



Zebra OneCare® Technical and software Support (TSS)

Assistance technique et mises à jour logicielles pour vos équipements Zebra

Vous aimeriez avoir la certitude d'obtenir l'assistance technique qu'il vous faut à tout instant, mais votre garantie logicielle ne vous propose cette couverture que pendant 90 jours. Avec Zebra OneCare TSS, vous pouvez aujourd'hui étendre l'assistance technique à moindre coût, et accéder aux mises à niveau logicielles et aux mises à jour de sécurité de LifeGuard™ for Android™ pendant un, trois ou cinq ans. En faisant confiance à l'assistance de Zebra, vous profitez d'une expertise technique hors pair, de niveaux de service bien définis et d'un engagement envers une résolution rapide : autant d'éléments indispensables au bon fonctionnement et à la disponibilité de vos équipements Zebra. Où que vous soyez dans le monde, nous parlons votre langue, l'assistance technique étant assurée en 17 langues.

Réduire le risque opérationnel et augmenter la durée de fonctionnement, l'efficacité et la prévisibilité

Vous voulez éviter des surprises désagréables et coûteuses lors de vos activités quotidiennes ? Le service TSS de Zebra peut vous aider. Très qualifiés, les experts de l'assistance technique de Zebra vous aident à résoudre des problèmes de matériel et de logiciel, y compris pour les applications tierces fournies par Zebra. Vous pouvez installer facilement des mises à jour logicielles validées par Zebra et des mises à jour de sécurité du système d'exploitation Android. Vous évitez ainsi de coûteux temps d'arrêt et d'éventuelles failles de sécurité dus à des logiciels obsolètes. VisibilityIQ OneCare regroupe les tickets d'incident, les contrats et les rapports LifeGuard Analytics au sein d'un tableau de bord accessible par le Cloud.

Profiter des mises à jour de sécurité de LifeGuard™ for Android™ sur tout le cycle de vie des équipements

Vos terminaux Android durcis de Zebra ont une durée de vie bien supérieure aux trois ans classiques d'assistance sécurité fournie par Google sur une version Android donnée.¹ Mais sans une assurance sécurité de la version Android utilisée dans votre entreprise, les risques de sécurité éventuels vous obligent à vous séparer de vos équipements trop tôt : une solution qui revient très cher. Désormais, vous pouvez assurer la sécurité de vos terminaux mobiles Android Zebra au quotidien, grâce à LifeGuard for Android, seule solution de sécurité du secteur capable de prolonger les cycles de vie. LifeGuard ne vous offre pas seulement les mises à jour et correctifs de sécurité indispensables, il facilite aussi les mises à niveau. Vous pouvez consulter toutes les mises à jour disponibles et identifier les équipements à actualiser. Et avec LifeGuard, vous conservez une parfaite maîtrise. Si vous ne tenez pas à faire migrer vos équipements vers la prochaine version d'Android, nous continuerons d'assurer le support de la version Android actuellement en place.

Soulager votre équipe informatique

Les experts du service TSS de Zebra connaissent à la perfection les paramètres et les fonctionnalités de vos terminaux mobiles, scanners de codes-barres, imprimantes et logiciels Zebra. Vous allégez ainsi la charge de travail de votre équipe informatique. Nous savons à quel point des modifications apportées à des composants clés de vos opérations techniques peuvent affecter le fonctionnement de vos équipements Zebra. Avec le service TSS de Zebra, votre service informatique bénéficie de l'assistance nécessaire pour assurer le bon déroulement de vos opérations. Libéré de cette tâche, il peut se consacrer à des programmes plus stratégiques.

Réduire le coût total de possession

Une gestion attentive de vos actifs informatiques permet de réduire vos coûts d'exploitation sur le long terme. Selon une étude de Gartner Research, les entreprises gérant leurs actifs de façon proactive réalisent des économies de l'ordre de 5 à 30 % par an.* Le service TSS de Zebra fait baisser vos dépenses informatiques en réduisant les coûts associés aux temps d'arrêt, aux retours et aux achats inutiles de nouveaux matériels.²

Présentation des fonctionnalités de TSS

Durée du contrat	1 an, 3 ans ou 5 ans
Accès prioritaire et en direct aux agents de l'assistance technique	Agent en direct H/F, aux heures de bureau locales
Mises à jour du système d'exploitation (accès en ligne)	●
Mises à jour de sécurité LifeGuard for Android	●
VisibilityIQ OneCare	●

Étude de cas sur Zebra OneCare TSS : Résolution d'un problème de livraison urgente

Après une violation généralisée de sécurité, un important organisme de carte de crédit devait rapidement envoyer des cartes de remplacement à ses clients. Il a confié la remise des cartes à un service de messagerie national qui devait recueillir les signatures nécessaires comme accusé de livraison.

Lors de plusieurs livraisons, l'application principale s'est gelée au moment où les coursiers essayaient d'enregistrer la livraison et de capturer les signatures sur leurs équipements Zebra. Du coup, la livraison a été ralentie et, dans certains cas, il a même été impossible de remettre les nouvelles cartes.

Les experts de l'assistance technique de Zebra ont vite déployé un outil de diagnostic de matériel, qui a révélé qu'une connexion réseau cellulaire erratique était à l'origine du dysfonctionnement. Zebra a aidé le service informatique de la société de messagerie à remédier à la situation avec l'opérateur sans fil. La solution est intervenue très rapidement, ce qui a permis de distribuer les cartes de crédit dans les délais prévus.

Résultat : le contrat d'assistance Zebra souscrit par le service de messagerie a permis à la société d'éviter des retards de livraison fort coûteux et le mécontentement potentiel des clients.

1. support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en (Pixel phone subsection) "Google "Google provides security support for a specific version of Android from its release date to 18 months beyond end-of-sale or a minimum of 36 months."
2. IT Asset Management: It's All About Process; Gartner Inc. ; IT Asset Management Key Initiative Overview ; G00214140 ; 22 juillet 2011

Avec TSS, bénéficiez de l'assistance technique et logicielle indispensable au bon fonctionnement de vos équipements Zebra. Pour plus d'informations, rendez-vous sur

www.zebra.com/zebraonecare.



**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