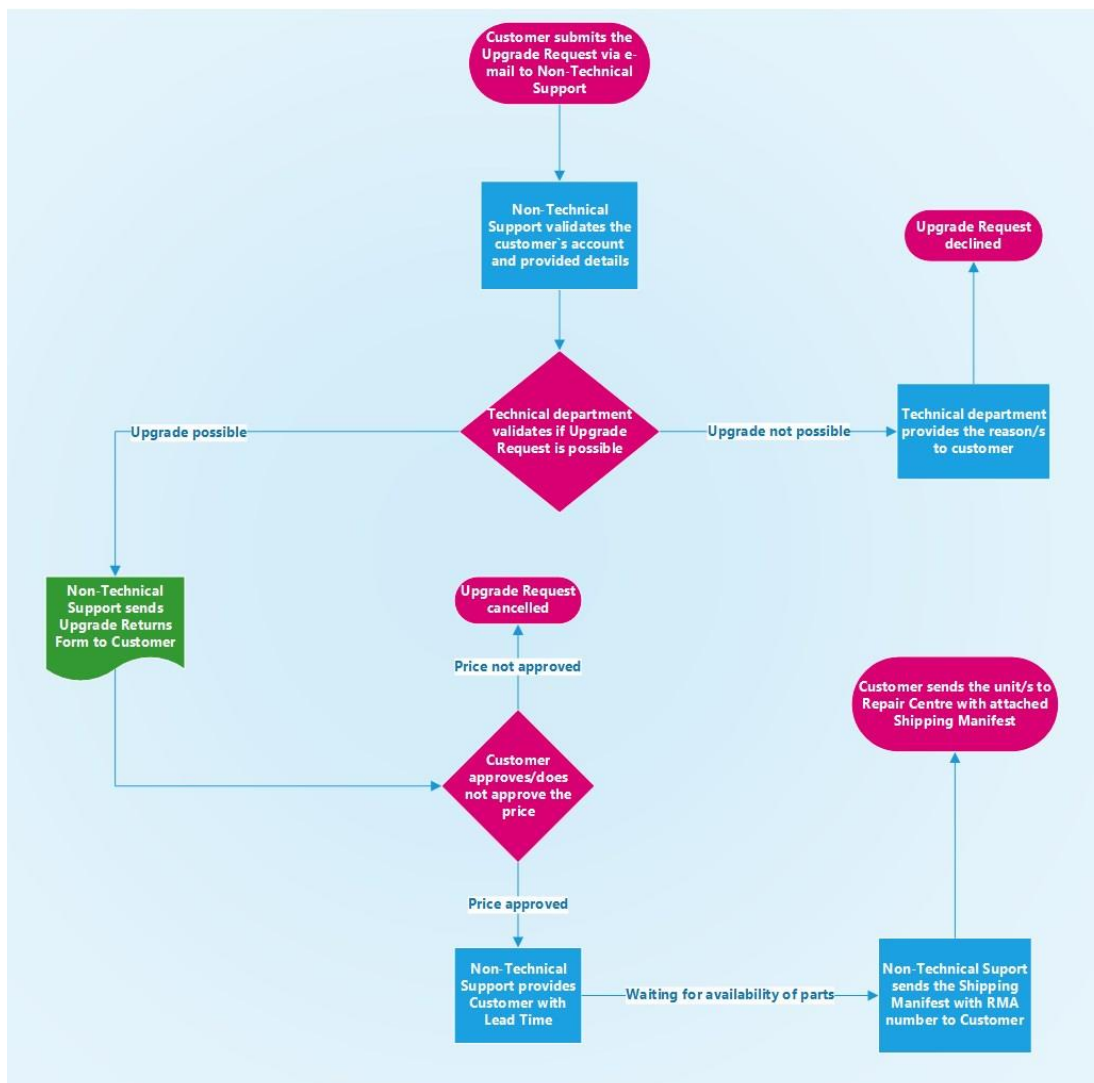


# Proces Aktualizacji z Perspektywy Klienta

## CEL

Ten dokument opisuje proces aktualizacji z perspektywy klienta. Stosowanie się do poniższych wytycznych gwarantuje bezproblemowy proces aktualizacji. Pominięcie niektórych kroków, najprawdopodobniej spowoduje opóźnienie lub wymusi dodatkowe działania, aby przywrócić procedurę na poprawną ścieżkę.

## Przebieg procesu



## 1. Składanie Prośby o Aktualizację

Klient przesyła prośbę o aktualizację za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres NonTechnical Support ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) lub za pośrednictwem Zebra Customer Experience Manager.

Portal RMA nie może być używany do wnioskowania o aktualizację!

Klient musi być uprawniony / mieć bezpośrednio konto finansowe Zebra (klient może zamawiać / kupować Usługi). Jeśli nie, Klient wnioskuję o aktualizację za pośrednictwem swojego partnera biznesowego.

Prośba musi zawierać następujące informacje:

- Pełny Numer Części (Part Number) **aktualnej konfiguracji** (e.g. DS4308-SR00007ZZWW)
- Pełny Numer Części (Part Number) **docelowej konfiguracji** lub opis zmiany
- **Ilość urządzeń** (dokładna liczba jest niezbędna, aby uzyskać właściwy czas oczekiwania na materiał-ETA, czyli przewidywany czas przybycia wszystkich elementów)

*(Zaleca się oszacowanie liczby aktualizowanych jednostek z nieco większą liczbą, gdy dokładna liczba nie jest znana.)*

- **Nazwa firmy klienta i dane kontaktowe** (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu)

Dla każdej zmiany konfiguracji może istnieć tylko jedna prośba o aktualizację .

## 2. Zatwierdzanie Prośby o Aktualizację

Non-Technical Support zatwierdza prośbę o aktualizację w dziale technicznym. Dział techniczny może skontaktować się z klientem w celu omówienia wniosku o aktualizację. W przypadku, gdy prośba o aktualizację nie jest możliwa, dział techniczny informuje klienta.

## 3. Wycena Aktualizacji oraz ETA dostraczone są do klienta

Klient otrzymuje wycenę Aktualizacji zazwyczaj w ciągu 5 dni roboczych. Wycena znajduje się w formularzu "Upgrade Returns" dołączonym do e-maila z działu Non-Technical Support ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)).

*(Uwaga: jest on dostarczany z częściowo wypełnionym ETA, pełnym aktualnym numerem części, pełnym docelowym numerem części, liczbą jednostek, numerem aktualizacji i ceną (cena aktualizacji).)*

**Klient nie wysyła urządzenia /urządzeń wcześniej niż zalecono przez Non-Tech Support**

## 4. Zamówienie zakupu (Purchase Order)

Klient może skorzystać z Upgrade Returns Form jako Purchase Order po podpisaniu i ostemplowaniu przez klienta lub też może wystawić własne PO na papierze firmowym zgodnie ze standardowym procesem zakupu. Klient przesyła Upgrade Return Form lub Purchase Order na papierze firmowym w **wersji nieedytowalnej**.

PO musi zawierać następujące informacje

- Nazwę firmy klienta oraz adres do faktury
- Adres zwrotny I dane kontaktowe do wysłki
- Numer PO (*nie jest to konieczne podczas wysyłania opieczętowanego i podpisanego Upgrade Returns Form*)
- Numer Aktualizacji
- Wszystkie numery seryjne
- Cenę za sztukę i całkowitą cenę
- Walutę
- Prawną nazwę Zebra Technologies
- Aktualną I docelową konfigurację

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Non-Technical Support.

Zamówienie zakupu należy wysłać na adres [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com) w ciągu **jednego miesiąca**, aby utrzymać oferowaną cenę aktualizacji. Jeśli Zamówienie nie zostanie otrzymane w ciągu jednego miesiąca, oferta wyceny aktualizacji wygasa, a prośba o aktualizację zostaje anulowana.

## 5. Informacja o czasie oczekiwania (Lead Time)

Non-Technical Support ([emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com)) informuje klienta o czasie oczekiwania, po zaakceptowaniu zamówienia, zwykle w ciągu 3 dni roboczych.

Czas oczekiwania to data, kiedy wszystkie komponenty są dostępne i może rozpocząć się proces aktualizacji

**Klient nie wysyła urządzeń wcześniej niż według zaleceń Non-Technical Support**

### 5.1 ETA vs. Czas Wiodący (Lead Time)

**ETA** - Szacowany czas przybycia wszystkich elementów Aktualizacji. (ETA jest używana przed przetworzeniem PO przez firmę Zebra. Jest fikcyjną datą dostawy materiału. ETA opiera się na przypuszczeniu, że wymagane części zostaną zamówione "teraz").

**Lead Time** - ETA staje się czasem wiodącym, gdy części do aktualizacji zostały fizycznie zamówione. Czas realizacji wskazuje datę, kiedy faktycznie może rozpocząć się aktualizacja urządzenia. (Czas oczekiwania jest brany pod uwagę po zaakceptowaniu PO.)

## 6. Wysyłka urządzeń

Po otrzymaniu części potrzebnych do aktualizację Klient otrzymuje numer RMA aktualizacji w dokumencie Listów Przewozowych (Shipping Manifest) i jest proszony o wysłanie urządzeń do aktualizacji. **Klient musi wysłać urządzenie do Aktualizacji za pomocą załączonego Listu Przewozowego (Shipping Manifest)**. Urządzenia są standardowo Aktualizowane w ciągu 10 dni roboczych i odsyłane są do klienta.

Uwaga. Numer RMA Aktualizacji jest ważny przez 30 dni. Jeśli urządzenia nie zostaną otrzymane w ciągu 30 dni, numer RMA oraz żądanie aktualizacji zostaną anulowane.