



## Zebra OneCare

### 지브라 솔루션을 광범위하게 파악하고 그 가용성을 확인할 수 있는 서비스

지브라 제품을 사용하면 고객은 전체적인 운영 효율성과 정확성을 개선할 수 있고 비즈니스 수행 비용을 절감할 수 있으며 직원 생산성을 높일 수 있습니다. 결과적으로 이러한 제품의 가용성이 고객의 비즈니스 성공을 좌우하고 지브라 솔루션에 대한 투자 수익을 가능하게 하는 핵심적 요소입니다. 이제 Zebra OneCare 서비스를 활용하면 지브라 모바일 컴퓨팅, RFID 디바이스, 바코드 스캐너 및 무선랜 인프라의 가동 시간과 성능을 극대화할 수 있습니다. 또한 상당한 수준의 제품 관련 지식을 보유한 제조 전문가로부터 수준 높은 지원을 직접 받을 수 있습니다. Essential, Select 및 Premier라는 세 가지 서비스 수준 중에서 서비스 요구 사항 및 예산에 맞는 Zebra OneCare 서비스를 선택하시면 됩니다. 한편, Zebra는 전 세계적으로 서비스 지역을 보유하고 있으므로 사업장 위치에 관계없이 필요한 지원을 제공받을 수 있습니다.

#### 필요한 서비스 수준에 맞게 선택

Essential 및 Select 서비스는 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드, 다양한 수준의 하드웨어 지원, 기술 지원, 신속한 수리 및 수많은 옵션을 지원하여 비즈니스 요구를 충족하는 최적의 서비스와 가시성을 제공합니다. Premier 서비스는 생산성과 효율성 목표를 달성할 수 있는 최적의 기능과 서비스 패키지를 조합하여 완벽한 사용자 맞춤형 지원을 제공합니다. 이러한 지원 서비스는 제품 구입 후 30일 이내에 구매할 수 있습니다.

#### 고객과실 포함 서비스 지원

지브라의 하드웨어 보증은 기술 및 재료의 결함에 대해서만 지원하지만, Zebra OneCare는 디스플레이가 깨지거나 외부 케이스에 금이 가거나 스캐너 출력 창이 손상되는 경우와 같이 오랜 사용에 따른 마모나 훼손 또는 우발적인 손상에 대해서도 고객과실 포함 서비스를 제공합니다. 또한 디바이스 반품의 경우, 온라인을 통해 언제든지 요청이 가능한 빠르고 간편한 프로세스를 구축 하였습니다.

#### 최고의 전문가를 통한 지원

16개 언어로 제공되는 경험이 풍부한 전문가의 기술 지원을 통해 문제 해결에 도움을 받을 수 있어 비즈니스 운영에 미치는 영향을 최소화할 수 있습니다. 지브라의 솔루션 지원 센터는 고객 맞춤형 운영을 통해 문제 해결 시간을 단축하고 운영 중단 시간을 최소화합니다. 또한 애플리케이션 지원 전문가가 차세대 기술로의 마이그레이션을 지원합니다.

## Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential 서비스에는 고객과실 포함 서비스, 업무 시간 중 기술 지원 및 수리센터 기준 3일(영업일 기준) 이내 수리 완료와 같은 기본적인 서비스가 포함됩니다. 모바일 컴퓨터의 경우, 지브라는 차별화된 디바이스 진단 서비스를 통해 자동으로 무선랜 연결, 메모리 및 배터리 문제를 파악하고 해결하여 사용자가 생산성을 유지하는 데 도움이 됩니다. 지브라의 사용자 평가 및 온라인 교육은 디바이스를 사용하는 방법에 대한 사용자 교육을 제공합니다. 이를 통해 지브라 솔루션의 이점을 빠르게 구현할 수 있어 고객의 디바이스 채택을 증가시킬 수 있습니다.

## Zebra OneCare Select

보다 높은 수준의 지원이 필요하다면 Zebra OneCare Select 서비스를 선택하면 됩니다. 디바이스의 수리가 필요한 경우, 고장난 제품이 수리센터에 입고되기 전에 대체 제품을 제공합니다. 모바일 컴퓨터의 경우 Commissioning 서비스를 제공하므로 고객은 도착 즉시 사용할 수 있습니다. 제품 사용에 관한 문제 또는 고장에 있어 항상 지브라 전문가가 대기하고 있습니다. Select 서비스는 연중무휴 이용 가능한 기술 지원 헬프 데스크 서비스를 제공합니다. 사용 환경의 자산을 보다 잘 관리할 수 있는 가시성을 원하십니까? 지브라의 AVP(Asset Visibility Platform)에서 구현되는 클라우드 기반 가시성 서비스 옵션을 사용하면 디바이스의 위치, 조건, 상태, 사용 패턴 및 수리 내역을 제공받을 수 있으므로 비즈니스 생산성을 전반적으로 향상시킬 수 있습니다.

## Zebra OneCare Premier

비즈니스 운영이 성과와 직결됩니까? 최고 수준의 생산성을 구현하길 원하십니까? Zebra OneCare Premier는 차별화된 서비스 환경을 통해 최고 수준의 서비스를 제공합니다. 맞춤형 대시보드, 고급 진단, 타사 소프트웨어 지원 및 임계 값 중심으로 설계된 위험성 사전 경고 기능과 같이 필요한 기능을 선택하면 전용 헬프 데스크를 통해 지원받을 수 있습니다. 고객은 높은 수준의 운영 통찰력을 통해 지브라의 전반적인 서비스 기능을 최대한 활용하여 비즈니스 운영을 통합하고 혁신을 추구할 수 있습니다. Zebra OneCare Premier가 특정 비즈니스 요구 사항을 어떻게 충족시키는지에 대한 자세한 내용은 지브라 테크놀로지스 지역 담당자 또는 파트너에게 문의하십시오.

## Zebra OneCare: Essential, Select 및 Premier 서비스

표준 기능	Essential	Select	Premier
기간	3-5년	3-5년	맞춤형
운영 체제 소프트웨어에 대한 온라인 액세스	OS 업데이트 및 업그레이드	OS 업데이트 및 업그레이드	•
지원 헬프 데스크	월-금, 오전 8시-오후 5시 (현지 시간)	연중무휴 지원	전담
오랜 사용에 따른 마모나 훼손 또는 우발적인 손상을 포함한 고객과실 포함 서비스	•	•	•
RMA(Return Material Authorization) 지원	•	•	•
서비스 대시보드	옵션	•	맞춤형
사용자 평가/온라인 교육 액세스	•	•	맞춤형
대체품 관리	N/A	•	•
수리 완료 시간	수리센터 기준 3일 (영업일 기준)	교체 디바이스 당일 배송	당일
배송	표준: 지상 배송 옵션: 익영업일 배송	익영업일 배송	당일

### 지브라 엔터프라이즈 모바일 컴퓨팅 포트폴리오를 위한 추가 기능

디바이스 진단 서비스	•	•	고급 진단 및 분류
디바이스 Commissioning (애플리케이션 로딩 및 구성 관리)	옵션	•	타사 소프트웨어 지원, 애플리케이션 마이그레이션 서비스
가시성 서비스	옵션	옵션	•
호스트 디바이스 관리 서비스	옵션	옵션	•
배터리 유지관리/리프레시 서비스	옵션	옵션	맞춤형
디바이스 수거 서비스	옵션	옵션	•

참고: 서비스 및 서비스 가용성은 지역마다 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 지브라 영업 담당자에게 문의하십시오.

지브라의 제품 보증서는 <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>에서 확인할 수 있습니다. 명시적이거나 암묵적인 보증은 제공되지 않으며 지브라는 특정 목적에의 적합성 또는 상업성을 위한 암묵적 보증을 비롯한 일체의 보증을 명시적으로 부인합니다.

