



Reparaturauftragsportal von Zebra

Antrag auf Ersatz eines Druckkopfs im
Reparaturauftragsportal einreichen

Dezember 2020

Antrag auf Ersatz eines Druckkopfs im Reparaturauftragsportal einreichen

Beantragen Sie im Reparaturauftragsportal den Ersatz von Druckköpfen, die durch die Garantie oder einen Zebra OneCare-Supportvertrag abgedeckt sind. Druckköpfe sind nicht reparierbar. Wenn der Druckkopf nicht durch die Garantie oder einen Vertrag abgedeckt ist, müssen Sie einen neuen bestellen.

Beim Einreichungsprozess im Reparaturauftragsportal ist Folgendes zu beachten:

Antrag mit Druckkopf-Seriennummer einreichen

- Befolgen Sie das übliche Verfahren und fügen Sie die Druckkopf-Seriennummer zum Reparaturauftrag hinzu. Zebra prüft die Produktabdeckung.
- Zebra erkennt die Seriennummer evtl. nicht. Wenn Sie die folgende Meldung erhalten, geben Sie die Artikelnummer des Druckkopfs ein.

The serial number entered has not been identified. Please verify the number again or select 'I don't have serial#' and pick the product model to proceed adding the item.

Antrag mit Druckkopf-Artikelnummer einreichen (Seriennummer unbekannt oder von Zebra nicht erkannt)

- Wenn die Garantie oder Zebra OneCare-Abdeckung nicht überprüft werden kann, lautet der Reparaturtyp vorfallbasiert (kostenpflichtig).
- Wenn Sie wissen, dass der Druckkopf abgedeckt ist (Garantie oder Zebra OneCare-Vertrag), **widersprechen Sie dem Reparaturstatus**.

Druckkopf mit Auftragsstyp „kostenpflichtig“ (keine Garantie/kein Zebra OneCare-Vertrag ODER Abdeckung kann wegen fehlender Seriennr. nicht geprüft werden)

- Beim Auftragsstyp „kostenpflichtig“ kann der Auftrag nicht eingereicht werden. Es erscheint diese Fehlermeldung:

Die eingegebene Teilenummer kann nicht repariert werden. Bitte klicken Sie auf „OK“, und diese Position wird aus dem Reparaturauftrag entfernt.

OK

STORNIEREN

- Auf **ABBRECHEN** klicken, um zum Bildschirm Add Products zurückzukehren und dem Status zu widersprechen, oder auf OK klicken, um den Druckkopf im Reparaturauftrag zu löschen

Antrag mit Druckkopf-Seriennummer einreichen

(Zebras Unterlagen zufolge ist Druckkopf von Garantie oder Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt)

Befolgen Sie das übliche Verfahren, um eine Seriennummer zum Reparaturauftrag hinzuzufügen.

PRODUKT HINZUFÜGEN

Seriennr.
Wie kann Ihre Seriennummer gefunden werden?

Ich habe keine Seriennummer

Kundenreferenznr.

Problembereich

Problemdetail

Problembeschreibung

ZURÜCKSETZEN **HINZUFÜGEN**

BULK LOAD

PRODUKTDDETAILS

ENTFERNEN FÜGEN SIE EIN ANDERES PRODUKT HINZU

Seriennummer BF1709-00467/B/C

Produktmodell P1058930-011

Reparaturzentrum Netherlands Repair Centre

Reparaturtyp Garantie

Nettopreis 0,00 €

Anspruch

Austaschtyp

Durchlaufzeit 10

Standard-Sammlung

Express-Abholung

Vertragsnummer

Vertragsanfangsdatum

Vertragsenddatum

Garantieenddatum 01-Mrz-2021 12:00:00

Sparepool Name

Service Cut-off Time auswählen

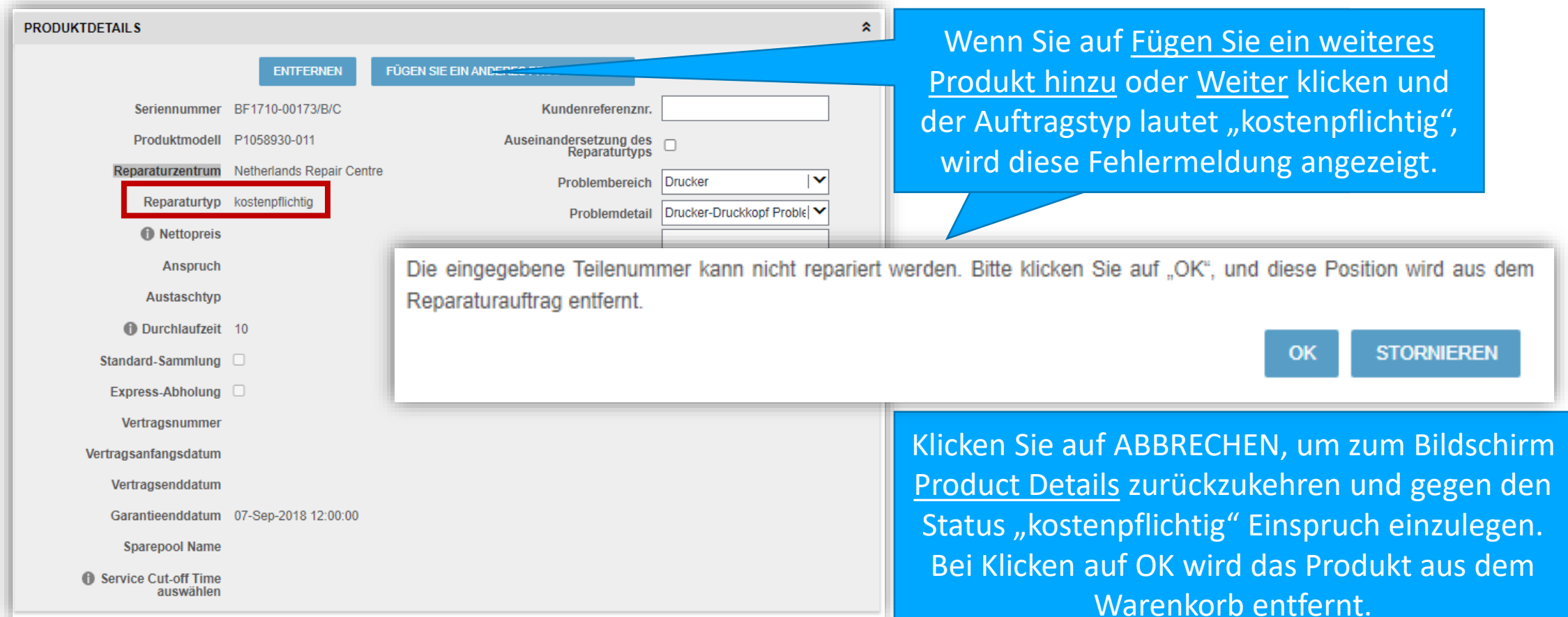
Sobald der Druckkopf zum Auftrag hinzugefügt wurde, wird das Feld Reparaturtyp ausgefüllt.

Lautet der Auftragstyp „Garantie“ oder „Vertrag“, können Sie mit dem Reparaturauftrag fortfahren.

Antrag mit Druckkopf-Seriennummer einreichen

(Zebbras Unterlagen zufolge ist Druckkopf nicht von Garantie oder Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt)

Wenn der Druckkopf nicht durch eine Garantie oder einen Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt ist, lautet der Auftragstyp „kostenpflichtig“ und Sie können den Vorgang nicht fortsetzen.



The screenshot shows the 'PRODUKTDDETAILS' page in the Zebra OneCare portal. The 'Reparaturtyp' field is highlighted with a red box and contains the value 'kostenpflichtig'. A modal dialog box is displayed in the foreground with the following text: 'Die eingegebene Teilenummer kann nicht repariert werden. Bitte klicken Sie auf „OK“, und diese Position wird aus dem Reparaturauftrag entfernt.' Below the text are 'OK' and 'STORNIEREN' buttons. A blue callout box points to the 'FÜGEN SIE EIN ANDERES PRODUKT HINZU' button with the text: 'Wenn Sie auf Fügen Sie ein weiteres Produkt hinzu oder Weiter klicken und der Auftragstyp lautet „kostenpflichtig“, wird diese Fehlermeldung angezeigt.' Another blue callout box at the bottom right contains the text: 'Klicken Sie auf ABBRECHEN, um zum Bildschirm Product Details zurückzukehren und gegen den Status „kostenpflichtig“ Einspruch einzulegen. Bei Klicken auf OK wird das Produkt aus dem Warenkorb entfernt.'

Antrag mit Druckkopf-Artikelnummer einreichen

Befolgen Sie das übliche Verfahren, um ein Produkt ohne Seriennummer hinzuzufügen.

PRODUKT HINZUFÜGEN

Seriennr.
Wie kann Ihre Seriennummer gefunden werden?

Ich habe keine Seriennummer

Produktname

PRODUKT AUSWÄHLEN

Kundenreferenznr.

Problembereich

Problemdetail

Problembeschreibung

ZURÜCKSETZEN **HINZUFÜGEN**

BULK LOAD

PRODUKTDDETAILS

ENTFERNEN **FÜGEN SIE EIN ANDERES PRODUKT HINZU**

Seriennummer SN_UNKNOWN

Produktmodell P1058930-011

Reparaturzentrum Netherlands Repair Centre

Reparaturtyp kostenpflichtig

Nettopreis

Anspruch

Austaschtyp

Durchlaufzeit 10

Standard-Sammlung

Express-Abholung

Vertragsnummer

Vertragsanfangsdatum

Vertragsenddatum

Garantieenddatum

Sparepool Name

Service Cut-off Time auswählen

Kundenreferenznr.

Auseinandersetzung des Reparaturtyps

Problembereich

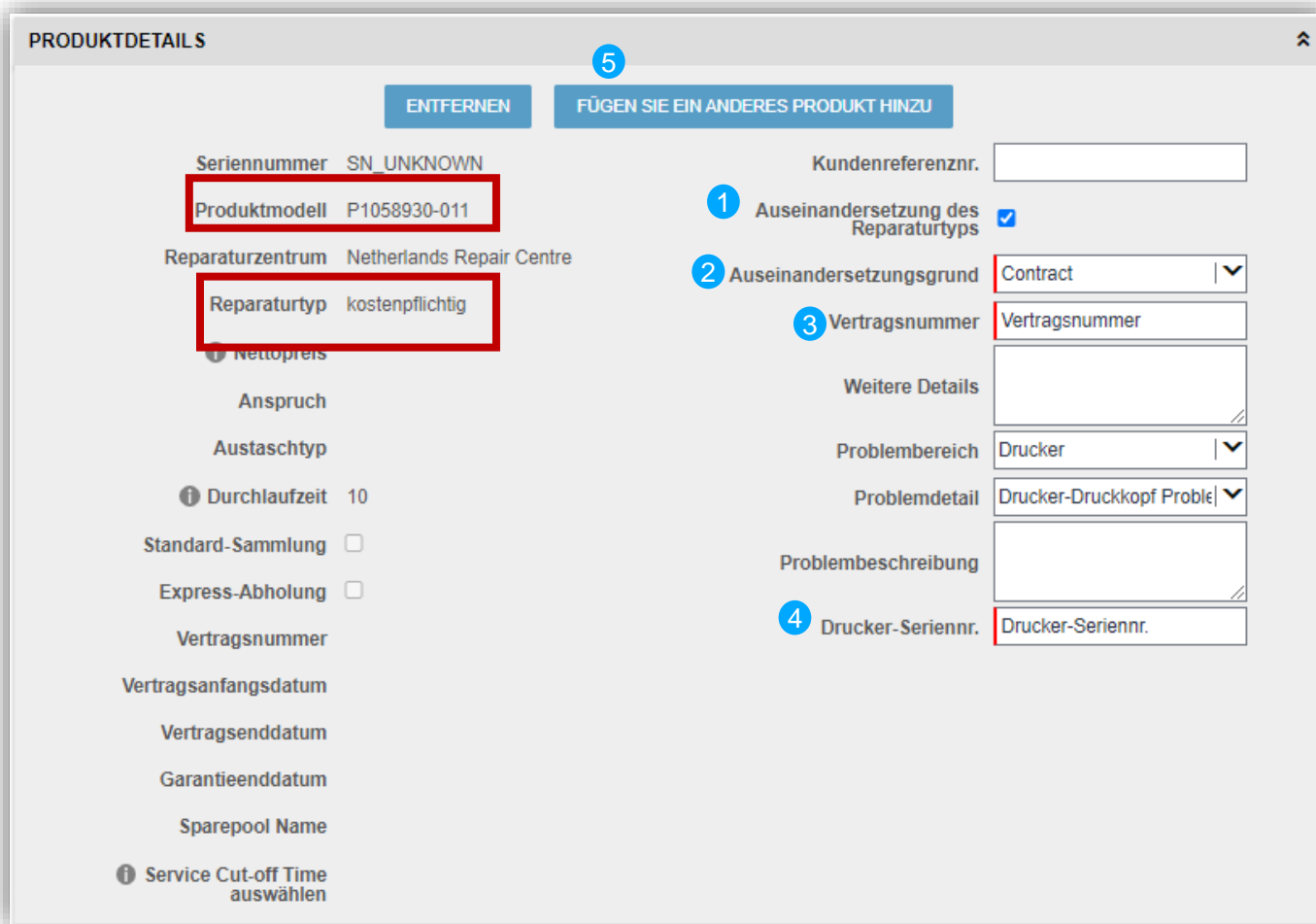
Problemdetail

Produkte, die mit Artikelnummer hinzugefügt werden, weisen immer den Auftragstyp „kostenpflichtig“ auf.

Wenn der Druckkopf durch die Garantie oder einen Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt ist, widersprechen Sie dem Status.

Gegen Auftragstyp „kostenpflichtig“ Einspruch einlegen

Wenn der Auftragstyp „kostenpflichtig“ ist und Sie wissen, dass der Druckkopf durch die Garantie oder einen Zebra OneCare-Vertrag abgedeckt ist, legen Sie Widerspruch ein, um Zebra auf die Diskrepanz hinzuweisen. Sie müssen dabei die Vertragsnummer oder das Kaufdatum eingeben.



The screenshot shows the 'PRODUKTDDETAILS' interface. On the left, the 'Reparaturtyp' is set to 'kostenpflichtig'. On the right, the 'Auseinandersetzung des Reparaturtyps' section is active, with the following fields and steps:

- 5** FÜGEN SIE EIN ANDERES PRODUKT HINZU (button)
- 1** Auseinandersetzung des Reparaturtyps (checkbox checked)
- 2** Auseinandersetzungsgrund (dropdown menu: Contract)
- 3** Vertragsnummer (text input: Vertragsnummer)
- 4** Drucker-Seriennr. (text input: Drucker-Seriennr.)

Other visible fields include: Seriennummer (SN_UNKNOWN), Produktmodell (P1058930-011), Reparaturzentrum (Netherlands Repair Centre), Nettopreis, Anspruch, Austauschtyp, Durchlaufzeit (10), Standard-Sammlung, Express-Abholung, Vertragsnummer, Vertragsanfangsdatum, Vertragsenddatum, Garantieenddatum, Sparepool Name, and Service Cut-off Time auswählen.

Um Einspruch einzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

SCHRITT 1: Aktivieren Sie Auseinandersetzung des Reparaturtyps.

SCHRITT 2: Wählen Sie **Contract** oder **Warranty** in der Dropdown-Liste Auseinandersetzungsgrund.

Hinweis: Je nachdem, was im Feld Auseinandersetzungsgrund gewählt wurde, erscheint entweder das Feld Vertragsnummer oder Kaufdatum.

SCHRITT 3: Geben Sie die entsprechenden Informationen in das Feld Vertragsnummer oder Kaufdatum ein.

SCHRITT 4: Geben Sie die **Drucker-Seriennummer** in das Feld Drucker-Seriennr. ein.

SCHRITT 5: Klicken Sie auf WEITER oder Fügen Sie ein weiteres Produkt hinzu, um mit dem Reparaturauftrag fortzufahren.

Vielen Dank



ZEBRA und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken der Zebra Technologies Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. ©2019 Zebra Technologies Corp. oder Vertragspartner. Alle Rechte vorbehalten.