



Servizi di assistenza Zebra OneCare® TSS (Technical and Software Support)

Assistenza tecnica e aggiornamenti software per i vostri dispositivi Zebra

Vi meritate la tranquillità di sapere che riceverete l'assistenza tecnica e software necessaria quando ne avrete bisogno, anche se la vostra garanzia software vi offre assistenza tecnica e aggiornamenti solo per un periodo di 90 giorni. Oggi, grazie al servizio Zebra OneCare TSS, è possibile estendere l'assistenza tecnica e l'accesso agli aggiornamenti software e della sicurezza di LifeGuard™ for Android™ per 1, 3 o 5 anni, il tutto a costi contenuti. Scegliere l'assistenza Zebra significa poter contare su un bagaglio di competenza tecnica più qualificato, con livelli di servizio definiti e l'impegno a garantire una risoluzione rapida e l'accesso a VisibilityIQ™ OneCare®, per mantenere i vostri dispositivi Zebra sempre in funzione, operativi e disponibili per i vostri dipendenti. Anche la lingua non è un ostacolo; in qualsiasi parte del mondo vi troviate, possiamo offrire assistenza in 17 lingue diverse.

Ridurre il rischio operativo e incrementare operatività, efficienza e prevedibilità

Volete evitare spiacevoli e costose sorprese nelle vostre attività quotidiane? Il servizio TSS di Zebra è qui per questo. Gli specialisti dell'assistenza tecnica di Zebra possono aiutarvi ad analizzare e risolvere i problemi di hardware e del software installato, comprese le applicazioni di terze parti fornite da Zebra. Inoltre, potrete installare facilmente aggiornamenti software convalidati da Zebra e aggiornamenti della sicurezza del sistema operativo Android, evitando costosi tempi morti e possibili violazioni della sicurezza dovute a software obsoleti. VisibilityIQ OneCare consente di accedere liberamente a richieste di assistenza, contratti e rapporti analitici LifeGuard, mediante un dashboard basato sul cloud.

Aggiornamenti della sicurezza LifeGuard™ for Android™ per tutto il ciclo di vita del dispositivo

Il ciclo di vita dei vostri dispositivi rinforzati Zebra basati su Android si estende ben oltre i tre anni di supporto della sicurezza tipicamente offerti da Google per qualsiasi versione di Android.¹ Ma in assenza di un supporto per la sicurezza continuativo per la versione di Android in uso nell'organizzazione, si possono configurare dei rischi di sicurezza risolvibili solo ritirando precocemente i dispositivi Zebra: una soluzione decisamente onerosa. Oggi, grazie a LifeGuard for Android, la prima soluzione di sicurezza estesa del settore, potrete salvaguardare giorno dopo giorno la sicurezza dei vostri dispositivi mobili Android Zebra. Oltre a fornire gli aggiornamenti della sicurezza e le patch necessarie, LifeGuard semplifica il processo di aggiornamento. Potrete visualizzare gli aggiornamenti disponibili e i dispositivi che richiedono un aggiornamento. Non solo, con LifeGuard avrete massima libertà di scelta; se non desiderate aggiornare i vostri dispositivi alla versione successiva di Android, continueremo a fornirvi supporto per la versione di Android corrente.

Sgravare il personale IT

I professionisti del servizio TSS di Zebra conoscono a fondo le impostazioni e le funzionalità di tutti i vostri mobile computer, scanner per codici a barre, stampanti e software, quindi il personale IT non è costretto a occuparsene. Sappiamo bene come i cambiamenti apportati a componenti chiave delle vostre attività tecniche possano influire sul funzionamento dei vostri dispositivi Zebra. Con il servizio TSS di Zebra, il vostro reparto IT riceve tutto il supporto di cui ha bisogno per garantire uno svolgimento corretto delle attività aziendali, liberando risorse che possono essere dedicate ai programmi strategici.

Riduzione del TCO

Un'efficace gestione delle risorse IT può ridurre i vostri costi operativi a lungo termine. Secondo Gartner Research, le aziende che gestiscono proattivamente le proprie risorse IT registrano risparmi sui costi compresi tra il 5% e il 30% circa l'anno.* Il servizio TSS di Zebra riduce le spese IT abbassando i costi associati a tempi morti, resi e acquisti di nuovo hardware non necessari.²

Caso di studio di un cliente Zebra OneCare TSS: risoluzione di un problema di consegna con tempi critici

Dopo una violazione della sicurezza di vasta portata, un'importante società di carte di credito doveva inviare rapidamente delle carte sostitutive ai propri clienti. Si è rivolta così a un corriere di livello nazionale per la consegna delle carte e la raccolta delle necessarie firme come prova di consegna.

Durante varie consegne, l'applicazione principale si è bloccata mentre i corrieri tentavano di registrare la consegna e acquisire le firme sui propri dispositivi Zebra, rallentando i tempi di consegna e, in alcuni casi, rendendo impossibile la consegna puntuale delle nuove card.

Gli specialisti del supporto tecnico Zebra hanno implementato rapidamente un tool di diagnostica dei dispositivi, grazie al quale è stato riscontrato che una connessione cellulare instabile stava causando il malfunzionamento. Zebra ha assistito il reparto IT del corriere nell'analisi del problema con il gestore della rete wireless, arrivando a una rapida risoluzione che ha consentito di completare il programma di consegne delle nuove carte di credito nei tempi previsti.

Risultato: il contratto di assistenza del corriere con Zebra ha consentito alla società di evitare costosi ritardi nelle consegne e la possibile insoddisfazione del cliente.

Sintesi delle caratteristiche di Zebra OneCare TSS

Durata del contratto	1, 3 o 5 anni
Accesso prioritario all'assistenza tecnica con un operatore in tempo reale	Lun.-ven., orario d'ufficio locale
Aggiornamenti del software del sistema operativo (accesso online)	●
Aggiornamenti della sicurezza LifeGuard for Android	●
VisibilityIQ OneCare	●

1. support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en (Pixel phone subsection) "Google fornisce supporto per la sicurezza per una specifica versione di Android dalla data di rilascio fino a 18 mesi dopo la cessazione della vendita o per un minimo di 36 mesi".
2. IT Asset Management: It's All About Process; Gartner Inc.; IT Asset Management Key Initiative Overview; G00214140; 22 luglio 2011

Con il servizio TSS riceverete l'assistenza tecnica e software necessaria per mantenere i vostri dispositivi Zebra sempre in funzione e operativi. Per maggiori informazioni, visitate

www.zebra.com/zebraonecare



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