



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

### Wsparcie techniczne i aktualizacje oprogramowania dla urządzeń marki Zebra

Zależy Ci na spokoju i pewności wynikającej z wiedzy, że potrzebne wsparcie techniczne i wsparcie dotyczące oprogramowania możesz uzyskać dokładnie wtedy, kiedy go potrzebujesz — ale Twoja gwarancja na oprogramowanie zapewnia wsparcie techniczne oraz aktualizacje tylko przez 90 dni. Teraz, dzięki usłudze Zebra OneCare TSS, możesz w efektywny i kosztowny sposób rozszerzyć wsparcie techniczne, dostęp do aktualizacji oprogramowania oraz aktualizacji zabezpieczeń w ramach rozwiązania LifeGuard™ for Android™ na okres 1, 3 lub 5 lat. Wybierając firmę Zebra do obsługi usług wsparcia, otrzymujesz pomoc najbardziej wykwalifikowanych ekspertów technicznych, ustalone poziomy usług, zaangażowanie w szybkie rozwiązywanie problemów oraz dostęp do usługi VisibilityIQ™ OneCare®, potrzebne Ci do tego, aby Twoje urządzenia marki Zebra były sprawne, gotowe do pracy i dostępne dla Twoich pracowników. I niezależnie od tego, w jakim miejscu na świecie znajduje się Twoja firma, mówimy w Twoim języku — nasze usługi wsparcia oferujemy w 17 językach.

#### **Mniejsze ryzyko operacyjne oraz dłuższy czas sprawności i większa wydajność i przewidywalność**

Chcesz uniknąć nieprzyjemnych i kosztownych niespodzianek podczas codziennej pracy? Pomóc Ci w tym może usługa TSS firmy Zebra. Specjaliści z działu wsparcia technicznego firmy Zebra mogą pomóc Twojej firmie w rozwiązywaniu problemów ze sprzętem oraz zainstalowanym na nim oprogramowaniem, w tym z dostarczanymi przez Zebra aplikacjami innych producentów. Usługa ta umożliwia ponadto łatwe instalowanie zatwierdzonych przez Zebra aktualizacji oprogramowania i aktualizacji zabezpieczeń systemu operacyjnego Android, co pozwala uniknąć kosztownych przestoju i ewentualnych naruszeń bezpieczeństwa, do których może dochodzić podczas korzystania z przestarzałego oprogramowania. VisibilityIQ OneCare zapewnia łatwy dostęp do zgłoszeń o pomoc techniczną, umów i raportów rozwiązania LifeGuard Analytics za pośrednictwem chmurowego pulpitu sterowniczego.

## Aktualizacje zabezpieczeń systemu LifeGuard™ 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 tego systemu, z której korzysta Twoja organizacja, mogą istnieć zagrożenia bezpieczeństwa możliwe do wyeliminowania jedynie poprzez wcześniejsze wycofanie urządzeń marki Zebra z eksploatacji — co jest rozwiązaniem bardzo kosztownym. 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 wymagają zaktualizowania. Dzięki usłudze LifeGuard zawsze masz pełną kontrolę nad procesem — jeśli nie chcesz aktualizować swoich urządzeń do następnej wersji systemu Android, będziemy kontynuować obsługę obecnej wersji Twojego systemu.

## Odciążenie personelu informatycznego

Specjaliści firmy Zebra w zakresie usługi TSS w pełni rozumieją ustawienia i funkcje wszystkich Twoich komputerów mobilnych, skanerów kodów kreskowych, drukarek oraz oprogramowania firmy Zebra — co pozwala zdjąć te obowiązki z barków Twojego zespołu informatycznego. Rozumiemy, w jaki sposób zmiany wprowadzone w kluczowych procesach technicznych mogą wpłynąć na to, jak działają dziś Twoje urządzenia marki Zebra. Dzięki usłudze TSS firmy Zebra dział informatyczny Twojej firmy otrzyma wsparcie potrzebne mu do dbania o sprawne działanie Twoich procesów operacyjnych — umożliwiając Ci skupienie się na programach strategicznych.

## Niższy całkowity koszt posiadania

Solidne zarządzanie zasobami informatycznymi może obniżyć długoterminowe koszty operacyjne. Według firmy Gartner Research przedsiębiorstwa, które proaktywnie zarządzają swoimi zasobami informatycznymi, odnotowują oszczędności kosztów wynoszące około 5-30% rocznie\*. Usługa TSS firmy Zebra pozwala obniżyć wydatki na informatykę poprzez obniżenie kosztów związanych z przestojami, zwrotami i niepotrzebnymi zakupami nowego sprzętu<sup>2</sup>.

## Zebra OneCare TSS — studium przypadku: Rozwiązanie wrażliwego na upływ czasu problemu z dostawą:

W konsekwencji incydentu związanego z mającym rozległe skutki naruszeniem bezpieczeństwa jedna z największych firm wystawiających karty kredytowe musiała szybko wysłać swoim klientom nowe karty. Dostarczenie kart i zebranie niezbędnych podpisów jako dowodu dostawy firma zleciła kurierowi świadczącemu usługi na terenie całego kraju.

W trakcie szeregu dostaw doszło do zawieszenia się głównej aplikacji w czasie, gdy kurierzy próbowali zarejestrować dostawę oraz podpis odbiorcy na swoich urządzeniach marki Zebra. Wydłużyło to czas realizacji dostawy, a w niektórych wypadkach uniemożliwiło terminową dostawę nowych kart.

Specjaliści z działu wsparcia technicznego firmy Zebra szybko zastosowali narzędzie diagnostyczne, które ujawniło, że awarię spowodowało niestabilne połączenie z siecią komórkową. Zebra pomogła działowi informatycznemu firmy kurierskiej w zdiagnozowaniu i rozwiązaniu problemu z łącznością bezprzewodową, co zaowocowało szybkim rozwiązaniem i umożliwiło realizację dostaw kart kredytowych zgodnie z planem.

Kwestia zasadnicza: umowa serwisowa z firmą Zebra pozwoliła firmie kurierskiej uniknąć kosztownych opóźnień w dostawach i potencjalnego niezadowolenia klientów.

## Zebra OneCare TSS — zalety rozwiązania w skrócie

Czas trwania umowy	1, 3 lub 5 lat
Priorytetowy dostęp do pomocy technicznej na żywo	Pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania
Aktualizacje oprogramowania systemu operacyjnego (dostęp online)	●
Aktualizacje zabezpieczeń usługi LifeGuard for Android	●
VisibilityIQ OneCare	●

- support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en (podsekcja dotycząca telefonu Pixel) „Google zapewnia wsparcie bezpieczeństwa dla konkretnej wersji systemu Android od daty jej premiery do 18 miesięcy po zakończeniu sprzedaży lub przez co najmniej 36 miesięcy”.
- IT Asset Management: It's All About Process; Gartner Inc.; IT Asset Management Key Initiative Overview; G00214140; 22 lipca 2011 r.

**TSS — wsparcie techniczne i wsparcie w zakresie oprogramowania, którego potrzebujesz, aby Twoje urządzenia marki Zebra działały zawsze sprawnie. Więcej informacji na stronie**

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



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