



Portale ordini di riparazione Zebra

Invio di una richiesta di sostituzione testina
tramite il Portale ordini di riparazione

Dicembre 2020

Invio di una richiesta di sostituzione testina tramite il Portale ordini di riparazione

È possibile usare il Portale ordini di riparazione per inviare la richiesta di sostituzione di una testina di stampa coperta da garanzia o da un contratto di assistenza Zebra OneCare. Le testine di stampa non sono articoli riparabili, di conseguenza, se la testina guasta non è coperta da garanzia o da un contratto di assistenza, sarà necessario ordinarne una nuova.

Importanti informazioni sulla procedura di invio nel Portale ordini di riparazione:

Invio di una richiesta utilizzando il numero di serie della testina

- Seguire la procedura di richiesta di riparazione standard per aggiungere il numero di serie della testina all'ordine di riparazione; Zebra verificherà la copertura del prodotto.
- Zebra potrebbe non riconoscere il numero di serie. Se si riceve il messaggio seguente, specificare invece il codice articolo della testina di stampa.

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.

Invio di una richiesta utilizzando il codice articolo della testina (numero di serie sconosciuto o non riconosciuto da Zebra)

- In questo caso, lo stato della garanzia o del contratto Zebra non può essere verificato e la riparazione sarà di tipo occasionale (fatturabile).
- Se si è certi che la testina è coperta da garanzia o da contratto Zebra, procedere alla **contestazione dello stato di riparazione**.

Testina di stampa con intervento fatturabile (non coperta da garanzia o da contratto Zebra OneCare o impossibile verificare la copertura per mancanza del n. di serie)

- Se il tipo di lavoro è fatturabile, l'ordine non può essere inviato. Se si tenta di procedere con l'ordine, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

Il codice prodotto inserito non corrisponde a un'unità riparabile. Fai clic su OK per rimuovere questa riga dall'ordine di riparazione.

OK ANNULLA

- Per risolvere l'errore, fare clic su CANCEL per tornare alla schermata Add Products e contestare lo stato di copertura, oppure su OK per rimuovere la testina dall'ordine di riparazione.

Elaborazione di una richiesta con il numero di serie della testina

(i dati di Zebra indicano che la testina è coperta da garanzia o da contratto Zebra OneCare)

Seguire la procedura standard per aggiungere un numero di serie all'ordine di riparazione

AGGIUNGI PRODOTTO

N. di serie
Come trovare il numero seriale

Non ho il numero di serie #

N. di riferimento cliente

Categoria del problema Stampante | ▾

Dettagli del problema Prob. testine di stampa | ▾

Descrizione del problema

RIORGANIZZAZIONE AVVENUTA **AGGIUNGI**

CARICAMENTO MULTIPLO

DETTAGLI DEL PRODOTTO

RIMUOVI **AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO** **SPARE POOL**

Numero di serie BF1709-00467/B/C

Modello di prodotto P1058930-011

Centro di riparazione El Paso Service Center

Tipo di processo **Garanzia**

Prezzo netto

Autorizzazione

Tipo di cambio

Tempo di riconsegna 10

Collezione standard

Collezione Express

Numero contratto

Data di inizio del contratto

Data di fine del contratto

Data di scadenza della garanzia 01-mar-2021 12.00.00

Nome Sparepool

Scegliere o' 'intervallo di tempo'.

ALLEGATI

KIT E CONFIGURAZIONI

Una volta aggiunta la testina all'ordine, il campo Tipo di processo si compila automaticamente. Se il tipo di lavoro indica garanzia o contratto, è possibile procedere con l'ordine di riparazione.

Elaborazione di una richiesta con il numero di serie della testina (i dati di Zebra indicano che la testina non è coperta da garanzia o da contratto Zebra OneCare)

Se la testina non è coperta da garanzia o da contratto Zebra OneCare, il tipo di lavoro risulterà fatturabile e non sarà possibile procedere con l'invio della richiesta.

DETTAGLI DEL PRODOTTO

RIMUOVI AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO

Numero di serie BF1402-00052/B/C
Modello di prodotto P1058930-011
Centro di riparazione Netherlands Repair Centre
Tipo di processo fatturabile
Prezzo netto
Autorizzazione
Tipo di cambio
Tempo di riconsegna 10
Collezione standard
Collezione Express
Numero contratto
Data di inizio del contratto
Data di fine del contratto
Data di scadenza della garanzia 21-nov-2014 12.00.00
Nome Sparepool
Scegliere l'intervallo di tempo.

N. di riferimento cliente
Contesta tipo di riparazione
Categoria del problema Stampante
Dettagli del problema Prob. testine di stampa
Descrizione del problema

Se si fa clic AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO e il tipo di lavoro è fatturabile, viene visualizzato un messaggio di errore:

Il codice prodotto inserito non corrisponde a un'unità riparabile. Fai clic su OK per rimuovere questa riga dall'ordine di riparazione.

OK

ANNULLA

Fare clic su ANNULLA per tornare alla schermata dei dettagli prodotto e contestare lo stato di fatturabilità. Se si fa clic su OK, il prodotto viene rimosso dal carrello.

Elaborazione di una richiesta con il codice articolo della testina

Seguire la procedura standard per aggiungere un prodotto senza un numero di serie.

AGGIUNGI PRODOTTO

N. di serie
Come trovare il numero seriale

Non ho il numero di serie #

Nome del prodotto

SELEZIONA PRODOTTO

N. di riferimento cliente

Categoria del problema Stampante | v

Dettagli del problema Prob. testine di stampa | v

Descrizione del problema

RIORGANIZZAZIONE AVVENUTA **AGGIUNGI**

CARICAMENTO MULTIPLO

DETTAGLI DEL PRODOTTO

RIMUOVI **AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO**

Numero di serie SN_UNKNOWN N. di riferimento cliente

Modello di prodotto P1058930-011 Contesta tipo di riparazione

Centro di riparazione Netherlands Repair Centre Categoria del problema Stampante | v

Tipo di processo fatturabile Dettagli del problema Prob. testine di stampa | v

Prezzo netto

Autorizzazione

Tipo di cambio

Tempo di riconsegna 10

Collezione standard

Collezione Express

Numero contratto

Data di inizio del contratto

Data di fine del contratto

Data di scadenza della garanzia

Nome Sparepool

Scegliere o' 'intervallo di tempo'.

Per i prodotti aggiunti usando il codice articolo verrà sempre creato un un lavoro di tipo "fatturabile".

Se la testina è coperta da garanzia o da contratto Zebra, procedere alla contestazione dello stato del lavoro.

Contestazione di un lavoro di tipo fatturabile

Se il tipo di lavoro risulta fatturabile ma la testina è coperta da garanzia o da contratto Zebra OneCare, contestare lo stato per notificare a Zebra la discrepanza. Sarà necessario fornire il numero di contratto o la data di acquisto.

DETTAGLI DEL PRODOTTO

RIMUOVI 5 AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO

Numero di serie SN_UNKNOWN

Modello di prodotto P1058930-011

Centro di riparazione Netherlands Repair Centre

Tipo di processo fatturabile

Prezzo netto

Autorizzazione

Tipo di cambio

Tempo di riconsegna 10

Collezione standard

Collezione Express

Numero contratto

Data di inizio del contratto

Data di fine del contratto

Data di scadenza della garanzia

Nome Sparepool

Scegliere o' 'intervallo di tempo'.

N. di riferimento cliente

Contesta tipo di riparazione

1 Ragione del contestare Contract

2 Numero contratto NUMERO CONTRATTO

3 Dettagli aggiuntivi

Categoria del problema Stampante

Dettagli del problema Prob. testine di stampa

Descrizione del problema

4 Numero di serie della stampante Numero di serie della stampa

Procedura di contestazione:

- 1: Selezionare la casella di controllo Contesta tipo di riparazione.
- 2: Selezionare **Contract** o **Warranty** dal menu a discesa Ragione del contestare.
- 3: Digitare le informazioni richieste nel campo Numero contratto o Data di acquisto.
- 4: Digitare il **numero di serie della stampante** nel campo Numero di serie della stampante.
- 5: Fare clic su RIMUOVI o AGGIUNGI UN ALTRO PRODOTTO per procedere con l'ordine di riparazione.

Nota: viene visualizzato il campo Numero contratto o Data di acquisto a seconda del valore selezionato nel campo Ragione del contestare.

Grazie



ZEBRA e il disegno della testa di Zebra sono marchi commerciali di Zebra Technologies Corp., registrati in molte giurisdizioni del mondo. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. ©2019 Zebra Technologies Corp. e/o affiliate. Tutti i diritti riservati.