



Портал Zebra для размещения заявок на ремонт

Направление заявки на замену печатающей головки через портал для размещения заявок на ремонт

Декабрь 2020

Направление заявки на замену печатающей головки через портал для размещения заявок на ремонт



Используйте портал для размещения заявок на ремонт для отправки заявки на замену печатающей головки, на которую распространяется гарантия или договор обслуживания Zebra OneCare. Печатающие головки не предусмотрены для ремонта, поэтому, если на печатающую головку не распространяется гарантия или договор обслуживания, вам придётся заказать новую печатающую головку.

Обратите внимание на следующую важную информацию о процессе подачи заявки на портале для размещения заявок на ремонт:

Отправьте заявку с указанием серийного номера печатающей головки

- Следуйте установленной процедуре формирования заявки на ремонт. Укажите серийный номер печатающей головки в заявке на ремонт, а в компании Zebra проверят, распространяется ли покрытие на печатающую головку.

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.

- В Zebra могут не признать серийный номер. Если вы получили следующее сообщение, направьте заявку с использованием серийного номера печатающей головки.

Отправьте заявку с указанием каталожного номера печатающей головки (неизвестный серийный номер или Zebra не признает серийный номер)

- В этом случае гарантия или покрытие договора Zebra OneCare не могут быть проверены, поэтому будет выбран тип ремонта как единичный случай ремонта (оплачиваемый ремонт).
- Если вы уверены, что на печатающую головку распространяется гарантия или договор Zebra OneCare, **вы можете оспорить статус ремонта**.

Печатающие головки, для которых предусмотрена оплата (либо нет гарантии, либо нет покрытия договора Zebra OneCare, *ИЛИ* покрытие не может быть подтверждено по причине отсутствия серийного номера)

- Если показан статус «оплачиваемый», отправить заявку невозможно. Если вы продолжите оформлять заявку, будет выведено следующее сообщение об ошибке:

Указанный номер изделия не подлежит ремонту. Нажмите «ОК». Эта строка будет удалена из заявки на ремонт.

ОК

ОТМЕНА

- Для отмены сообщения нажмите CANCEL, чтобы возвратиться на экран Add Products и оспорить статус покрытия, или же нажмите ОК, чтобы удалить печатающую головку из заявки на ремонт.

Обработка заявки с использованием серийного номера печатающей головки (Данные Zebra показывают, что на печатающую головку распространяется гарантия или договор Zebra OneCare)



Следуйте установленной процедуре, чтобы указать серийный номер печатающей головки в заявке на ремонт

ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ

Серийный номер **Необходимо указать причину оспаривания** BF1709-00467/B/C

У меня нет серийного номера

Ссылка на клиента №

Тип проблемы **Принтер**

Описание проблемы **Проблема с печатью**

Описание проблемы

НОВЫЙ ФАЙЛ

Серийный номер BF1709-00467/B/C

Ссылка на клиента №

Модель P1058930-011

Центр ремонта Netherlands Repair Centre

Тип ремонта Гарантия

Чистая цена 0,00€

Описание проблемы

Право на обслуживание

Тип обмена

Срок выполнения ремонта 10

Стандартная коллекция

Экспресс Коллекция

Номер контракта

Дата начала контракта

Дата окончания контракта

Дата окончания гарантии 01-Мар-2021 12:00:00

Название запасной части

Выбрать крайний срок окончания ремонта

Как только печатающая головка добавлена в заявку, заполняются поля Тип ремонта.

Если Тип ремонта показывает гарантию или договор, вы можете продолжить оформлять заявку



ZEBRA

Обработка заявки с использованием серийного номера печатающей головки (Данные Zebra показывают, что на печатающую головку не распространяется гарантия или договор Zebra OneCare)

Если на печатающую головку не распространяется гарантия или договор Zebra OneCare, тип задания будет «Оплачиваемым» и вы не сможете продолжить оформление заявки.

НОВЫЙ ФАЙЛ

УДАЛИТЬ ДОБАВИТЬ ДРУГОЙ ПРОДУКТ

Серийный номер BF1710-00173/B/C
Модель P1058930-011
Центр ремонта Netherlands Repair Centre
Тип ремонта Платный ремонт

Чистая цена
Право на обслуживание
Тип обмена

Срок выполнения ремонта 10
Стандартная коллекция
Экспресс Коллекция
Номер контракта
Дата начала контракта
Дата окончания контракта
Дата окончания гарантии 07-Сен-2018 12:00:00
Название запасной части

Выбрать крайний срок окончания ремонта

Ссылка на клиента №
Тип оспаривания
Тип проблемы Принтер
Описание проблемы Проблема с печатью
Описание проблемы

Если вы нажмете **Добавить другой продукт** или **Далее**, а тип задания показывает **Billable**, на экран будет выведено сообщение об ошибке

Если вы нажмете «**Добавить другой продукт**» и за тип работы будет выставлен счет, появится сообщение об ошибке.

Указанный номер изделия не подлежит ремонту. Нажмите «ОК». Эта строка будет удалена из заявки на ремонт.

ОК

ОТМЕНА

Нажмите **ОТМЕНА**, чтобы возвратиться к экрану **Product Details** и оспорить оплачиваемый статус ремонта. Если вы нажмёте **ОК**, продукт будет удалён из корзины.

Обработка заявки с использованием каталожного номера печатающей головки

Следуйте установленной процедуре, чтобы добавить продукт без серийного номера

ДОБАВИТЬ ПРОДУКТ

Серийный номер
Необходимо указать причину оспаривания

У меня нет серийного номера

Модель устройства: P1058930-011

Ссылка на клиента №

Тип проблемы: Принтер

Описание проблемы: Проблема с печатью

Описание проблемы

СБРОС **ДОБАВИТЬ**

МАССОВАЯ ЗАГРУЗКА ДАННЫХ

НОВЫЙ ФАЙЛ

УДАЛИТЬ ДОБАВИТЬ ДРУГОЙ ПРОДУКТ

Серийный номер: SN_UNKNOWN

Модель: P1058930-011

Ссылка на клиента №

Тип оспаривания:

Тип проблемы: Принтер

Описание проблемы: Проблема с печатью

Описание проблемы

Тип ремонта: **Платный ремонт**

Чистая цена

Право на обслуживание

Тип обмена

Срок выполнения ремонта: 10

Стандартная коллекция:

Экспресс Коллекция:

Номер контракта

Дата начала контракта

Дата окончания контракта

Дата окончания гарантии

Название запасной части

Выбрать крайний срок окончания ремонта

В случае добавления продуктов с указанием каталожного номера тип задания всегда будет Billable.

Если на печатающую головку распространяется гарантия или договор Zebra OneCare, вы можете оспорить статус типа задания.

Оспаривание оплачиваемого типа задания для печатающей головки

Если тип задания показывает Billable, а вы уверены, что на печатающую головку распространяется гарантия или договор Zebra OneCare, вы можете оспорить это и уведомить Zebra об этом противоречии. Вам будет необходимо предоставить номер договора или данные о дате покупки.

НОВЫЙ ФАЙЛ

УДАЛИТЬ **5** ДОБАВИТЬ ДРУГОЙ ПРОДУКТ

Серийный номер	SN_UNKNOWN	Ссылка на клиента №	<input type="text"/>
Модель	P1058930-011	Тип оспаривания	<input checked="" type="checkbox"/>
Центр ремонта	Netherlands Repair Centre	1 Основание для оспаривания	Contract ▾
Тип ремонта	Платный ремонт	2 Номер контракта	<input type="text"/>
Чистая цена		3 Дополнительные сведения	<input type="text"/>
Право на обслуживание		Тип проблемы	Принтер ▾
Тип обмена		Описание проблемы	Проблема с печатью ▾
Срок выполнения ремонта	10	Описание проблемы	<input type="text"/>
Стандартная коллекция	<input type="checkbox"/>	4 Серийный номер принтера	<input type="text"/>
Экспресс Коллекция	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>
Номер контракта			
Дата начала контракта			
Дата окончания контракта			
Дата окончания гарантии			
Название запасной части			
Выбрать крайний срок окончания ремонта			

Для оспаривания выполните следующие шаги:

ШАГ 1. Отметьте поле Тип оспаривания

ШАГ 2. В раскрывающемся меню Основание для оспаривания укажите либо **Contract**, либо **Warranty**.

Обратите внимание на то, что поле Номер контракта или Purchase Date будут показаны с учётом информации, указанной в поле Основание для оспаривания.

ШАГ 3. Укажите соответствующую информацию в поле Номер контракта или Дата закупки.

ШАГ 4. Укажите **серийный номер принтера** в поле Серийный номер принтера.

ШАГ 5. Нажмите **Добавить другой продукт** или **Далее**, чтобы продолжить оформление заявки на ремонт.

Благодарим Вас!



ZEBRA и стилизованная голова зебры являются товарными знаками компании Zebra Technologies Corp., зарегистрированными во многих странах по всему миру. Все другие товарные знаки являются собственностью их владельцев. © Zebra Technologies Corp. и (или) ее дочерние предприятия, 2019 г. Все права защищены.