

Приостановка сервисных операций Zebra в России и Беларуси

С 8 марта и до дальнейшего уведомления компания Zebra приостановила все сервисные операции, включая ремонт и техническую поддержку в России и Беларуси.

Пожалуйста, примите к сведению следующую дополнительную информацию, касающуюся приостановки компанией Zebra своих сервисных операций и потенциального воздействия на Вас и Ваших клиентов:

- Компания Zebra больше не предоставляет сервисную и техническую поддержку - включая гарантийное обслуживание, Zebra OneCare и платные услуги - для всех продуктов Zebra (включая Fetch) и программного обеспечения (включая Visibility IQ и Adaptive Vision) для России и Беларуси. Кроме того, Zebra приостановила все профессиональные услуги и предложения "как услуга" (включая Reflexis и ZPA) для России и Беларуси.
- Компания Zebra не принимает запросы на поддержку для России и Беларуси никакими способами, включая телефон, чат, онлайн-форму, электронную форму или электронную почту.
- Заказы на новые **контракты на обслуживание** и запросы на продление контрактов для России и Беларуси будут отклонены, независимо от способа подачи, включая электронные контракты, EDI или электронную почту. До дальнейшего уведомления компания Zebra не будет принимать изменения, дополнения или продления приостановленных контрактов на обслуживание для России и Беларуси.
- **Котировки**, консолидация контрактов и периодические процессы выставления счетов также приостановлены для России и Беларуси.
- **Доступ к Solutions Pathway для партнёров из России и Беларуси отключен.**
- **Поддержка специалистов по ремонту принтеров PartnerConnect для России и Беларуси** также приостановлена до дальнейшего уведомления, а доступ к portalу PartnerConnect Claims Portal приостановлен для России и Беларуси.
- Кроме того, Zebra прекратила все **операции в ремонтных (сервисных) центрах** в России и Украине. Работа наших ремонтных центров CTDI в этих странах будет приостановлена до дальнейшего уведомления.
- Ремонтные работы для клиентов в **странах** за пределами России и Беларуси, которые обычно обслуживаются ремонтным центром в России, теперь направляются в наш региональный ремонтный центр EMEA в Варшаве, Польша. Несмотря на исторически низкие объёмы ремонта, этот процесс позволит поддержать клиентов в Азербайджане, Узбекистане, Таджикистане и Казахстане.
- С сегодняшнего дня доступ к **Порталу заказов на ремонт** приостановлен для России и Беларуси, и инструмент не будет принимать заказы на доставку в Россию и Беларусь.
- Для обеспечения осведомленности о приостановке поддержки были подготовлены **уведомления** на английском и русском языках, которые будут доступны через Сообщество поддержки, телефонную систему IVR, страницу Contact Us на сайте Zebra.com, автоответчик электронной почты, автоответчик чата и портал заказов на ремонт.

Если у вас есть конкретные вопросы или проблемы, пожалуйста, свяжитесь с Вашим менеджером по продажам. Мы ценим ваше терпение в это непростое время.

Дженна Стэнли

Старший вице-президент, Zebra Customer Success & Services

Ричард Хадсон

Генеральный директор & Старший вице-президент по продажам в регионе EMEA