



Zebra OneCare® 支持服务

利用无与伦比的产品专业知识尽可能提高 Zebra 设备的性能、价值和正常运行时间

您每天都依靠 Zebra 设备来提升效率和任务准确性，从而为您的客户提供更好的服务 – 并降低经营成本。为了充分发挥 Zebra 设备的价值及其对您的业务的影响，您需要尽可能提高设备的可用性。通过 Zebra 的 OneCare 支持服务，您可以轻松实现此目标。

无论您从事何种行业，业务规模、所需的服务级别、拥有的 Zebra 设备类型或预算如何，都有一种 Zebra 支持服务可以满足您的需求。我们提供业内最完整的服务组合，提供技术和软件支持与更新、包括意外损坏的全面维修服务、您选择的维修周转时间、保护您的设备每天使用的数据的 Android 安全更新，以及 VisibilityIQ™ OneCare®，让您通过基于云的仪表板轻松访问维修、支持案例、合同、LifeGuard 报告等。种类广泛的选项让您可以选择一个能满足您当前的支持需求、并随着您的业务发展满足您未来支持需求的服务方案。无论您身在世界上任何位置，我们都会说您的语言 – 我们提供 17 种语言支持。没有人比我们更了解我们的设备，所以无论您选择哪一种服务，都可获得无与伦比的专业技术，满足您将设备性能和正常运行时间最大化的需求。

在支持您的 Zebra 设备方面，请选择 Zebra OneCare 支持服务 - 因为没有人比 Zebra 的专家做得更好。

服务概述: Zebra OneCare® 支持服务

Zebra OneCare支持服务选项可以满足每一项服务需求和预算:

Zebra OneCare® 心悦服务 (Essential)

基本保障

此核心服务可为您的设备提供全功能的全面保障。您可享受 Zebra 在服务和支持方面树立标杆的保修权益 – 从意外损坏和正常磨损的保障范围、标准维修周转时间和实时代理访问软件升级、Android 安全更新、基于云的VisibilityIQ™OneCare®⁸ 等等。

Zebra OneCare® 心畅服务 (Select)

充分保护

当时间紧迫且您需要尽可能减少停机时间时, 请选择 Zebra OneCare Select。这项服务包括 Zebra OneCare Essential 的所有服务项目, 同时提供更高的服务级别, 以更快、更直接解决问题, 包括全天候实时代理访问以及下一工作日更换设备并在开箱后即可使用。

Zebra OneCare® 心享服务 (Premier)

高级托管服务

当您需要为业务关键设备提供最高级别的服务时, Zebra OneCare Premier 可以满足您的要求。从我们的可视性和支持服务中合适的项目来满足您的业务和员工的需求。主要服务特色包括由专门的全天候支持团队帮助您解决问题、方便的单点联系、应用程序移转等高级服务, 以及可提供业务关键可视性的设备管理服务, 让您对实现无与伦比的正常运行时间和设备价值所需的所有 Zebra 设备的状态了若指掌。

Zebra OneCare® 超值服务 (SV)

价格合宜的保护

当全功能的全面服务方案超出您的需求, 但保修范围却不足时, Zebra OneCare SV 可以填补此缺口, 以合宜的价格提供合适的保障范围。您将获得两倍的制造缺陷标准保修期、5 天的 Zebra 维修中心返修周转时间、2 年技术支持 (而非 90 天)、访问软件升级和 LifeGuard Android 安全更新、VisibilityIQ OneCare 以及其他多种选项, 可供您添加设备调试、快递等服务。(适用于 TC2X 移动数据终端和特定的打印机。)

Zebra OneCare® 现场支持

让我们的认证服务技术人员来找您

通过 Zebra OneCare 现场支持, 我们只需拨打一个电话即可向您的工厂派遣经过 Zebra 培训并获得认证的服务技术人员。没有额外费用。一切都包括在内: 零件和人工, 所有旅行 (无额外里程费), 任何工程变更的应用, 以及每次旅行的完整清洁和调整。此外, 每年您的打印机都要签订两份预防性维护检查。

Zebra OneCare® 技术和软件支持 (TSS)

扩展技术支持和操作系统软件更新

您希望在需要时能够获得所需技术和软件支持的安全感, 但是您的软件保修仅提供 90 天的技术支持和更新。延长技术支持、访问软件升级和 LifeGuard Android 安全更新及 1 年、3 年或 5 年的 VisibilityIQ OneCare 访问, 并提供定义明确的服务级别和快速解决问题的承诺, 确保您的 Zebra 设备保持正常运行并可供员工使用。

让 Zebra 支持服务帮助您充分发挥 Zebra 设备的最大价值。有关更多信息, 请访问 www.zebra.com/zebraonecare

服务速览

服务特点	Zebra OneCare® 心悦服务 (Essential)	Zebra OneCare® 心畅服务 (Select)	Zebra OneCare® 心享服务 (Premier) ¹	Zebra OneCare® 技术和软件支持 (TSS)	Zebra OneCare® 超值服务 (SV) ²	Zebra OneCare® 现场支持
一般描述	基本保障	充分保护	高级托管服务	扩展技术支持和操作系统软件更新	价格合宜的保护	由 Zebra 认证服务技术人员现场维修
合同长度	3 或 5 年	3 或 5 年	自定义	1、3 或 5 年	2 年	1、2 或 3 年
维修周转时间 (TAT) ³	自维修中心收到设备之日起 3 个工作日	当日配送更换设备	当日更换	不适用	自维修中心收到设备之日起 5 个工作日	Essential 第二个工作日回应现场服务 ⁴ Essential 下一工作日回应现场服务 ⁵ Select 当日回应现场服务 ⁶
优先访问实时代理技术支持	周一至周五, 当地营业时间	全天候支持	专属团队	周一至周五, 当地营业时间	周一至周五, 当地营业时间	Essential 两日内和下一日服务: 周一至周五, 当地营业时间 Select 当日服务: 全天候支持
返修配送 ⁷	标准为普通陆运 可选: 下一工作日	下一工作日	当日	不适用	标准为普通陆运 可选: 下一工作日	不适用
操作系统软件更新 (在线访问)	●	●	●	●	●	●
LifeGuard Android 安全更新	●	●	●	●	●	●
全面保修	●	●	●	不适用	仅包含磨损、功能故障	可选: 包括打印头、正常磨损和意外损坏
制造缺陷	●	●	●	不适用	●	●
RMA 在线维修订单门户 ⁸	●	●	●	不适用	●	服务适用性因国家/地区和/或产品而异

服务速览

服务特点	Zebra OneCare® 心悦服务 (Essential)	Zebra OneCare® 心畅服务 (Select)	Zebra OneCare® 心享服务 (Premier) ¹	Zebra OneCare® 技术和软件 支持 (TSS)	Zebra OneCare® 超值服务 (SV) ²	Zebra OneCare® 现场支持
VisibilityIQ OneCare 仪表板 ⁹	●	●	●	●	仅限 TC2X	●
设备诊断服务 (移动数据终端)	●	●	● 包括高级 诊断和分级	不适用	仅限 TC2X	●
备件库管理 ¹⁰	不适用	●	●	不适用	不适用	不适用
设备调试 ¹¹ (应用程序和配置管理)	可选	●	● 包括第三方软件 和应用程序 移转服务	不适用	可选	标准: Select 当日现场服务 可选: Essential 两日内现场服务; Essential 下一日现场服务:
电池维护服务 ¹²	可选	可选	●	不适用	不适用	不适用
电池更新服务 ¹³	可选	可选	●	不适用	仅 TC2X 可选	不适用
设备收集服务 ¹⁴	可选	可选	●	不适用	不适用	不适用
可视性服务: VisibilityIQ™ Foresight ¹⁵	可选	可选	●	不适用	可选	可选

1. Zebra OneCare Premier 仅适用于 Zebra 移动数据终端。
2. Zebra OneCare SV 仅适用于以下设备: TC2X 移动数据终端和 GC420、GK420、GT800、ZD410/20、LP2824/2844、TLP2824 系列桌面打印机以及 EZ320 移动打印机。
3. Zebra 返修周转时间 (TAT) 的定义为设备停留在 Zebra 授权维修中心的时间长度。不包括往返维修中心的时间或等待客户回应信息要求的时间。
4. Essential 两日内现场服务: 对于美国东部标准时间下午 4:30 之前接到的要求, 技术人员会在 2 个工作日内到达现场。
5. Essential 下一日现场服务: 对于美国东部标准时间下午 4:30 之前接到的要求, 技术人员会在下一个工作日到达现场。
6. Select 当日现场服务: 对于美国东部标准时间下午 1:30 之前接到的要求, 技术人员会在四小时之内到达。
7. 快速选项适用于表内注明适用“次日运送”的区域。下一工作日维修选项适用于北美和墨西哥的打印产品。
8. 适用于北美、欧非中东、亚太和墨西哥的企业和打印产品。
9. 仅适用于移动数据终端和扫描仪。基于云的可视性包括维修、技术支持、合同、LifeGuard 报告等。适用于北美、欧非中东和亚太区。
10. 备件库由 Zebra 提供和管理。在北美地区适用客户自备选项。
11. 适用于北美、欧非中东、澳大利亚和新西兰。有关这些地区以外的服务适用性, 请联系当地服务代表。
12. 适用于北美和欧非中东。有关这些地区以外的服务适用性, 请联系当地服务代表。
13. 适用于北美、欧非中东和亚太区。有关这些地区以外的服务适用性, 请联系当地服务代表。

14. 适用于北美、欧盟区、澳大利亚和新西兰的特定移动数据终端型号。适用于欧盟国家的打印机。有关这些地区以外的适用型号和服务可用性, 请联系当地服务代表。
15. 可视性服务选项: VisibilityIQ Foresight。适用于: Zebra 移动数据终端和 Zebra Link-OS 网络打印机。



北美和公司总部
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

亚太总部
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

欧非中东总部
zebra.com/locationscon-
tact.emea@zebra.com

拉丁美洲总部
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com