



## Servizi di assistenza Zebra OneCare®

Ottimizzate le prestazioni, il valore e l'operatività dei dispositivi Zebra con una competenza senza paragoni

Ogni giorno vi affidate ai vostri dispositivi Zebra per migliorare l'efficienza e l'accuratezza delle operazioni e servire al meglio la clientela, abbattendo al contempo i costi operativi. Per ottimizzarne il valore e l'impatto sul business, dovete necessariamente massimizzare la disponibilità dei vostri dispositivi Zebra; semplice, con i Servizi di assistenza Zebra OneCare.

Indipendentemente dal settore in cui operate, dalla portata della vostra attività, dal livello di servizio di cui avete bisogno, dal tipo di dispositivi Zebra di cui disponete e del vostro budget, esiste un servizio di assistenza Zebra che risponde perfettamente alle vostre esigenze. Offriamo la linea più completa di servizi del settore, con assistenza tecnica e software completa di aggiornamenti, servizi di riparazione completi che coprono anche i danni accidentali, libera scelta dei tempi di riparazione e consegna, aggiornamenti della sicurezza per i sistemi Android, per proteggere i vostri dati giorno dopo giorno, per tutto il ciclo di vita dei dispositivi, e VisibilityIQ™ OneCare®, che vi permette di avere sempre libero accesso a richieste di riparazione e assistenza, contratti, rapporti LifeGuard e altro ancora mediante un dashboard basato sul cloud. La vastissima scelta di opzioni permette di configurare un piano di assistenza adeguato alle esigenze di assistenza odierne, ma in grado di evolversi al passo con la vostra attività, per soddisfare qualsiasi esigenza futura. Anche la lingua non è un ostacolo; in qualsiasi parte del mondo vi troviate, possiamo offrire assistenza in 17 lingue diverse. Infine, visto che nessuno conosce i dispositivi meglio di chi li ha prodotti, indipendentemente dal servizio scelto potrete contare su una competenza impareggiabile, requisito essenziale per ottimizzare le prestazioni e l'operatività dei dispositivi.

Per l'assistenza ai vostri dispositivi Zebra scegliete i Servizi di assistenza Zebra OneCare – perché nessuno è più esperto degli esperti Zebra.

## Panoramica: Servizi di assistenza Zebra OneCare®

Esiste un Servizio di assistenza Zebra OneCare per qualsiasi esigenza di assistenza e per ogni budget:

### Zebra OneCare® Essential

#### Assistenza di base

Questo servizio essenziale assicura una copertura completa per tutti i vostri dispositivi. Potrete avvalervi di tutte le funzionalità Zebra che definiscono gli standard di riferimento del settore in termini di assistenza e supporto, da copertura per danni accidentali e normale usura, tempi di riparazione e consegna standard e accesso a un operatore in tempo reale ad aggiornamenti software e della sicurezza per Android, funzione VisibilityIQ™ OneCare® basata su cloud e altro ancora.

### Zebra OneCare® Select

#### Massima protezione

Se il tempo è un fattore critico e dovete necessariamente ridurre al minimo i tempi di inattività, scegliete Zebra OneCare Select. Questo servizio include tutte le funzionalità di Zebra OneCare Essential, con livelli di servizio superiori che garantiscono una risoluzione dei problemi rapida e immediata, oltre a offrire accesso ininterrotto a un operatore in tempo reale e consegna entro il giorno lavorativo successivo di un dispositivo sostitutivo, immediatamente pronto all'uso.

### Zebra OneCare® Premier

#### Servizi gestiti avanzati

Se i dispositivi critici per il vostro business richiedono il più alto livello di assistenza possibile, Zebra OneCare Premier è il servizio ideale. Scegliete i componenti più idonei dalla nostra gamma di servizi di visibilità e assistenza, per soddisfare al meglio le esigenze della vostra attività e della forza lavoro. Le principali funzioni includono un team dedicato attivo 24 ore al giorno, per risolvere eventuali problemi, la semplicità di un unico punto di contatto, funzioni avanzate quali migrazione delle applicazioni, oltre a servizi di gestione dei dispositivi che garantiscono massima visibilità dello stato di tutti i vostri dispositivi Zebra critici per il vostro business, per ottimizzarne l'operatività e il valore.

### Zebra OneCare® SV

#### Protezione a un prezzo adeguato

Se un piano di assistenza completo e polifunzionale supera le vostre necessità ma la copertura offerta della garanzia non è sufficiente, Zebra OneCare SV è la soluzione giusta, in quanto offre il livello di copertura giusto al giusto prezzo. Potrete avvalervi di un periodo di copertura doppio rispetto a quello previsto dalla garanzia standard per quanto riguarda i difetti di fabbricazione, tempi di consegna di 5 giorni in caso di riparazione presso un centro Zebra, 2 anni di assistenza tecnica invece dei 90 giorni standard, accesso agli aggiornamenti software e della sicurezza di LifeGuard for Android, VisibilityIQ OneCare, oltre a una serie di opzioni che vi permettono di aggiungere servizi quali Avviamento dispositivo, Spedizione espressa e altro ancora. (Disponibile per mobile computer TC2X e per stampanti specifiche.)

### Zebra OneCare® On-Site Support

#### Lasciate che i nostri tecnici dell'assistenza certificati si prendano cura di voi

Con il servizio Zebra OneCare On-Site Support, basta una semplice chiamata per ricevere presso la vostra struttura un tecnico dell'assistenza formato e certificato da Zebra, senza costi aggiuntivi. È tutto incluso: componenti e manodopera, trasferte (senza costi legati alla distanza), applicazione di eventuali modifiche tecniche e pulizia e taratura complete per ogni intervento. Inoltre, sono inclusi due check-up di manutenzione preventiva per ogni anno di copertura delle stampanti.

### Zebra OneCare® TSS (Technical and Software Support)

#### Assistenza tecnica estesa e aggiornamenti software del sistema operativo

Vi meritate la tranquillità di sapere che riceverete l'assistenza tecnica necessaria quando ne avrete bisogno, anche se la vostra garanzia vi offre assistenza tecnica e aggiornamenti solo per un periodo di 90 giorni. Assistenza tecnica estesa, accesso agli aggiornamenti software e della sicurezza di LifeGuard for Android e accesso a VisibilityIQ OneCare per 1, 3 o 5 anni, con i livelli di servizio pattuiti e l'impegno a garantire una risoluzione rapida, fattori indispensabili per mantenere i vostri dispositivi Zebra sempre in funzione, operativi e disponibili per i vostri dipendenti.

**Utilizzate i Servizi di assistenza Zebra per ottenere il massimo dai vostri dispositivi Zebra. Per maggiori informazioni, visitate**

[www.zebra.com/zebraonecare](http://www.zebra.com/zebraonecare)

## Sintesi delle caratteristiche

Prestazione	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier <sup>1</sup>	Zebra OneCare® TSS (Technical and Software Support)	Zebra OneCare® SV <sup>2</sup>	Zebra OneCare® On-Site Support
<b>Descrizione generale</b>	Assistenza di base	Massima protezione	Servizi gestiti avanzati	Assistenza tecnica estesa e aggiornamenti software del sistema operativo	Protezione a un prezzo adeguato	Riparazione on-site a cura dei tecnici dell'assistenza certificati Zebra
<b>Durata del contratto</b>	3 o 5 anni	3 o 5 anni	Personalizzata	1, 3 o 5 anni	2 anni	1, 2 o 3 anni
<b>Tempistica di riparazione in deposito (TAT)<sup>3</sup></b>	3 giorni lavorativi dal ricevimento al deposito	Spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata	Sostituzione in giornata	N/D	5 giorni lavorativi dal ricevimento al deposito	Essential On-Site: risposta entro il secondo giorno lavorativo <sup>4</sup> Essential On-Site: risposta entro il giorno lavorativo successivo <sup>5</sup> Select On-Site: risposta entro lo stesso giorno lavorativo <sup>6</sup>
<b>Accesso prioritario all'assistenza tecnica con un operatore in tempo reale</b>	Lun.-ven., orario d'ufficio locale	Assistenza 24/7	Team dedicato	Lun.-ven., orario d'ufficio locale	Lun.-ven., orario d'ufficio locale	Essential in 2 giorni e giorno successivo: Lun.-ven., orario d'ufficio locale Select in giornata: Assistenza 24/7
<b>Spedizione reso<sup>7</sup></b>	Spedizione via terra inclusa Opzionale: giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo	In giornata	N/D	Spedizione via terra inclusa Opzionale: giorno lavorativo successivo	N/D
<b>Aggiornamenti del software del sistema operativo (accesso online)</b>	●	●	●	●	●	●
<b>Aggiornamenti della sicurezza LifeGuard for Android</b>	●	●	●	●	●	●
<b>Copertura completa</b>	●	●	●	N/D	Usura; solo guasti funzionali	Opzionale: include testine di stampa, normale usura e danni accidentali
<b>Difetti di fabbricazione</b>	●	●	●	N/D	●	●
<b>Portale ordini di riparazione online per RMA<sup>8</sup></b>	●	●	●	N/D	●	La disponibilità varia secondo il Paese e/o il prodotto

## Sintesi delle caratteristiche

Prestazione	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier <sup>1</sup>	Zebra OneCare® TSS (Technical and Software Support)	Zebra OneCare® SV <sup>2</sup>	Zebra OneCare® On-Site Support
<b>Dashboard VisibilityIQ OneCare<sup>9</sup></b>	●	●	●	●	Solo TC2X	●
<b>Servizio di diagnostica dispositivo (mobile computer)</b>	●	●	● Include diagnostica avanzata e triage	N/D	Solo TC2X	●
<b>Gestione del pool di ricambi<sup>10</sup></b>	N/D	●	●	N/D	N/D	N/D
<b>Avviamento dispositivo<sup>11</sup> (gestione di applicazioni e configurazione)</b>	Opzionale	●	● Include software di altri produttori e servizi di migrazione applicazioni	N/D	Opzionale	Include: Select On-Site in giornata Opzionale: Essential On-Site in 2 giorni; Essential On-Site il giorno successivo
<b>Servizio di manutenzione batterie<sup>12</sup></b>	Opzionale	Opzionale	●	N/D	N/D	N/D
<b>Servizio di aggiornamento batterie<sup>13</sup></b>	Opzionale	Opzionale	●	N/D	Opzionale, solo per TC2X	N/D
<b>Servizio di prelievamento dispositivi<sup>14</sup></b>	Opzionale	Opzionale	●	N/D	N/D	N/D
<b>Servizi di visibilità: VisibilityIQ™ Foresight<sup>15</sup></b>	Opzionale	Opzionale	●	N/D	Opzionale	Opzionale

- Zebra OneCare Premier è disponibile solo per i mobile computer Zebra.
- Zebra OneCare SV è disponibile solo per i seguenti dispositivi: mobile computer TC2X, stampanti desktop serie GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844, TLP2824 e stampanti portatili EZ320.
- Per tempo di riparazione si intende il periodo di tempo in cui un dispositivo resta presso un centro riparazione autorizzato Zebra. Tale periodo non include il tempo dei trasferimenti da e verso il centro riparazioni, né il tempo trascorso in attesa delle informazioni richieste al cliente.
- Essential On-Site in 2 giorni: presenza del tecnico garantita entro 2 giorni lavorativi per le richieste pervenute entro le 16:30 (EST)
- Essential On-Site il giorno successivo: presenza del tecnico garantita il giorno lavorativo successivo per le richieste pervenute entro le 16:30 (EST)
- Select On-Site in giornata: presenza del tecnico garantita entro quattro ore per le richieste pervenute entro le 13:30 (EST)
- Opzione di spedizione espressa disponibile per la spedizione entro il giorno successivo nelle regioni di pertinenza, come riportato nella tabella. Opzione di riparazione con riconsegna entro il giorno lavorativo successivo disponibile nel Nord America e in Messico per i prodotti di stampa.
- Disponibile nelle aree NA, EMEA, APAC e in Messico per i prodotti aziendali e di stampa.
- Solo per mobile computer e scanner. Include visibilità basata sul cloud per richieste di riparazione, assistenza tecnica, contratti, rapporti LifeGuard e altro ancora. Disponibile nelle aree NA, EMEA e APAC.
- Il pool di ricambi è fornito e gestito da Zebra. Nel Nord America è disponibile un'opzione di proprietà del cliente.
- Disponibile nelle aree NA, EMEA e ANZ. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.
- Disponibile nelle aree NA e EMEA. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.
- Disponibile nelle aree NA, EMEA e APAC. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.
- Disponibile nelle aree NA, EU e ANZ per modelli specifici di mobile computer. Disponibile nell'area UE per le stampanti. Per informazioni dettagliate sui modelli idonei e sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.
- Servizi di visibilità opzionali: VisibilityIQ Foresight. Disponibile per: mobile computer Zebra e stampanti Zebra Link-OS con connettività di rete.



Sede centrale e Nord America  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

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

Sede America Latina  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com