



ZEBRA
CAPTURE
YOUR EDGE



Services d'assistance Zebra OneCare®

Optimisez la performance, le retour sur investissement et la durée de fonctionnement des équipements Zebra, grâce à une expertise inégalée

Chaque jour, vos équipements Zebra vous aident à gagner en efficacité et en précision, à mieux servir vos clients et à réduire les coûts d'exploitation. Pour tirer le maximum de valeur de vos équipements Zebra et en maximiser l'impact sur vos activités, vous devez optimiser leur disponibilité. Et avec les services d'assistance Zebra OneCare, c'est tellement simple.

Peu importe votre secteur, la taille de votre entreprise, le niveau de service nécessaire, le type des équipements Zebra en votre possession ou votre budget, Zebra vous propose les services d'assistance qui répondent à vos besoins. Dans le portefeuille de services très complet de Zebra, vous trouvez l'assistance technique et logicielle et les mises à jour, des services de réparation complets qui couvrent les dommages accidentels, les délais de réparation de votre choix, les mises à jour de sécurité Android pour protéger vos données et vos équipements au quotidien et VisibilityIQ™ OneCare® qui regroupe, dans un tableau de bord accessible par le Cloud, les réparations, les tickets d'incident, les contrats, les rapports LifeGuard et bien plus encore. Grâce à une grande variété d'options, vous pouvez choisir l'offre la mieux adaptée à vos besoins d'aujourd'hui et la faire évoluer à votre gré. Où que vous soyez dans le monde, nous parlons votre langue, l'assistance technique étant assurée en 17 langues. Et puisque personne ne connaît mieux les équipements que le fabricant, vous bénéficiez d'un support inégalé, quelle que soit l'offre choisie, pour optimiser la performance et la durée de fonctionnement de vos équipements.

Vous souhaitez préserver vos équipements Zebra ? Faites confiance aux services d'assistance Zebra OneCare, car personne ne connaît mieux les produits Zebra que les experts Zebra.

Présentation générale : Services d'assistance Zebra OneCare®

Il existe un service d'assistance Zebra OneCare adapté à chaque besoin et à chaque budget :

Zebra OneCare™ Essential

Assurance de base

Ce service de base propose une couverture complète pour tous vos équipements. Zebra vous donne accès à des services et à une assistance qui font figure de référence dans le secteur : couverture des dommages accidentels et de l'usure normale, délai de réparation standard, accès à des agents en direct, mises à niveau logicielles, mises à jour de sécurité Android, tableau de bord VisibilityIQ™ OneCare® dans le Cloud, et bien d'autres avantages.

Zebra OneCare® Select

Protection maximale

Lorsque le temps presse et que vous devez minimiser les temps d'arrêt, optez pour le contrat Zebra OneCare Select. Aux avantages de Zebra OneCare Essential s'ajoutent des niveaux de service supérieurs qui permettent de résoudre plus vite et quasi immédiatement les problèmes, notamment : accès à tout instant à des agents en direct et remplacement de votre équipement dans les 24h ouvrables pour une disponibilité maximale.

Zebra OneCare® Premier

Services gérés de pointe

Lorsque vous avez besoin du plus haut niveau de service possible, choisissez Zebra OneCare Premier pour vos équipements les plus stratégiques. Choisissez dans les services de visibilité et d'assistance Zebra, les éléments qui répondent précisément aux besoins de votre entreprise et de votre personnel. Parmi les points forts, citons : équipe d'assistance disponible 24h/24, prête à vous aider à remédier à vos problèmes, point de contact unique, fonctionnalités de pointe comme le service de migration d'applications, plus des services de gestion des équipements qui vous renseignent en détail et en permanence sur l'état de tous vos produits Zebra, pour en garantir une durée de fonctionnement et une rentabilité optimales.

Zebra OneCare® SV

Protection à prix raisonnable

Si les contrats d'assistance complets offrent une couverture excessive, mais que la simple garantie ne suffit pas, Zebra OneCare SV constitue la solution idéale, en offrant un niveau de service correct à un prix raisonnable. Vous doublez la période de couverture offerte par la garantie standard contre les défauts de fabrication et bénéficiez d'un délai de réparation de 5 jours en cas de réparation à l'atelier Zebra, de 2 ans d'assistance technique contre 90 jours, d'un accès aux mises à niveau logicielles et aux mises à jour de sécurité Android de LifeGuard, de la plateforme VisibilityIQ OneCare et de nombreuses options permettant d'ajouter des services comme l'initialisation de l'équipement, la livraison express et bien d'autres avantages. (Disponible pour les terminaux mobiles TC2X et les imprimantes sélectionnées.)

Zebra OneCare® On-Site Support

Intervention sur site de techniciens certifiés

Avec le support technique sur site de Zebra OneCare, sur simple appel, l'un de nos techniciens formés et certifiés Zebra se rend sur votre site. Aucun coût supplémentaire n'est à prévoir. Tout est inclus : pièces et main-d'œuvre, déplacement (pas d'indemnités kilométriques supplémentaires), application des modifications techniques, nettoyage complet et réglage à chaque visite. En outre, deux contrôles de maintenance préventive par an sont prévus pour vos imprimantes sous contrat.

Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS)

Prolongation de l'assistance technique et des mises à jour logicielles du système d'exploitation

Vous aimeriez avoir la certitude d'obtenir l'assistance technique qu'il vous faut à tout instant, mais votre garantie ne vous propose cette couverture que pendant 90 jours. Prolongez l'assistance technique, accédez aux mises à niveau logicielles et aux mises à jour de sécurité Android de LifeGuard et profitez de VisibilityIQ OneCare pendant 1, 3 ou 5 ans, le tout assorti de niveaux de service bien définis et d'un engagement envers une résolution rapide indispensables au bon fonctionnement et à la disponibilité de vos équipements Zebra.

Avec les services d'assistance Zebra, profitez au maximum de vos équipements Zebra. Pour plus d'informations, rendez-vous sur

www.zebra.com/zebraonecare.

Présentation des fonctionnalités

Fonctionnalité	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS)	Zebra OneCare® SV ²	Zebra OneCare® On-Site Support
Description générale	Assurance de base	Protection maximale	Services gérés de pointe	Prolongation de l'assistance technique et des mises à jour logicielles du système d'exploitation	Protection à prix raisonnable	Intervention sur site par des techniciens de maintenance certifiés Zebra
Durée du contrat	3 ou 5 ans	3 ou 5 ans	Personnalisée	1 an, 3 ans ou 5 ans.	2 ans	1 an, 2 ans ou 3 ans.
Délai de retour du dépôt³	3 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier	Expédition le même jour d'une unité de remplacement	Remplacement le même jour	S/O	5 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier	Délai de réponse Essential sous 2 jours ouvrés ⁴ Délai de réponse Essential le jour ouvré suivant ⁵ Délai de réponse Select le jour même ⁶
Accès prioritaire et en direct aux agents de l'assistance technique	Agent H/F, aux heures de bureau locales	Assistance 24/7	Équipe dédiée	Agent H/F, aux heures de bureau locales	Agent H/F, aux heures de bureau locales	Délai de réponse Essential à J+2 et J+1 : agent H/F, aux heures de bureau locales Délai de réponse Select le jour même : assistance 24/7
Méthode d'envoi pour retour⁷	Terrestre inclus En option : jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant	Même jour	S/O	Terrestre inclus En option : jour ouvrable suivant	S/O
Mises à jour du système d'exploitation (accès en ligne)	●	●	●	●	●	●
Mises à jour de sécurité LifeGuard for Android	●	●	●	●	●	●
Couverture complète	●	●	●	S/O	Usure normale ; défaillance fonctionnelle uniquement	En option : têtes d'impression, usure normale et dommages accidentels
Défauts de fabrication	●	●	●	S/O	●	●
Portail Repair Order en ligne pour les autorisations de retour de matériel⁸	●	●	●	S/O	●	La disponibilité varie en fonction du pays et/ou du produit

Présentation des fonctionnalités

Fonctionnalité	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS)	Zebra OneCare® SV ²	Zebra OneCare® On-Site Support
Tableau de bord VisibilityIQ OneCare⁹	●	●	●	●	TC2X uniquement	●
Outil Device Diagnostic (terminaux mobiles)	●	●	● Inclut les diagnostics avancés et le triage	S/O	TC2X uniquement	●
Gestion d'un parc de réserve¹⁰	S/O	●	●	S/O	S/O	S/O
Initialisation de l'équipement¹¹ (gestion des applications et des configurations)	En option	●	● Support des logiciels tiers ; services de migration d'applications	S/O	En option	Inclus : Délai de réponse Select le jour même En option : Délai de réponse Essential à J+2 Délai de réponse Essential à J+1
Service de maintenance des batteries¹²	En option	En option	●	S/O	S/O	S/O
Service de renouvellement des batteries¹³	En option	En option	●	S/O	En option pour le TC2X uniquement	S/O
Service de collecte de matériel¹⁴	En option	En option	●	S/O	S/O	S/O
Services de visibilité : VisibilityIQ™ Foresight¹⁵	En option	En option	●	S/O	En option	En option

- Le contrat Zebra OneCare Premier n'est disponible que pour les terminaux mobiles Zebra.
- Le contrat Zebra OneCare SV n'est disponible que sur les équipements suivants : terminaux mobiles TC2X, imprimantes de bureau GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844, TLP2824 et imprimantes mobiles EZ320.
- Le délai de retour du dépôt Zebra se définit comme la période pendant laquelle un équipement est conservé dans un dépôt de réparation agréé Zebra. Il n'inclut pas le temps de transport vers le dépôt ou depuis celui-ci ni le temps que le client met à répondre à une demande d'information.
- Délai de réponse Essential à J+2 : le technicien se présente dans les deux jours ouvrés suivant la demande d'intervention à condition qu'elle ait été reçue avant 16h30
- Délai de réponse Essential à J+1 : le technicien se présente le jour ouvré suivant la demande d'intervention à condition qu'elle ait été reçue avant 16h30
- Délai de réponse Select le jour même : le technicien se présente dans les quatre heures suivant la demande d'intervention à condition qu'elle ait été reçue avant 13h30
- Livraison express disponible pour une « expédition le jour ouvré suivant » dans les régions indiquées dans le tableau. Réparation le jour ouvré suivant disponible dans la région NA et au Mexique pour les produits d'impression.

- Disponible dans les régions NA, EMEA, APAC et au Mexique pour les produits Entreprise et Impression.
- Terminaux mobiles et scanners Zebra uniquement. Inclut la visibilité dans le Cloud des réparations, de l'assistance technique, des contrats, des rapports LifeGuard, etc. Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC.
- Le parc de réserve est fourni et géré par Zebra. Dans la région NA, le client a la possibilité de détenir le parc.
- Disponible dans les régions NA, EMEA et ANZ. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Disponible dans les régions NA et EMEA. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Disponible dans les régions NA, EU et ANZ, pour des modèles précis de terminaux mobiles. Disponible dans l'Union européenne pour les imprimantes. Pour plus d'informations sur les modèles concernés et la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Services de visibilité en option : VisibilityIQ Foresight. Disponible pour les terminaux mobiles Zebra et les imprimantes Link-OS Zebra en réseau.



Siège social général et siège Amérique du Nord
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Siège Asie-Pacifique
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Siège EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Siège Amérique latine
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com