

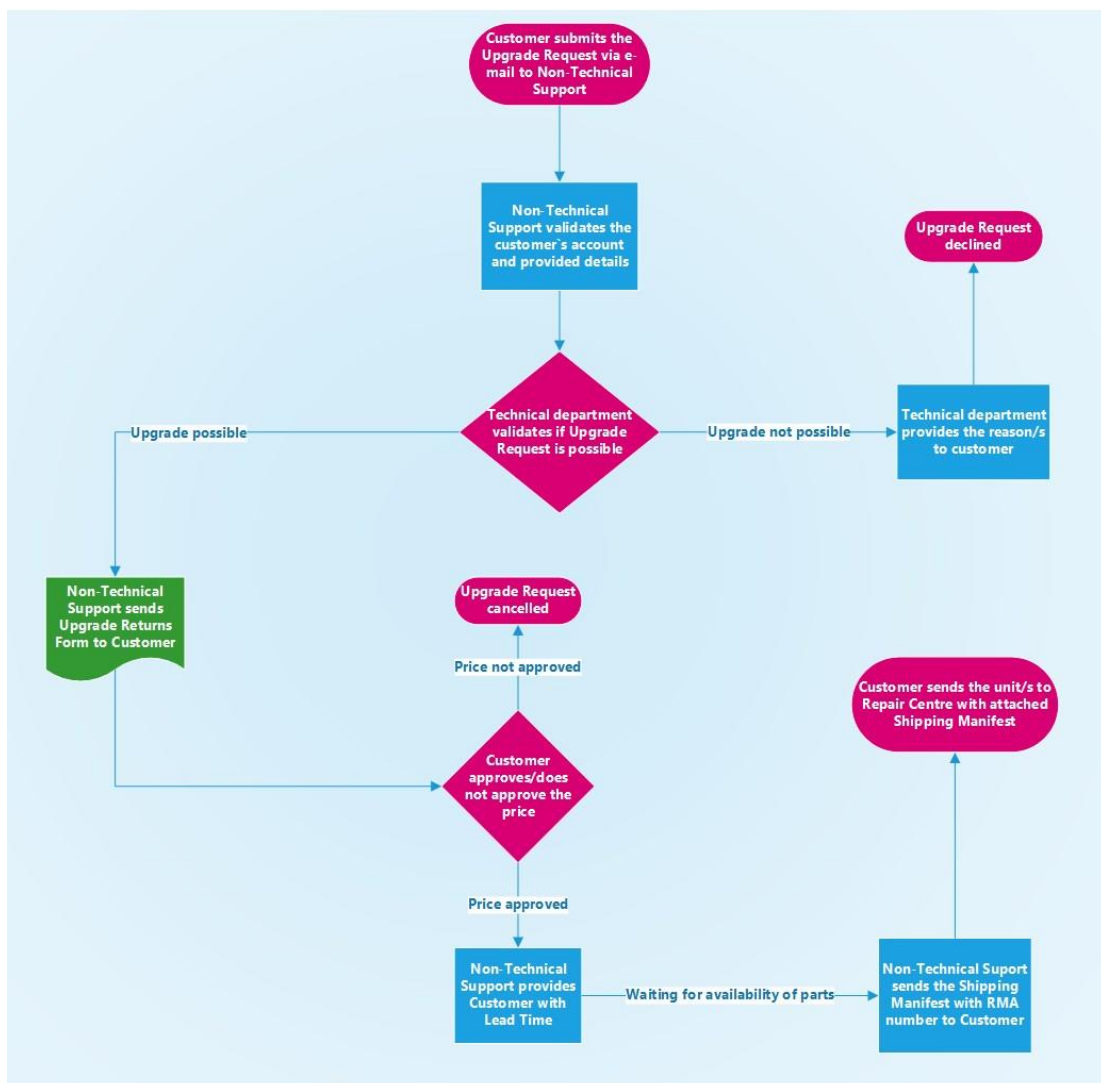
# Upgrade Process: Customer Perspective

## Propósito

El presente documento describe el proceso de *Upgrade* desde la perspectiva del cliente.

Los siguientes pasos le asegurarán un proceso de solicitud de *Upgrade* con sencillez. Saltarse alguno de estos pasos, podría resultar en retrasos o dificultades en el proceso.

## Diagrama del proceso



### 1. Realizar la solicitud de *Upgrade*

El cliente realiza una solicitud de *Upgrade* mediante un correo electrónico al departamento de soporte no técnico ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) o solicitándolo al “*Customer Experience Manager*”.

El portal de RMA no puede ser utilizado para realizar solicitudes de *Upgrade*.

El cliente deberá tener una cuenta financiera directa con Zebra. De lo contrario, el cliente deberá realizar dicha solicitud mediante su mayorista.

La solicitud deberá contener la siguiente información:

- Número de parte complete de **la configuración actual** (e.g. DS4308-SR00007ZZWW)
- Número de parte complete de **la configuración deseada o descripción del cambio deseado**
- **Cantidad de unidades** (un número preciso es vital para obtener un tiempo de espera correcto de los componentes necesarios para realizar el *Upgrade*)

*(Se recomienda estimar un número ligeramente mayor de unidades cuando se desconoce el número exacto de las mismas.)*

- **Nombre de la empresa y datos de alguna persona de contacto** (nombre, correo electrónico, número de teléfono)

Debe realizarse una solicitud de *Upgrade* para cada cambio de configuración.

## 2. Validación de la solicitud de *Upgrade*

El equipo de soporte no técnico valida junto con el departamento técnico, la solicitud de *Upgrade*. El departamento técnico podría contactar al cliente para solicitar información relacionada al *Upgrade*. En caso de que el *Upgrade* no sea posible, el departamento técnico informará al cliente.

## 3. Cotización del *Upgrade* y tiempo Estimado de Llegada (ETA) de los componentes

El cliente normalmente recibe la cotización de un *Upgrade* en un lapso de 5 días laborales. Dicha cotización se encuentra en la forma de retorno adjunta en el correo electrónico enviado por el equipo de soporte no técnico ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)).

*(Nota: Se proporcionará parcialmente con el tiempo de llegada (ETA), número de parte actual completo, número de parte deseado completo, número de unidades, número del Upgrade y el precio del Upgrade (cotización).)*

**El cliente no deberá enviar las unidades antes de que se le sea indicado por el equipo de soporte no técnico.**

## 4. Purchase Order

El cliente puede usar la forma de retorno del *Upgrade* como orden de compra, siempre y cuando esta sea firmada y estampada por el cliente, o bien, el cliente puede emitir su propia orden de compra en papel membretado, según el procedimiento estándar de órdenes de compra. El cliente deberá enviar la forma de retorno del *Upgrade*, o la orden de compra en papel membretado, en un documento versión no editable.

La orden de compra debe incluir la siguiente información:

- Nombre de la empresa y dirección de facturación
- Dirección de retorno y datos de la persona de contacto
- Número de orden de compra (no es necesario cuando se envía la forma de retorno de upgrade firmada y estampada)
- Número de upgrade
- Número(s) de serie
- Precio por unidad y precio total
- Tipo de cambio
- Dirección y nombre de la entidad legal de Zebra Technologies
- Configuración actual y configuración deseada

Por favor, contacte al equipo de soporte no técnico para cualquier duda o aclaración.

La orden de compra debe ser enviada a [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com) en un periodo no mayor a un mes para mantener el precio ofrecido. Si la orden de compra no es recibida en un lazo menor al de un mes, esta perderá su validez y la solicitud del *Upgrade* será cancelada.

## 5. Proporcionar el Tiempo de Entrega

El equipo de soporte no técnico ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)), en un periodo de 3 días laborales, da a conocer al cliente el tiempo de entrega, una vez aceptada la orden de compra por parte del cliente.

El tiempo de entrega es la fecha en la que estarán disponibles los componentes para empezar el *Upgrade*.

**El cliente no deberá enviar la(s) unidad(es) hasta que se le sea indicado por el equipo de soporte no técnico.**

### 5.1 ETA vs. Tiempo de Entrega (*Lead Time*)

**ETA** – Tiempo Estimado de Llegada de los componentes necesarios para el *Upgrade*. (El ETA se usa antes de que la orden de compra sea proporcionada por Zebra. Es una fecha estimada y ficticia de la entrega del material. El ETA es calculado basándose en la suposición en que los componentes fueran ordenados en ese momento.)

**Tiempo de Entrega (*Lead Time*)** – El ETA se convierte en el tiempo de entrega cuando la(s) unidad(es) ha/han sido ordenada(s). El tiempo de entrega indica la fecha en la que el *Upgrade* para la(s) unidad(es) puede comenzar.

## 6. Shipping Devices

Una vez recibido el material necesario para realizar el *Upgrade*, se le otorga al cliente un número de RMA para el *Upgrade* junto con un manifiesto de envío (Shipping Manifest), el cual es un documento que el cliente deberá enviar junto con la(s) unidad(es) para el *Upgrade*. El cliente deberá enviar las unidades junto con el manifiesto de envío. El *Upgrade* se realiza en un periodo de 10 días laborales, más el envío de retorno al cliente.

Por favor, tenga en cuenta que el número de RMA para el *Upgrade* es válido por 30 días. Si las unidades no son recibidas durante ese periodo, el número de RMA y la solicitud del *Upgrade* serán canceladas.

©2017 ZIH Corp. All rights reserved. Zebra and the stylized Zebra head are trademarks of ZIH Corp., registered in many jurisdictions worldwide. All other trademarks are the property of their respective owners.