



## Usługi wsparcia Zebra OneCare® Essential oraz Select

Maksymalna dostępność i wartość urządzeń marki Zebra — oraz wydajność operacyjna Twojej firmy

Codziennie polegasz na komputerach mobilnych, skanerach kodów kreskowych i drukarkach marki Zebra do usprawniania procesów biznesowych w celu zwiększenia wydajności i dokładności zadań, obniżenia kosztów prowadzenia działalności i zwiększenia wydajności pracowników. Dostępność urządzeń ma kluczowe znaczenie dla powodzenia Twojej firmy — i możliwości uzyskania zwrotu z inwestycji w urządzenia marki Zebra. Dzięki usługom wsparcia Essential oraz Select w ramach umowy serwisowej Zebra OneCare otrzymasz wszystkie funkcje potrzebne do maksymalnego zwiększenia czasu bezawaryjnej pracy i wydajności urządzeń — każdego dnia, którego pozostają one w użyciu. Zyskasz niezrównaną wiedzę na temat produktów bezpośrednio od firmy Zebra. Opcje Zebra OneCare Essential oraz Select pozwalają wybrać poziom usług odpowiedni dla Twojej firmy i Twojego budżetu. A dzięki naszemu globalnemu zasięgowi, oferujemy wsparcie praktycznie w każdym zakątku świata.

### Poziom usług, którego potrzebujesz

Wybierając opcję Essential lub Select, otrzymasz funkcje, które wyznaczają branżowy standard w zakresie wsparcia technicznego, w tym pomoc techniczną, dostęp do konsultanta na żywo oraz szybki czas naprawy, aktualizacje oprogramowania i aktualizacje zabezpieczeń systemu LifeGuard™ for Android™, a także rozwiązanie VisibilityIQ™ OneCare® zapewniające dostęp do zgłoszeń o pomoc techniczną, umów oraz raportów rozwiązania LifeGuard Analytics za pośrednictwem chmurowego pulpitu sterowniczego. Dzięki wielu dostępnym opcjom usługę można też dostosować tak, aby jak najlepiej zaspokoić potrzeby swojej firmy. Opcja Essential zapewnia podstawowe zabezpieczenie, a opcja Select maksymalną ochronę — i obie opcje dostępne są do nabycia przez 30 dni od dnia zakupu sprzętu.

## Aktualizacje zabezpieczeń systemu LifeGuard™ for Android™ przez cały cykl eksploatacji urządzenia

Cykl życia Twoich wzmocnionych urządzeń marki Zebra z systemem Android znacznie wykracza poza typowe trzyletnie wsparcie w zakresie bezpieczeństwa oferowane przez firmę Google dla dowolnej wersji systemu Android.<sup>1</sup> Jednak bez ciągłego wsparcia w zakresie bezpieczeństwa dla wersji systemu Android, z której korzysta Twoja organizacja, mogą istnieć zagrożenia bezpieczeństwa możliwe do wyeliminowania jedynie poprzez wcześniejsze wycofanie urządzeń marki Zebra z eksploatacji — co jest bardzo kosztownym rozwiązaniem. Teraz możesz jednak zapewnić swoim urządzeniom mobilnym marki Zebra z systemem Android bezpieczeństwo każdego dnia dzięki usłudze LifeGuard for Android — pierwszemu w branży rozwiązaniu wydłużającemu okres wsparcia w zakresie bezpieczeństwa. LifeGuard nie tylko zapewnia niezbędne Ci aktualizacje oraz poprawki zabezpieczeń, lecz także upraszcza proces aktualizacji. Można dzięki niemu sprawdzić, kiedy aktualizacje są dostępne i które urządzenia ich wymagają. Dzięki usłudze LifeGuard masz zawsze pełną kontrolę nad procesem — jeśli nie chcesz aktualizować swoich urządzeń do następnej wersji systemu Android, będziemy kontynuować obsługiwanie Twojej obecnej wersji tego systemu.

### Jeżeli coś się zepsuło, my to naprawimy

Usługi Zebra OneCare to oferta naprawdę kompleksowa. Podczas gdy gwarancja na sprzęt obejmuje wady produkcyjne i materiałowe, usługa Zebra OneCare obejmuje także normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia. Każda część każdego urządzenia marki Zebra jest zabezpieczona — od pękniętego wyświetlacza i obudowy zewnętrznej po uszkodzoną szybkę skanera, użytą głowicę drukującą i uszkodzony wałek dociskowy. A kiedy konieczny jest zwrot urządzenia, dbamy o to, by proces ten był szybki i łatwy — żądanie zwrotu można zgłosić przez Internet, o każdej porze dnia i nocy.

### Niezrównana wiedza specjalistyczna bezpośrednio od firmy Zebra

Nasi doświadczeni specjaliści ds. wsparcia technicznego są gotowi pomóc rozwiązać praktycznie każdy problem z urządzeniami, zapewniając szybkie rozwiązanie niezbędne do zminimalizowania przestoju — i ich niekorzystnego wpływu na działalność firmy. Dzięki naszym laboratoriom zajmującym się rozwiązaniami i naszej zdolności utrzymywania konfiguracji stosowanych przez poszczególnych klientów w celu szybszego rozwiązywania problemów, Twoja firma będzie mogła w możliwie najkrótszym czasie wrócić do normalnej pracy. Chcesz przejść na technologie następnej generacji? Nasi specjaliści ds. wsparcia dla aplikacji sprawią, że będzie to łatwe. A ponieważ pomoc naszych techników dostępna jest w 17 językach, możemy zapewnić wsparcie w Twoim języku w praktycznie każdej części świata.

## Przegląd usług

### Zebra OneCare Essential

Plan Zebra OneCare Essential zapewnia w pełnofunkcyjną, kompleksową ochronę, której potrzebujesz, aby zmaksymalizować dostępność urządzeń mobilnych marki Zebra do pracy oraz ich wartość. Usługa ta wyznacza branżowy standard w zakresie usług i wsparcia, zapewniając funkcje, które obejmują przypadkowe uszkodzenia i normalne zużycie, wsparcie techniczne w czasie miejscowych godzin urzędowania, realizację napraw w ciągu 3 dni oraz aktualizacje zabezpieczeń systemu LifeGuard, aby Twoja wersja systemu Android była aktualna i bezpieczna. A dzięki rozwiązaniu VisibilityIQ™ OneCare®<sup>4</sup> można łatwo śledzić wszystkie zgłoszenia napraw i pomocy technicznej, umowy serwisowe z firmą Zebra, a także sprawdzać, które urządzenia kwalifikują się do aktualizacji zabezpieczeń systemu LifeGuard for Android — oraz stan tych aktualizacji.

### Zebra OneCare Select

Jeśli Twoja firma wymaga maksymalnej dostępności urządzeń do pracy i całodobowego wsparcia technicznego, taką usługę zapewni Ci plan Zebra OneCare Select. Otrzymasz w jego ramach wszystkie elementy usługi Zebra OneCare Essential i nie tylko. Wsparcie techniczne na żywo dostępne jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ponadto utrzymujemy i zarządzamy dla Twojej firmy bankiem urządzeń zastępczych, aby umożliwić Ci wymianę zepsutych urządzeń następnego dnia roboczego. Jeśli urządzenie wymaga naprawy, nasz bank urządzeń zastępczych umożliwi wymianę urządzenia następnego dnia roboczego. Urządzenie zastępcze konfigurujemy z zachowaniem Twoich ustawień i aplikacji, by było gotowe do użytku zaraz po rozpakowaniu.

**Zapewnij swoim urządzeniom marki Zebra należytą opiekę, korzystając z usług pomocy technicznej Zebra OneCare. Więcej informacji na stronie**

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

## Zalety rozwiązania w skrócie

Cecha	Zebra OneCare® Essential Podstawowe zabezpieczenie	Zebra OneCare® Select Maksymalna ochrona
Czas trwania umowy	3 lub 5 lat	3 lub 5 lat
Czas wykonania usługi w punkcie serwisowym Zebry (turn-around time, TAT) <sup>2</sup>	3 dni robocze od otrzymania przez punkt serwisowy	Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia
Priorytetowy dostęp do pomocy technicznej na żywo	Pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania	Wsparcie techniczne dla produktu w trybie 24/7
Wysyłka zwrotna <sup>3</sup>	Przesyłka naziemna w cenie Opcjonalnie: następnego dnia roboczego	Następnego dnia roboczego
Aktualizacje oprogramowania systemu operacyjnego (dostęp online)	●	●
Aktualizacje zabezpieczeń usługi LifeGuard for Android	●	●
Comprehensive Coverage (kompleksowa ochrona)	●	●
Wady fabryczne	●	●
Internetowy portal do zamawiania napraw dla zamówień RMA <sup>4</sup>	●	●
VisibilityIQ OneCare <sup>5</sup>	●	●
Diagnostyka urządzeń (komputery mobilne)	●	●
Zarządzanie urządzeniami zastępczymi <sup>6</sup>	Nie dot.	●
Przygotowywanie urządzeń do użytku <sup>7</sup> (zarządzanie aplikacjami i konfiguracją)	Opcjonalnie	●
Konserwacja baterii <sup>8</sup>	Opcjonalnie	Opcjonalnie
Regeneracja baterii <sup>9</sup>	Opcjonalnie	Opcjonalnie
Odbiór urządzeń <sup>10</sup>	Opcjonalnie	Opcjonalnie
Usługi zapewniania widoczności: Zebra VisibilityIQ™ Foresight <sup>11</sup>	Opcjonalnie	Opcjonalnie

- <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en> (podsekcja dotycząca telefonu Pixel) „Google zapewni wsparcie bezpieczeństwa dla konkretnej wersji systemu Android od daty jej premiery do 18 miesięcy po zakończeniu sprzedaży lub przez co najmniej 36 miesięcy”.
- Czas wykonania usługi w punkcie serwisowym Zebry (turn-around time, TAT) definiuje się jako długość czasu, jaki urządzenie znajduje się w autoryzowanym centrum serwisowym Zebry. Czas ten nie obejmuje czasu transportu urządzenia do centrum serwisowego i z powrotem ani czasu oczekiwania na odpowiedź klienta w sprawie informacji. Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia uzależniona jest od wydania autoryzacji RMA przed ustaloną dla danego regionu godziną graniczną.
- Opcja ekspresowej wysyłki dostępna dla „wysyłki następnego dnia” w określonych regionach. Opcja naprawy następnego dnia roboczego dostępna w Ameryce Północnej i Meksyku dla produktów do druku.
- Opcja dostępna w regionie NA, EMEA, APAC oraz Meksyku dla produktów klasy korporacyjnej oraz produktów do druku.
- Wyłącznie do komputerów mobilnych i skanerów. Oparty na technologii chmury wgląd w stan napraw, zgłoszenia o pomoc techniczną, umowy, raporty rozwiązania LifeGuard i nie tylko. Opcja dostępna w regionie NA, EMEA oraz APAC.
- Bank urządzeń zastępczych jest zapewniany i zarządzany przez firmę Zebra. W Ameryce Północnej dostępna jest opcja należąca do klienta.
- Opcja dostępna w regionie NA, EMEA oraz ANZ. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z miejscowym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w Ameryce Północnej oraz regionie EMEA. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z miejscowym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w regionie NA, EMEA oraz APAC. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z miejscowym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w regionie NA, na terenie UE oraz w regionie ANZ w przypadku konkretnych modeli komputerów mobilnych. Opcja dostępna na terenie UE dla drukarek. Aby uzyskać informacje na temat kwalifikujących się modeli oraz dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z miejscowym przedstawicielem serwisu.
- Opcje usługi zapewniania widoczności: VisibilityIQ Foresight. Opcja dostępna dla: komputerów mobilnych marki Zebra oraz połączonych z siecią drukarek Zebra Link-OS.



### Zebra OneCare Essential — studium przypadku: Ochrona mającej krytyczne znaczenie funkcji monitorowania pacjentów i leków

Lokalny szpital wdrożył do użytku kilkadziesiąt komputerów marki Zebra mających umożliwić personelowi monitorowanie pacjentów i leków. Szpital nabył plan wsparcia technicznego Zebra OneCare Essential, aby utrzymać się w granicach budżetu, a jednocześnie zapewnić wewnętrznemu zespołowi pomocy technicznej dostęp do specjalistycznej wiedzy na temat urządzeń, niezbędnej do maksymalnego wydłużenia czasu ich dostępności do pracy.

Gdy doszło do awarii kilku z urządzeń, wewnętrzny zespół placówki mógł skorzystać z portalu firmy Zebra do zmagania napraw, aby w szybki i łatwy sposób przesłać internetowy formularz autoryzacji zwrotu (RMA). Urządzenia zostały zwrócone do firmy Zebra, gdzie zostały poddane przeglądowi i naprawie w ciągu 3 dni od ich otrzymania w centrum serwisowym. A dzięki rozwiązaniu VisibilityIQ OneCare, wewnętrzny zespół placówki mógł po prostu zalogować się w systemie, aby sprawdzić aktualny etap naprawy, a także statystyki napraw i wsparcia technicznego.

Ważnym problemem w szpitalu było również bezpieczeństwo urządzeń. Plan Zebra OneCare Essential uwzględniał te kwestie, dostarczając aktualizacje oprogramowania i zabezpieczeń — w tym poprawki w zakresie bezpieczeństwa zapewniane w ramach usługi LifeGuard dla systemu operacyjnego Android. A gdy pojawiły się problemy z niestabilną łącznością urządzeń, bezpośredni dostęp do fachowej pomocy technicznej firmy Zebra pomógł placówce szybko ustalić przyczynę i rozwiązać problem, aby zadbać o niezawodną pracę urządzeń i umożliwić pielęgniarkom dalsze świadczenie opieki niezbędnej do zapewnienia pacjentom bezpieczeństwa i komfortu.



### Zebra OneCare Select — studium przypadku: Ochrona jakości usług dla dużej firmy świadczącej usługi wynajmu samochodów w wielu lokalizacjach

Duża firma zajmująca się wypożyczaniem samochodów, działająca w różnych lokalizacjach — od dużych i mniejszych portów lotniczych po lokalne dzielnice — wdrożyła do użytku komputery mobilne w połączeniu z mobilnymi drukarkami marki Zebra do zarządzania codziennymi procesami operacyjnymi związanymi ze zwrotami samochodów. Ponieważ zadowolenie klienta miało kluczowe znaczenie dla sukcesu firmy, potrzebowała ona wysokiego stopnia wsparcia operacyjnego nie tylko w celu maksymalnego zwiększenia czasu bezawaryjnej pracy urządzeń we wszystkich lokalizacjach, lecz także w celu zminimalizowania złożoności procesów zdalnego zarządzania flotą urządzeń mobilnych.

Plan wsparcia technicznego Zebra OneCare Select z opcją konserwacji baterii okazał się idealnym rozwiązaniem. Oprócz możliwości dbania o dostępność urządzeń do pracy za pośrednictwem należącego do firmy Zebra i zarządzanego przez nią banku urządzeń zastępczych, klient mógł korzystać z całodobowej i czynnej przez cały tydzień pomocy technicznej, dostępu do aktualizacji oprogramowania dla wszystkich urządzeń bezprzewodowych Zebra oraz aktualizacji zabezpieczeń w ramach usługi LifeGuard for Android dla komputerów mobilnych.



Centrala regionu Ameryki Płn.  
i Centrala Główna  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Centrala regionu Azji  
i Pacyfiku  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

Centrala regionu EMEA  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

Centrala regionu Ameryki  
Łacińskiej  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com