции можно ознакомиться на веб-сайте Zebra.com

12. Какие типы автоматических уведомлений по электронной почте о статусе ремонта доступны мне?

Доступны следующие уведомления о ремонтных работах Zebra (направленные через Портал для оформления заявок на ремонт, по электронной почте или по телефону):

1. Устройства ещё не получены – (первое напоминание на 14 день)
2. Устройства ещё не получены – (последнее напоминание на 21 день)
3. Устройство/устройства получены ремонтным центром Zebra
4. Устройство/устройства отправлены ремонтным центром Zebra

5. На запрошенный ремонт не получен заказ на покупку или оплата кредитной картой (первое напоминание)
6. На запрошенный ремонт не получен заказ на покупку или оплата кредитной картой (последнее напоминание)
7. Ожидаемое неисправное устройство/устройства ещё не получены (первое напоминание)
8. Ожидаемое неисправное устройство/устройства ещё не получены (последнее напоминание)
9. Получение ожидаемых для ремонта запасных частей — первое уведомление
10. Получение ожидаемых для ремонта запасных частей — обновление раз в две недели
11. Получение запасных частей для ремонта

13. Можно ли настроить предпочтения для получения сообщений по электронной почте о статусе ремонта?

Да, вы можете подписаться для получения автоматических уведомлений по электронной почте о статусе ремонта. Полное объяснение разных уведомлений и доступных для подписки опций предоставлено в руководстве «Setting Repair Email Notification Preferences» (Настройка предпочтений для уведомлений по электронной почте о ремонте). Вам необходимо выполнить инструкции, изложенные на странице 3: «Setting Email Notification Preferences» (Настройка предпочтений для уведомлений по электронной почте). Для оформления подписки вы также можете обратиться в Службу поддержки ремонта (Repair Help Desk), используя тот же адрес электронной почты, который вы используете для отправки заявок на ремонт.

14. Почему я вижу дополнительные заявки на ремонт от моей компании, которые я не создавал?

Если вы видите заявки на ремонт, которые вы не создавали, это значит, что 2 учётных записи, принадлежащие вашей компании, были объединены. Вы можете воспользоваться вкладкой «User Preferences» (Предпочтения пользователя). Прокрутите вниз до раздела «Orders to Display» (Вывести заявки на экран). Здесь вам будет предложена функция фильтрации. Вы можете выбрать для просмотра только те заявки на ремонт, которые вы сохранили или отправили.

15. Как редактировать данные контактного лица или адрес для выставления счетов/доставки? Могу ли я удалить контактное лицо или адрес объекта?

Если вы хотите редактировать данные контактного лица или адрес для выставления счетов/доставки, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки. Наши представители по работе с клиентами подскажут вам нужные шаги. Обратите внимание на то, что пользователь портала может вносить изменения только в поле «Телефон» в разделе сведений о контактном лице.

16. Мой ремонт показан как в состоянии ожидания, как мне узнать, когда придут запасные части?

Иногда, когда технические специалисты Zebra проводят анализ и/или тестирование направленных в ремонт устройств, обнаруживаются дефекты, для которых требуются запчасти, которых в настоящее время нет на складе. На Портале оформления заявок на ремонт заявки, которые находятся в состоянии ожидания запасных частей, показаны как «Line Sub Status = On Hold» (Состояние строки заявки = на ожидании). Эта информация выводится на экране «Repair Order Details» (Информация о заявке на ремонт) во вкладке «Repair Orders» (Заявки на ремонт). Дата доставки запчастей на наш склад указана на уровне строки в поле «Parts Due Date» (Ожидаемая дата поставки запчастей).

17. Каким интернет-браузером лучше пользоваться для работы с порталом?

Для доступа к Порталу оформления заявок на ремонт Zebra рекомендует использовать Google Chrome. Портал будет работать и с другими браузерами (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox и т. д.), однако вы можете столкнуться с медлительным откликом или другими проблемами с выводом информации на экране.

18. На каких языках доступен Портал оформления заявок на ремонт?

Текущий список поддерживаемых Порталом языков всегда выводится в раскрывающемся меню, когда вы нажимаете кнопку «Login», которая находится в левой части страницы «Request a Repair» (Запрос на ремонт). По состоянию на июль 2018 года Портал доступен на следующих 18 языках: арабский, китайский, чешский, голландский, английский, французский, немецкий, иврит, итальянский, японский, корейский, польский, португальский, русский, испанский, шведский, тайский и турецкий.

19. Что мне делать, если я забыл мой пароль или хочу изменить мой пароль?

Когда вы нажимаете на кнопку «Login» (Вход в систему), расположенную в левой части страницы Request a Repair (Запрос на ремонт), на экран выводится раскрывающийся список языков, и вы можете выбрать предпочитаемый язык для работы с Порталом. Система переведёт вас на страницу *Login* (Вход в систему). Выберите ссылку «*Forgot your password?*» (Забыли пароль?), которая находится под кнопкой *Sign In* (Войти). Нажмите на ссылку и введите ваше имя пользователя. Временный пароль будет направлен на адрес электронной почты, зарегистрированный для вашей учётной записи на Портале, а также инструкции по смене пароля. В ходе этой процедуры система может попросить вас ответить на вопросы по безопасности для вашего профиля учётной записи.

20. Как я могу изменить информацию в моём профиле пользователя?

Для смены информации в вашем профиле пользователя (имя, фамилия, номер телефона, контрольные вопросы, адрес и т. д.), пожалуйста, обратитесь в службу поддержки Zebra по ремонту. [Нажмите здесь](#), чтобы получить доступ к странице «Contact Support» (Контактная информация службы поддержки), затем выберите соответствующий номер в службе поддержки для устройства вашего типа (принтер или продукция корпоративного класса, мобильный компьютер, сканер) и местонахождение.

21. Как можно изменить номер телефона, связанный с контактным лицом в отношении заявки на ремонт?

До 14 октября 2017 года. Необходимо создать новую запись о контактном лице, где будет указан новый номер телефона. *С 14 октября 2017 года.* Доступная с октября функциональность позволит пользователям менять номер телефона контактного лица для конкретной заявки на ремонт. Нажмите на раскрывающееся меню «*Contact*» (Контактное лицо), затем выберите контактное лицо, чью информацию вы хотите редактировать, затем нажмите кнопку «*Update Phone Number*» (Изменить номер телефона) и сохраните новый номер телефона.

22. Если я работаю на Портале очень долго, моя сессия завершится автоматически?

До тех пор, пока вы используете Портал, ваша сессия будет активной. Если активных действий на Портале нет в течение более чем 2 часов, сессия завершится и вы выйдете из системы. Этот подход позволяет нам поддерживать высокую производительность системы для тех людей, которые активно используют Портал для отправки и отслеживания заявок на ремонт.

23. Почему иногда главная страница Портала слишком долго загружается?

Для некоторых пользователей первоначальная загрузка главной страницы может потребовать минуту и более, что необходимо для полного вывода всех элементов на стартовом экране. Время загрузки может зависеть от количества пользователей, обращающихся на Портал в часы наиболее интенсивной нагрузки. Также время загрузки может быть немного больше для некоторых языковых версий Портала. Мы работаем над устранением этих проблем.

24. Как узнать, распространяется на моё устройство гарантия или договор?

После того, как вы вошли на Портал оформления заявок на ремонт, нажмите вкладку «*Validate Warranty and Entitlement*» (Проверить гарантию и обслуживание). Введите в соответствующем поле «*Serial Number(s)*» (Серийный номер/номера), нажмите кнопку «*Validate*» (Проверить). Система выведет на экран информацию о модели и текущие сведения о гарантии/договоре для устройства/устройств.

25. Как найти серийный номер на устройстве?

В разделе «Support Community» (Сообщество поддержки) есть [статья с общей информацией](#).

26. Я не могу найти (или не знаю), где находится серийный номер на моём повреждённом устройстве. Что мне делать?

В такой ситуации нажмите поле «*I don't have a Serial #*» (У меня нет серийного номера) на экране «*Add Products*» (Добавить продукты). Вам будет предложено выбрать модель вашего устройства. Если в заявку на ремонт добавляется устройство без серийного номера, невозможно проверить, распространяется ли на устройство обслуживание. Будет применён единичный случай ремонта (ремонт, на который распространяются условия оплаты за время и используемые материалы). Если вы уверены, что на устройство распространяется гарантия или договор обслуживания, используйте процедуру оспаривания сразу после добавления устройства в корзину (но до отправки заявки на ремонт). См. раздел «Часто задаваемых вопросов» «Что мне делать, если Портал оформления заявок на ремонт показывает «Оплачиваемый ремонт», когда на моё устройство распространяется гарантия или договор обслуживания?», который находится в другом месте этого документа.

27. Как выбрать правильный серийный номер, когда мне необходимо выбрать из разных вариантов?

В некоторых случаях серийный номер может соотноситься с несколькими описаниями продукта. В раскрывающемся окне «Serial Number/Product Name» (Серийный номер/название продукта) выберите первый вариант. На экране «Add Products» (Добавить продукты) отметьте «Job Type» (Тип работы) (либо гарантия, договор или оплачиваемый ремонт). Если выбранный тип работы не тот, который вы ожидаете, удалите строку для такого продукта из корзины и введите снова данные, выбрав следующий вариант из списка «Serial Number/Product Name» (Серийный номер/название продукта). Продолжайте делать выбор нужного варианта до тех пор, пока тип работы не будет соответствовать вашим ожиданиям. Если ни один из вариантов не подходит, перейдите к процессу «Service Entitlement Dispute» (Оспаривание вида услуг).

28. Что представляет собой номер ссылки клиента?

Портал для оформления заявок на ремонт позволяет клиентам использовать собственный номер ссылки вашей компании для заявки на ремонт для каждого устройства. Поле «Customer Reference Number (#)» (Номер ссылки клиента) представляет собой поле для заполнения в произвольной форме, которое доступно на экране «Add Products» (Добавить продукты). Каждое добавленное в заявку на ремонт устройство может иметь такой же или уникальный номер ссылки.

29. Какой метод обратной доставки использует Zebra для отправки мне отремонтированного устройства? Могу ли я указать службу, используемую для доставки моих отремонтированных устройств?

Отремонтированные устройства будут возвращены вам без дополнительной оплаты, если используется наиболее экономичный метод доставки Zebra. Как правило, это наземная доставка. За ваш счёт вы можете выбрать службу доставки на ваше усмотрение и/или выбрать более скоростной метод доставки. Воспользуйтесь разделом «Return Shipment Details» (Информация об обратной доставке) на экране «Shipment Details» (Информация о доставке), где вы можете выбрать применимый вариант службы доставки.

30. Необходимо ли указывать «Return Shipment Details» (Информация об обратной доставке)?

Нет, раздел «Return Shipment Details» (Информация об обратной доставке) не обязателен для заполнения. Заполните эти поля, если вы выбираете особую службу доставки по вашему усмотрению и/или предпочитаете более скоростной метод доставки. Этот раздел не надо заполнять, если в вашем договоре предусмотрена услуга упреждающей замены или услуга ускоренной доставки ваших устройств из комплекта резервных устройств.

31. Что мне делать, если Портал оформления заявок на ремонт показывает «Оплачиваемый ремонт», когда на моё устройство распространяется гарантия или договор обслуживания?

Если вы считаете, что на ваше устройство должна распространяться гарантия или договор, выберите «Dispute» (Оспорить) в разделе «Информация» на экране создания заявки на ремонт и выберите «Contract» (Договор) или «Warranty» (Гарантия). Обратите внимание на следующее: если вы выбрали «Contract» (Договор), необходимо указать номер договора, а если вы выбрали «Warranty» (Гарантия), необходимо указать дату покупки. Вы также можете прикрепить любые подтверждающие документы (копию вашего договора или подтверждение покупки), что может быть полезным в ходе процедуры оспаривания. Служба поддержки ремонта Zebra ознакомится с материалами оспаривания и проверит наличие покрытия для вашего устройства. С вами могут связаться, если потребуются дополнительная информация. [Нажмите здесь](#) или выберите руководство «Disputing Entitlement or Repeat Repair» (Оспаривание покрытия или повторный ремонт) на странице [Resources and Training](#) (Ресурсы и обучение) для доступа к пошаговому руководству для оспаривания оплачиваемого ремонта.

32. Предоставляет ли Zebra покрытие расходов на доставку устройства/устройств в ремонтную мастерскую?

Для партнёров и клиентов (в странах, где доступна эта услуга), использующих онлайн-портал для формирования заявок на ремонт для устройств, на которые распространяются договоры Zebra OneCare, Zebra предоставляет бесплатную отгрузочную этикетку для покрытия стоимости обратной доставки устройства в ремонтный центр Zebra с использованием наземной доставки службой, которую выбирает Zebra. Полная информация приведена на странице [Предоплаченная отгрузочная этикетка](#).

33. Как создать предоплаченную отгрузочную этикетку?

Если вы являетесь клиентом, которому доступна такая услуга (см. соответствующую статью выше в «Часто задаваемых вопросах»), [нажмите здесь](#) для перехода к пошаговому руководству «*Generating a Prepaid Shipping Label*» (Создание предоплаченной отгрузочной этикетки). К этому руководству также можно получить доступ на странице [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Предоставление предоплаченной отгрузочной этикетки) или на странице [Resources and Training](#) (Ресурсы и обучение).

34. Когда я нажимаю «Generate Shipping Label» (Создать предоплаченную отгрузочную этикетку), система выдает сообщение, что я не имею доступа к этой услуге. Возникает вопрос: почему?

После отправки заявки на ремонт создание предоплаченных отгрузочных этикеток распространяется только на заявки, для которых доступна такая услуга (для получения подробной информации см. раздел «Does Zebra cover the cost of shipping to send the unit(s) to the Repair Depot?» (Покрывает ли Zebra расходы на доставку устройств в ремонтный центр?). Подобным образом эта услуга доступна только для устройств, для которых предусмотрены договоры с услугами получения устройств у клиентов. Во всех других случаях необходимо выйти из этого экрана и ожидать авторизации заявки по электронной почте, включая номер заявки (RMA) и грузовой манифест с адресом для доставки и инструкциями. Если вы считаете, что вам доступна услуга получения устройства курьерской службой, воспользуйтесь процессом оспаривания (описано в разделе «How do I arrange a Scheduled Collection/Pickup for a product with contract coverage that is under dispute?» (Как мне организовать запланированное получение курьерской службой продукта, на который распространяется договор и который является предметом оспаривания?)).

35. Как определяется стоимость для оплачиваемых видов ремонта?

Для услуг единичных случаев ремонта Zebra использует фиксированную 3-уровневую структуру ценообразования на основании типа и сложности требуемого ремонта:

- *Диагностические услуги (1 уровень)* включает следующие диагностические услуги, а также обратную доставку клиенту с использованием предпочитаемой компанией Zebra службы доставки и стандартного метода: оценка состояния продуктов с результатом диагностики «No Trouble Found (NTF)/No Fault Found (NFF)» (Проблемы не обнаружены/неисправности не обнаружены), или ремонт продукта, который осуществляется путём восстановления программного обеспечения, операционной системы или встроенных программ (без использования запасных частей), или продукты возвращаются клиенту, потому что не была предоставлена достаточная информация или нет авторизации, или продукты возвращаются клиенту, потому что заявленная компанией Zebra стоимость ремонта (или повторно заявленная стоимость ремонта) была отвергнута клиентом, или в течение 30 дней от клиента не был получен ответ на заявленную компанией Zebra стоимость ремонта (или повторно заявленную стоимость ремонта).
- *Незначительный ремонт (2 уровень)* включает диагностику проблемы и её устранение. Ремонт внешних компонентов, таких как кнопочные панели и триггерные устройства. Стоимость ремонта 2 уровня также включает обратную доставку клиенту с использованием предпочитаемой компанией Zebra службы доставки и стандартного метода.
- *Сложный ремонт (3 уровень)* распространяется на диагностику проблемы и её устранение, включая внутренние компоненты устройства (ремонт схемной платы и замена неповрежденного дисплея). Ремонт или замена схемных плат осуществляются в соответствии с текущими производственными спецификациями Zebra. Стоимость ремонта 3 уровня также включает обратную доставку клиенту с использованием предпочитаемой компанией Zebra службы доставки и стандартного метода.

В процессе оформления заявки на ремонт с использованием Портала клиенту будет предложено сообщить код неисправности, который будет использоваться для формирования стоимости ремонта. Клиент несёт ответственность за проведение достаточной проверки с целью точного определения проблемы, результаты которой Zebra будет использовать для формирования стоимости ремонта. Если по результатам осмотра продукта в ремонтном центре Zebra выяснится, что требуемый ремонт отличается от ремонта по результатам самостоятельной диагностики клиента, клиенту будет предоставлена новая стоимость ремонта.

36. Как я могу узнать, когда моя заявка будет успешно обработана и я могу направить мои устройства в ремонт?

После того, как вы подтвердили вашу заявку на устройства, на которые распространяется покрытие договора или гарантии (или предоставили данные оплаты для единичных случаев ремонта или оплачиваемого ремонта), система переведет вас на страницу «Order Confirmation» (Подтверждение заявки), где будет указано, что ваша заявка на ремонт была принята (Your repair order has been accepted).

37. Могу ли я просмотреть статус заявок на ремонт, отправленных мной, или заявок, которые были отправлены кем-то другим в моей компании?

Да, на главной странице Портала нажмите «Order Status» (Статус заявки). По умолчанию на экран будут выведены все заявки, сформированные вашей компанией за прошедшие 30 дней в хронологическом порядке. Вы можете произвести фильтрацию результатов по датам или произвести поиск с указанием конкретного номера заявки, серийного номера и/или номера ссылки клиента. Пользователи могут изменять настройки пользователей по умолчанию для вывода только информации о направленных ими заявок на ремонт. [Нажмите здесь](#), чтобы получить доступ к пошаговому руководству для настройки пользовательских предпочтений.

38. Что представляют собой различные статусы заявок на ремонт и что они означают?

Предусмотрены 2 уровня статуса для заявок на ремонт – «Order Status» (Статус заявки) и «Line Item Status» (Статус строки позиции). «Order Status» (Статус заявки) – это высший уровень статуса полной заявки. «Line Item Status» (Статус строки позиции) – это статус каждого устройства, включенного в заявку на ремонт. Ниже приводится список всех видов статусов заявок и строк по позициям, включая краткое описание:

Значения статуса заявки

- *Ожидание.* Заявка была сформирована, но информация о ремонтных работах не была направлена в ремонтный центр.
- *Отправлена.* Информация была направлена в ремонтный центр, но получение ещё ожидается.
- *Закрыта.* Заявка на ремонт была выполнена.
- *Отменена.* Заявка на ремонт была отменена.

Значения статуса строки позиции

- *Ожидание.* Заявка была сформирована, но информация о ремонтных работах не была направлена в ремонтный центр.
- *Открыта.* Информация была направлена в ремонтный центр, но получение ещё ожидается.
- *Получена.* Продукт был получен авторизованным ремонтным центром.
- *Ремонт начался.* В ремонтном центре начались работы по ремонту устройства.
- *Ремонт завершен.* Ремонт был завершен.
- *Отправка.* Устройство было отправлено.
- *Заявка RMA закрыта.* Заявка на ремонт была выполнена и закрыта.
- *Отменена.* Строка позиции на ремонт была отменена.

[Нажмите здесь](#), чтобы перейти к соответствующему обучающему руководству. Вы также можете ознакомиться с руководством «Searching and Viewing Repair Order Information» (Поиск и просмотр информации о заявках на ремонт) на странице [Resources and Training](#) (Ресурсы и обучение).

39. Как можно внести изменения или отменить отправленную заявку на ремонт?

Обратите внимание на следующее: заявка на ремонт автоматически аннулируется, если в течение 30 дней устройство не было получено. С вашей стороны не потребуются никакие другие действия для изменения статуса заявки. Если вам необходимо внести изменения или аннулировать отправленную заявку в течение 30 дней, пожалуйста, свяжитесь со службой поддержки ремонта и предоставьте номер заявки и нужную информацию. [Нажмите здесь](#), чтобы получить доступ к странице «Contact Support» (Контактная информация службы поддержки), затем выберите соответствующий номер в службе поддержки для устройства вашего типа (принтер или продукция корпоративного класса, мобильный компьютер, сканер) и местонахождение.

40. Можно ли распечатать документацию по моей заявке на ремонт?

Да. Воспользуйтесь вкладкой «*Order Status*» (Статус заявки на ремонт) для поиска вашей заявки. Нажмите на заявку на ремонт. На экране «*Order Details*» (Информация о заявке на ремонт) будет показана документация по заявке в разделе «*Documents*» (Документы) (в правой части экрана). Нажмите на ссылку «*Documents*» (Документы), чтобы загрузить копию документов, которые можно просмотреть и распечатать.

41. Как удалить контактное лицо на Портале?

Если вы можете вносить изменения в информацию о телефоне контактного лица, в настоящее время вы не можете удалить контактное лицо, используя Портал оформления заявок на ремонт, потому что информация контактного лица может использоваться для различных целей и не только для заявок на ремонт. Контактное лицо может иметь отношение к заявкам, которые находятся в процессе выполнения. Чтобы удалить информацию о контактном лице с Портала, пожалуйста, обратитесь в службу Zebra по поддержке ремонта.

42. Можно ли работать более чем с одним продуктом в заявке на ремонт?

Да. Не предусмотрены ограничения по количеству продуктов, которые могут быть добавлены в заявку на ремонт. После того, как информация о первом продукте введена на экране «*Product Details*» (Информация о продукте) и позиция добавлена в корзину, вам будут предоставлены вновь чистые поля, где вы можете ввести информацию о следующем устройстве. Для больших заявок мы рекомендуем вам использовать функцию пакетной загрузки на Портале оформления заявок на ремонт. Краткая инструкция о том, как произвести пакетную загрузку, предложена в руководстве «*Performing a Bulk Load*» (Пакетная загрузка) на странице «*Resources and Training*» (Ресурсы и обучение) в разделе «*Request a Repair*» (Запрос на ремонт) на веб-сайте Zebra.com.

43. Если я ранее сделал ошибку в процессе формирования заявки, но увидел ошибку лишь на экране сводных данных, могу ли я возвратиться и изменить эту информацию?

Да. В нижней части экрана «*Review Order*» (Просмотреть заявку) есть кнопка «*Previous*» (Предыдущий). Нажмите эту кнопку, чтобы возвратиться к предыдущему экрану. Продолжайте нажимать кнопку, чтобы возвратиться к требуемому экрану процесса формирования заявки. Когда вы дойдете до экрана, где будет выведена информация, которую вы хотите изменить, просто внесите изменения и продолжайте нажимать кнопку «*Next*» (Далее), чтобы возвратиться к экрану «*Review Order*» (Просмотр заявки).

44. Куда необходимо отправлять мои устройства?

После того, как заявка на ремонт будет отправлена, пользователь получает подтверждение, включая грузовой манифест (с адресом для доставки), или в зависимости от уровня услуг пользователь может сформировать отгрузочную этикетку или организовать получение устройства курьерской службой через инструментарий, предоставляемый Порталом.

Обратите внимание на следующее: Zebra располагает многочисленными ремонтными центрами со специализацией по разным устройствам. Мы находимся в процессе изменения мест расположения ремонтных центров для многих наших клиентов. Соответственно, вам может придётся направлять ваши устройства на адрес, который вам не знаком, а если вы возвращаете много устройств, может потребоваться направить их в разные ремонтные центры. Устройства, которые должны быть доставлены в один ремонтный центр, могут быть отправлены как единый заказ.

45. Как я могу организовать запланированное получение курьерской службой продукта, на который распространяется договор и который является предметом оспаривания?

Доступны два пути для решения этой задачи. Вы можете обратиться за помощью в службу поддержки ремонта. Вы также можете использовать Портал оформления заявок на ремонт, и вам будет необходимо сделать следующие шаги. Во-первых, вы должны заполнить раздел об оспаривании и отправить заявку для изучения службой поддержки ремонта. Когда вы получите уведомление по электронной почте о том, что оспаривание было решено в вашу пользу, вновь зайдите на Портал. Перейдите к странице «*Order Status*» (Статус заявки), просмотрите заявку и выберите кнопку «*Schedule Pickup/Collection*» (Запланировать получение курьерской службой), которая находится в верхней части экрана.

46. Что необходимо отправить вместе с устройством после отправки заявки на ремонт?

После того, как вы отправили заявку на ремонт, распечатайте документацию по отправке, где указана информация с адресом, куда направить ваше устройство. Распечатанный грузовой манифест должен быть направлен в той же коробке, в которой направляются устройства для ремонта. Пожалуйста, не отправляйте расходные материалы или аксессуары, например SIM-карты или карты памяти, антенны, кабели, чехлы, стилусы или руководства, потому что Zebra не может гарантировать их возврат.

47. Сколько времени в стандарте занимает обработка заявки на ремонт?

Стандартное время ремонта и возврата зависит от того, распространяется ли на устройство договор обслуживания Zebra OneCare или гарантия производителя.

Для устройств, на которые распространяется договор Zebra OneCare SV (Special Value), Zebra предусматривает разумные сроки ремонта и возврата устройства в течение пяти (5) дней (Turnaround Time) с момента получения устройства сервисным центром. Для устройств, на которые распространяется договор Zebra OneCare Essential, Zebra предусматривает разумные сроки ремонта и возврата устройства в течение трёх (3) дней с момента получения устройства сервисным центром. Для устройств, на которые распространяется договор Zebra OneCare Select, Zebra предоставляет исправные устройства на замену неисправных устройств, которым требуется ремонт и на которые получена авторизация для ремонта. Отправка устройств на замену осуществляется в день обращения или в течение 24 часов.

Сроки ремонта и возврата могут различаться в зависимости от региона. Свяжитесь с представителем Zebra по обслуживанию, чтобы подтвердить сроки ремонта и возврата в вашем регионе. Услуги будут предоставлены с учётом всех разумных условий и доступных возможностей. Уровень сложности неисправностей может быть разным, от этого будут зависеть сроки ремонта и возврата, поэтому заявленные сроки не могут быть гарантированы. Услуги ремонта и сроки ремонта и возврата рассчитываются с учётом рабочих дней оказания поддержки.

Стандартные сроки ремонта и возврата на единичный случай ремонта (время и материалы или оплачиваемый ремонт) составляют 10 рабочих дней. Zebra не может давать обязательства по срокам ремонта и возврата в случае гарантийного ремонта.

48. Я только что приобрел устройство, и оно было получено с повреждениями/дефектами. Как мне быть в такой ситуации?

Полученные с дефектами устройства невозможно отправить, используя Портал оформления заявок на ремонт. Пожалуйста, обратитесь в службу поддержки ремонта в вашем регионе, чтобы направить заявку о возврате полученного с дефектами устройства.

49. Как добавить строку для обслуживания батарей?

Только батареи, на которые распространяются договоры обслуживания Zebra OneCare, могут быть возвращены для замены с использованием Портала оформления заявок на ремонт. (Для других вариантов договорного обслуживания батарей воспользуйтесь вашим стандартным доступом без использования Портала). Для подтверждения покрытия на экране «Add Products» (Добавить продукты) введите серийный номер устройства, для которого нужна батарея, и тогда вы сможете добавить устройство в корзину. Вам будет предложен вопрос «Do you also want to return the battery?» (Вы также хотите вернуть батарею?) Если вы нажмёте кнопку «ОК» (Подтверждение), в корзине будут добавлены две строки: одна для устройства и одна для батареи. Если вы не хотите возвращать устройство, но хотите вернуть только батарею, просто нажмите на строку для устройства и затем нажмите кнопку «Delete» (Удалить), чтобы удалить устройство. Как только батарея будет получена, вам будет предоставлена батарея на замену.

50. Что представляет собой повторный ремонт?

На все виды завершённого ремонта, выполненные ремонтным центром, распространяется гарантия сроком 30 дней. Если устройство, которое было отремонтировано авторизованным ремонтным центром Zebra, выходит из строя по той же причине в течение 30 дней с момента получения из ремонтного центра, второй ремонт квалифицируется как «Повторный ремонт». Ремонт выполняется при условии, что устройство не получило физических повреждений или воздействие жидкости. Устройство будет отремонтировано без какой-либо оплаты со стороны клиента. Чтобы ознакомиться с более подробной информацией, воспользуйтесь «Условиями и положениями».

В такой ситуации заявку на ремонт можно отправить через Портал оформления заявок на ремонт. Отправьте заявку на ремонт, используя обычную процедуру. Если система показывает, что ремонт должен быть оплачен, устройство можно отметить как «Repeat Repair» (Повторный ремонт). Для этого необходимо использовать функциональность раздела «Dispute» (Оспаривание). [Нажмите здесь](#) или выберите руководство «Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair» (Оспаривание покрытия, Ремонтный центр и Повторный ремонт) на странице [Resources and Training](#) (Ресурсы и обучение) для доступа к пошаговому руководству для оспаривания оплачиваемого ремонта.

51. Можно ли добавить мобильные компьютеры, сканеры и принтеры в одну заявку на ремонт?

Да, все продукты Zebra могут быть добавлены в одну и ту же заявку на ремонт. Обратите внимание на то, что разные продукты в одной заявке на ремонт могут быть направлены на ремонт в разные мастерские. В грузовом манифесте (Shipping Manifest) будет указано, какие продукты должны быть направлены в какие ремонтные мастерские. Кроме того, ремонтная мастерская всегда будет указана для каждого продукта в заявке на ремонт в разделе «Add Products» (Добавить продукты) на экране «Order Summary» (Сводные данные заявки).

52. Как направить заявку на оплачиваемый ремонт (отдельный случай ремонта) принтера в Мексике?

В Мексике для оплачиваемых случаев ремонта, на которые не распространяется покрытие договоров Zebra OneCare или гарантии, пользователю Портала необходимо иметь финансовый счёт с компанией Zebra, который позволяет Zebra обрабатывать такие заявки на ремонт с использованием заказов на покупку, получаемых от вашей компании. Стоимость ремонта принтеров в Мексике выставляется после того, как принтер будет получен и пройдет диагностику в ремонтном центре. Стоимость ремонта будет определена позднее, и пользователь будет уведомлен о стоимости ремонта. Таким образом, во время отправки заявки через Портал оформления заявок на ремонт вы можете указать «N/A» или «Not Available» (Нет данных) в соответствующем поле для указания номера заказа на покупку на экране «Payment» (Оплата). Когда вы получите уведомление, что информация о стоимости ремонта доступна, вам необходимо войти на Портал, найти заявку на ремонт для просмотра стоимости ремонта, а затем произвести оплату заказа на покупку. Для этого надо ввести номер заказа на покупку и приложить файл с заказом на покупку. В настоящее время оплата с использованием кредитных карт в Мексике не принимается.

53. В поле «Ship-to Address» (Адрес для отправки) есть дополнительные адреса, это так?

Да. В процессе очистки счетов мы объединили нефинансовые счета в нашей системе. Обратите внимание на то, что мы добавили функциональность, которая позволяет экономить время. Являясь пользователем портала, вы можете указать адрес для доставки по умолчанию на экране «User Preference» (Предпочтения пользователя) на портале для ремонта.

54. Я пользуюсь услугами Zebra для принтеров. Могу ли я теперь использовать Портал оформления заявок на ремонт?

Да, это возможно. Портал Zebra для оформления заявок на ремонт доступен для отправки заявок на ремонт. Портал предлагает клиентам простую, удобную и быструю процедуру и доступен круглые сутки.

55. Как получить доступ на Портал оформления заявок на ремонт?

Чтобы приступить к использованию Портала, вам достаточно заполнить короткую форму на [Регистрационной странице Портала](#). В течение 24 часов на вашу электронную почту будет отправлен временный пароль. Обратите внимание на следующее: единовременная регистрация необходима для доступа к Порталу, даже если вы авторизованы для работы с другими сайтами Zebra. Если ваша организация является членом программы PartnerConnect, пожалуйста, свяжитесь с вашим администратором партнёра, чтобы получить доступ к приложениям Zebra или обратитесь в [Центр взаимодействия с партнёрами](#) для получения дополнительной информации.

56. Где можно найти более подробную информацию о функциях и преимуществах Портала оформления заявок на ремонт?

Сайт Zebra.com предлагает ряд ресурсов для новых пользователей, включая [Обзор функций и преимуществ Портала](#), раздел, посвящённый [Ресурсам и обучению](#) (включая инструкции, руководства и демонстрационные видеосюжеты).