



## Servicios de asistencia técnica y de software (TSS) Zebra OneCare®

Asistencia técnica y actualizaciones de *software* para sus dispositivos Zebra

Usted necesita saber que recibirá la asistencia técnica y de *software* requerida en el momento oportuno —pero la garantía del *software* solo proporciona asistencia técnica y actualizaciones durante 90 días. Con Zebra OneCare TSS, ahora puede ampliar de manera asequible la asistencia técnica y el acceso a nuevas versiones del *software* y a actualizaciones de seguridad de LifeGuard™ for Android™ durante 1, 3 o 5 años. Cuando elige la asistencia de Zebra, usted obtiene el conocimiento técnico más cualificado, niveles de servicio definidos, compromiso de resolución rápida y acceso a VisibilityIQ™ OneCare® para mantener sus dispositivos Zebra en funcionamiento y a disposición de sus trabajadores. Además, con independencia del lugar del mundo en que se encuentre, hablamos su idioma —ofrecemos asistencia en 17 idiomas.

### **Reduzca el riesgo operativo y aumente la disponibilidad, la eficiencia y la previsibilidad**

¿Necesita evitar sorpresas desagradables y costosas en su actividad de negocio diaria? TSS de Zebra puede ayudarle. Los profesionales especializados en asistencia técnica de Zebra pueden ayudarle a resolver los problemas del *hardware* y del *software* instalado en él —incluidas aplicaciones de terceros suministradas por Zebra. Además, puede instalar fácilmente actualizaciones de *software* y actualizaciones de seguridad del sistema operativo Android validadas por Zebra, evitando así costosos periodos de inactividad y posibles violaciones de la seguridad de los datos provocadas por el *software* no actualizado. VisibilityIQ OneCare le facilita el acceso a expedientes de asistencia, contratos e informes de LifeGuard Analytics a través de un panel en la nube.

## Obtenga las actualizaciones de seguridad de LifeGuard™ for Android™ durante todo el ciclo de vida del dispositivo

El ciclo de vida de los dispositivos resistentes de Zebra con sistema operativo Android supera con creces el periodo de asistencia de seguridad habitual de tres años que Google ofrece para cada versión de Android.<sup>1</sup> Sin embargo, sin la continuidad de la asistencia de seguridad para la versión de Android que utiliza su organización pueden producirse riesgos de seguridad que solo pueden resolverse retirando anticipadamente los dispositivos Zebra —una solución muy costosa. Ahora puede mantener protegidos los dispositivos móviles Android de Zebra todos los días que permanezcan en servicio gracias a LifeGuard for Android, la primera solución de seguridad ampliada del sector. LifeGuard no solo le proporciona las actualizaciones de seguridad y los parches que necesita, sino que además simplifica las actualizaciones. Usted puede ver cuándo hay actualizaciones disponibles y qué dispositivos requieren actualización. Además, LifeGuard le permite mantener el control en todo momento —si no desea actualizar sus dispositivos a la siguiente versión de Android seguiremos proporcionándole asistencia para la versión actual.

## Alivie la carga de trabajo de su departamento de sistemas informáticos

Los profesionales de TSS de Zebra conocen plenamente la configuración y funcionalidad de todos sus ordenadores móviles, escáneres de códigos de barras, impresoras y *software* de Zebra —lo que permite liberar a su personal de sistemas informáticos de esta carga de trabajo. Sabemos que los cambios en componentes clave de sus operaciones técnicas pueden afectar al funcionamiento de sus dispositivos Zebra. Con el servicio TSS de Zebra, su departamento de sistemas informáticos obtiene la asistencia necesaria para mantener la armonía en las operaciones —lo que le permite centrarse en sus programas estratégicos.

## Reduzca el coste total de propiedad

Una gestión robusta de sus activos de sistemas informáticos puede reducir sus costes operativos a largo plazo. Según Gartner Research, las empresas que gestionan de manera proactiva sus activos de sistemas informáticos experimentan un ahorro de costes de entre el 5 % y el 30 % cada año.\* El servicio TSS de Zebra reduce su gasto en sistemas informáticos mediante la reducción de los costes derivados de la no disponibilidad, las devoluciones y las compras innecesarias de nuevo *hardware*.<sup>2</sup>

## Caso práctico de cliente de Zebra OneCare TSS: Resolución de un problema de entregas urgentes:

Tras un problema de seguridad a gran escala, una importante compañía de tarjetas de crédito necesitaba enviar rápidamente a sus clientes nuevas tarjetas. Acudió a una empresa de transportes nacional para distribuir las tarjetas y recabar las firmas necesarias como acuse de recibo.

A veces la aplicación principal se bloqueaba cuando los transportistas intentaban registrar la entrega y capturar firmas en sus dispositivos Zebra, lo que ralentizaba los plazos y, en algunos casos, impedía la entrega puntual de las nuevas tarjetas.

Los profesionales de asistencia técnica de Zebra desplegaron con rapidez una herramienta de diagnóstico de los dispositivos que detectó que la causa del problema era una conexión errática a la red móvil. Zebra ayudó al departamento de sistemas informáticos de la empresa de transportes a resolver la situación con su operadora de servicios inalámbricos, lo que permitió una resolución rápida que posibilitó la entrega de las tarjetas de crédito de la forma prevista.

Resultado: el contrato de servicio que la empresa de transportes tenía con Zebra permitió a la empresa evitar el costoso retraso en las entregas y la posible insatisfacción de los clientes.

### Resumen de características de Zebra OneCare TSS

|  |   |
|--|---|
| Duración del contrato  | 1, 3 o 5 años                                 |
| Acceso prioritario en vivo a agente de asistencia técnica                        | De lunes a viernes en horario comercial local |
| Actualizaciones de <i>software</i> del sistema operativo (acceso <i>online</i> ) | ●   |
| Actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android                            | ●   |
| VisibilityIQ OneCare   | ●   |

1. [support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=es](https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=es) (Subsección Teléfonos Pixel) «Google proporciona actualizaciones de seguridad para una versión específica de Android desde la fecha de publicación hasta 18 meses después de que deje de estar a la venta o un mínimo de 36 meses.»
2. IT Asset Management: It's All About Process; Gartner Inc.; IT Asset Management Key Initiative Overview; G00214140; 22 de julio de 2011

Obtenga la asistencia técnica y de *software* que necesita para mantener sus dispositivos Zebra en funcionamiento con TSS. Para obtener más información, visite

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



Sede en NA y corporativa  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Sede en Asia-Pacífico  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

Sede en EMEA  
[zebra.com/locations](http://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

Sede en Latinoamérica  
+1 847 955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)