

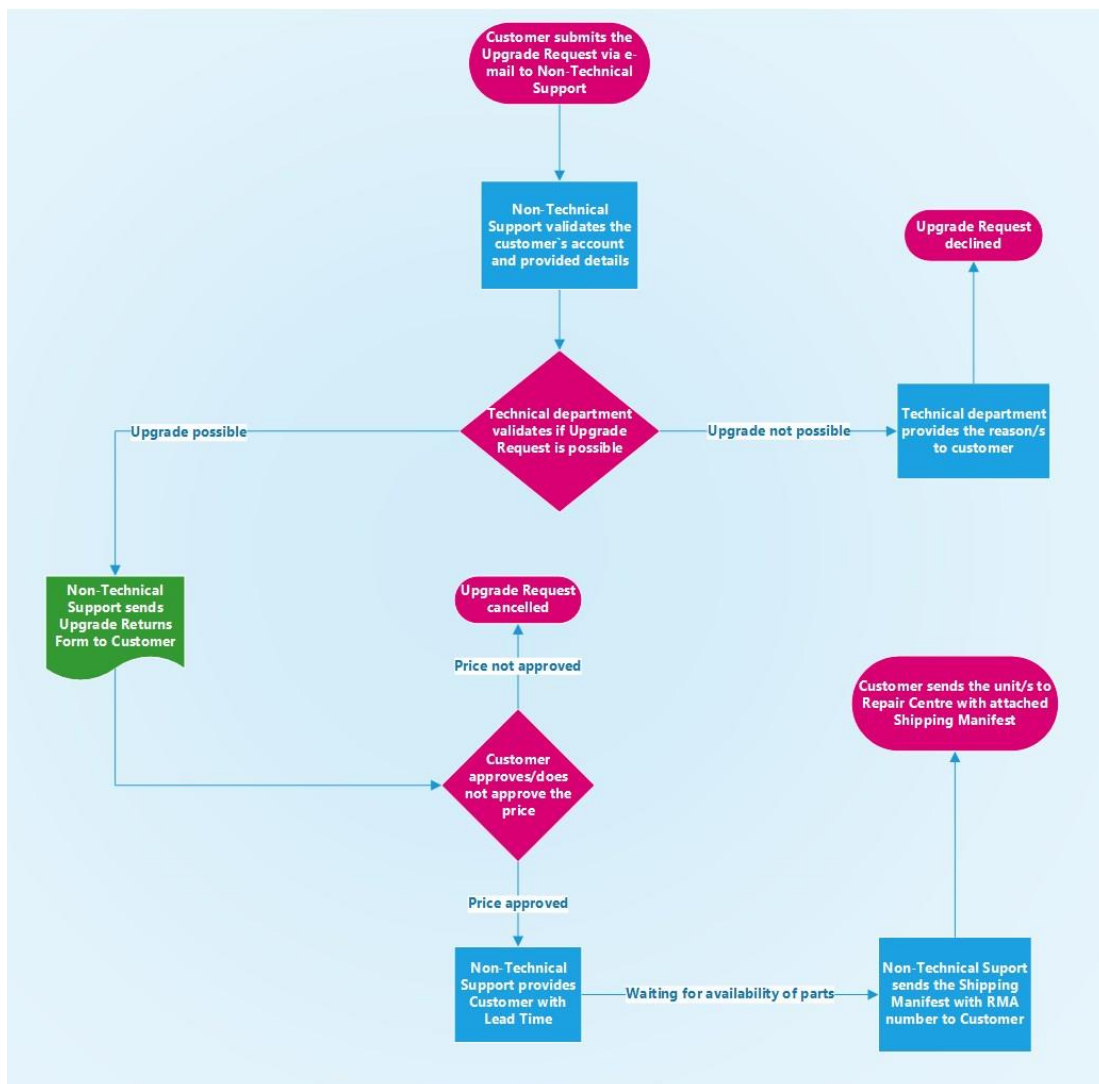
Processo per l'upgrade: Prospettiva del cliente

Obiettivo

Questo documento descrive il processo per l'upgrade dalla prospettiva del cliente.

I seguenti passaggi assicurano una lineare processo per le richieste Upgrade. Saltare alcuni dei passaggi produrrà dei ritardi o maggior impegno nel riportare il processo nel giusto percorso.

Struttura del processo



1. Inoltare una richiesta Upgrade

Gli upgrade vengono richiesti via email al supporto Non-Tecnico (emea.ccc@zebra.com) o attraverso il Customer Experice Manager (CEM). Il portale non può essere utilizzato per richiedere Upgrade.

Il cliente deve essere autorizzato ed avere un account che prevede un rapporto finanziario diretto con Zebra (ovvero, il cliente può ordinare/comprare i servizi Zebra). In caso contrario, la richiesta deve essere inoltrare dal suo partner di riferimento.

La richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

- Il Part Number completo con **la configurazione attuale** del dispositivo (es. *DS4308SR00007ZZWW*)
- Il Part number completo **della configurazione che si vuole ottenere (confirazione target) o una descrizione del cambiamento richiesto**
- La quantità delle unità alla quale si desidera effettuare l'upgrade (il numero preciso delle unità è fondamentale in modo da ottenere i tempi di attesa dei materiali necessari all'upgrade – ETA, e quindi il tempo stimato di arrivo di tutti i componenti per l'upgrade)

(E' consigliato stimare un numero di unità leggermente più alto, quando l'esatto numero non è certo).

- Nome dell'azienda ed i dettagli di contatto (nome, indirizzo email, numero di telefono)

E' possibile una sola richiesta upgrade per ogni cambio di configurazione.

2. Conferma della richiesta di upgrade

Il supporto Non-Tecnico conferma la validità dell'upgrade con il reparto Tecnico. Il reparto Tecnico potrebbe contattare il cliente per discutere i termini dell'upgrade. In caso l'upgrade non è possibile, i tecnici informeranno il cliente.

3. Preventivo dell'upgrade e fornire ETA al cliente

Il cliente riceverà il preventivo per l'upgrade entro 5 giorni lavorativi. Il preventivo è il 'Formulario di ritorno' allegato ad un'email da parte del supporto non tecnico (emea.ccc@zebra.com).

(NOTA: il formulario è parzialmente compilato con ETA, Part number della configurazione attuale, Part number della configurazione finale, numero di unità, numero dell'upgrade ed il preventivo (prezzo).)

Il cliente non deve spedire le unità prima della conferma da parte del supporto non-tecnico.

4. Preventivo

Il cliente può utilizzare il 'formulario di ritorno' firmato e con lo stamp come accettazione del PO, o il proprio PO come procedura PO standard. Il PO di ritorno deve essere in formato '**non-modificabile**'.

Il PO deve includere le seguenti informazioni:

- Nome dell'azienda e indirizzo di fatturazione
- Indirizzo di ritorno ed i dettagli del contatto
- Il numero PO (non necessario se si utilizza il formulario di ritorno di Zebra)
- Numero upgrade

- Tutti i numeri seriali dei dispositivi
- Prezzo dell'upgrade per singola unità ed il prezzo totale.
- Valuta
- Entità legale di Zebra Technologies
- Configurazione attuale e configurazione finale

La preghiamo di contattare il supporto non-tecnico per qualsiasi domanda.

Il PO deve essere inviato a emea.ccc@zebra.com entro un mese poiché il prezzo rimanga valido. Se il PO non è ricevuto entro un mese l'offerta dell'upgrade scade e la richiesta viene cancellata.

5. Data di inizio dell'upgrade

Il supporto non tecnico (emea.ccc@zebra.com) procurerà un 'Lead Time' al cliente una volta che il PO viene accettato. Normalmente entro 3 giorni lavorativi.

Il 'Lead Time' è la data di disponibilità dei componenti e quindi l'upgrade può iniziare.

Il cliente non deve mandare i dispositivi prima di ricevere conferma da parte del support non tecnico.

5.1 ETA vs. Lead Time

ETA - Estimated time of arrival di tutti i componenti per l'upgrade. *(L'ETA è utilizzata prima di ricevere il PO di conferma per l'upgrade, ed è una data approssimativa dell'arrivo del materiale. L'ETA è basata supponendo che i materiali vengano ordinati 'ora'.)*

Lead Time - L'ETA diventa Lead Time quando i materiali per l'upgrade vengono effettivamente ordinati. Il Lead Time indica la data di quando l'upgrade delle unità può avere concretamente inizio. *(Il Lead Time viene indicato quando il PO è ricevuto ed accettato.)*

6. Spedizione dei dispositivi

Una volta che riceviamo i materiali per l'upgrade, viene indicato al cliente il numero RMA e lo shipping manifest ed a quel punto il cliente può inviare i dispositivi per l'upgrade. Il cliente deve spedire le unità per l'upgrade con lo shipping manifest allegato al collo. L'upgrade viene normalmente effettuato in 10 giorni lavorativi.

NOTA BENE: Il numero RMA per l'upgrade è valido per 30 giorni. Se le unità non sono ricevute entro questo periodo, l'RMA, come la richiesta upgrade, vengono cancellati.