



# ZEBRA TECHNOLOGIES

DES SERVICES POUR PROFITER AU MIEUX DE VOS SOLUTIONS ZEBRA

VERSION EMEA





# SOMMAIRE ET RÉSUMÉ

Ce guide présente les raisons de soutenir votre technologie mobile par une gamme de services, afin de garantir un haut niveau de performance de vos réseaux, appareils et imprimantes sans fil. Ce guide s'appuie sur une analyse des coûts relatifs, pour comparer l'utilisation de contrats de support dédiés à la mise en place d'une équipe technologique en interne. Il passe ensuite en revue la gamme de services de Zebra Technologies. Veuillez noter que ce contenu peut être modifié à tout moment au fur et à mesure de l'évolution du portefeuille.

1.	<b>SOMMAIRE ET RÉSUMÉ</b>	<b>P3</b>
2.	<b>INTRODUCTION : LA RAISON DES SERVICES</b>	<b>P4</b>
2.1	<b>COÛT DE FONCTIONNEMENT DES APPAREILS</b>	
2.2	<b>PRÉSENTATION DES SERVICES ZEBRA</b>	<b>P6</b>
2.3	<b>LA COUVERTURE DE LA GARANTIE SUFFIT-ELLE ?</b>	<b>P6</b>
3.	<b>ZEBRA ONECARE</b>	<b>P7</b>
3.1	<b>POURQUOI OPTER POUR ZEBRA ONECARE ?</b>	<b>P8</b>
4.	<b>OPTIONS DU CONTRAT ZEBRA ONECARE</b>	<b>P9</b>
4.1	<b>EN BREF : GARANTIE, SERVICES ESSENTIAL, SELECT ET PREMIER POUR TERMINAUX MOBILES, RÉSEAUX SANS FIL ET SCANNERS</b>	<b>P10</b>
4.2	<b>EN BREF : GARANTIE, SERVICES ESSENTIAL, SELECT ET PREMIER POUR IMPRIMANTES</b>	<b>P11</b>
4.3	<b>DÉFINITION DES SERVICES</b>	<b>P12</b>
4.4	<b>NOUVELLES FONCTIONS POUR FAIRE ÉVOLUER LES SERVICES</b>	<b>P14</b>
5.	<b>OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE</b>	<b>P17</b>
5.1	<b>CAPTURE DU TABLEAU DE BORD CONFIGURABLE D'OVS</b>	<b>P18</b>
5.2	<b>CAPTURE DE LA BIBLIOTHÈQUE DES RAPPORTS D'OVS</b>	<b>P19</b>
6.	<b>SERVICES PROFESSIONNELS</b>	<b>P20</b>
6.1	<b>SERVICES DE PLANIFICATION</b>	<b>P20</b>
6.2	<b>SERVICES DE MISE EN ŒUVRE</b>	<b>P21</b>
6.3	<b>SERVICES D'EXPLOITATION</b>	<b>P21</b>
6.4	<b>SERVICES DE MIGRATION DES APPLICATIONS LOGICIELLES</b>	<b>P22</b>
7.	<b>À VOS CÔTÉS LÀ OÙ VOUS EN AVEZ BESOIN</b>	<b>P23</b>
7.1	<b>À VOS CÔTÉS POUR LE MAINTIEN DE VOTRE ACTIVITÉ</b>	<b>P23</b>

## 2. INTRODUCTION : LA RAISON DES SERVICES

Pour de multiples raisons, vous donnez à vos collaborateurs accès aux toutes dernières technologies : terminaux mobiles, points d'accès et scanners. Vous visez ainsi à optimiser les ventes, la sécurité, le service clientèle (glossaire), la collaboration, la capture des données, la prise de décisions, etc., et peu importe l'activité de vos collaborateurs, les terminaux mobiles sont un élément clé de leur réussite. Une infirmière cherchant à localiser un équipement, un chauffeur suivant un guidage routier, un service de messagerie imprimant une preuve de livraison ou une équipe d'entrepôt préparant une commande urgente, tous comptent sur leurs ordinateurs, imprimantes ou connexions sans fil. En cas de panne, leurs activités s'arrêtent net, les informations ne circulent plus et les performances métier chutent.

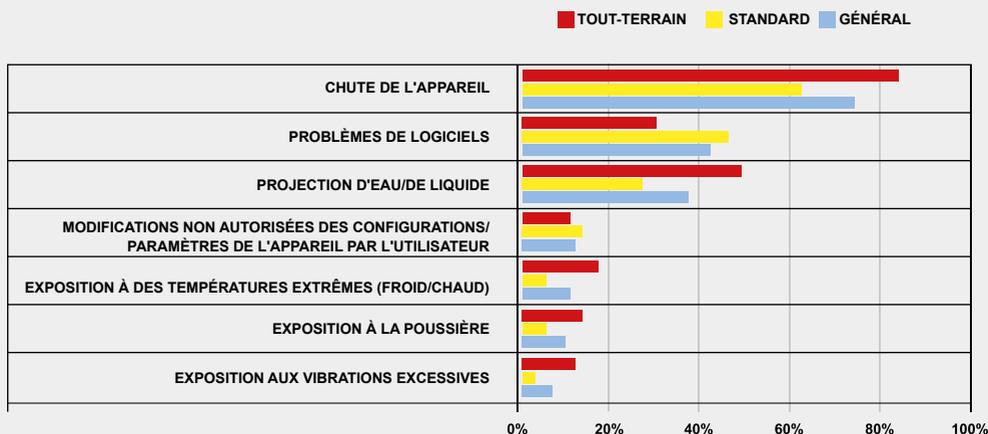


FIG. 1 : PRINCIPALES CAUSES DE PANNE DES TERMINAUX MOBILES  
(SOURCE : VDC 2012 TCO ANALYSIS)

Bien que les appareils et les réseaux Zebra soient conçus et construits pour offrir aux entreprises une robustesse et une fiabilité hors pair, ils ne sont pas à l'abri d'imprévus susceptibles d'entraîner des temps d'arrêt. Un chariot élévateur roulant sur des scanners portables, de l'eau renversée sur des imprimantes, des ordinateurs mobiles tombant accidentellement d'une grande hauteur, et voilà les équipements endommagés. Qui plus est, des problèmes systémiques peuvent nuire au bon déroulement des activités. Prenez l'exemple des terminaux mobiles qui peuvent rencontrer des problèmes inopinés à la suite de la simple mise à niveau d'une application, de l'actualisation du système d'exploitation ou d'un changement de paramètres réseau. Il est donc essentiel de résoudre ces problèmes dans les meilleurs délais et de la manière la plus efficace et économique pour que, au vu des sommes investies, les terminaux mobiles offrent bien les avantages escomptés. En effet, comme nous l'expliquons dans la section suivante, les coûts inhérents à la maintenance des appareils et à la prévention des pannes sont les principales raisons pour lesquelles les dépenses liées au fonctionnement de votre parc matériel sont souvent supérieures à l'investissement initial.

C'est pourquoi le choix du support technique de vos solutions mobiles est tout aussi important, sinon plus, que la décision initiale prise lors de l'achat.

## 2.1 Coût de fonctionnement des appareils

Lorsque les entreprises décident d'acquérir une technologie mobile (terminaux mobiles et imprimantes par exemple), nous constatons que leur principale préoccupation est le plus souvent le coût initial du matériel. Or, lorsque nous les interrogeons sur le principal facteur qu'il faudrait prendre en compte alors qu'il ne l'est pas encore, le coût total de possession (TCO) arrive en tête de liste.<sup>1</sup>

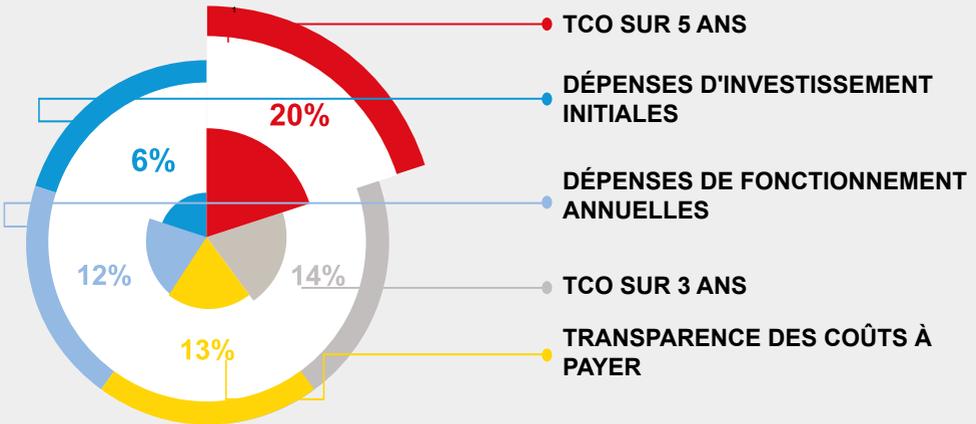


FIG. 2 : CE DONT VOUS NE TENEZ PAS ENCORE COMPTE

Pour réduire le TCO, l'une des meilleures approches est d'acheter des appareils robustes, conçus pour les entreprises et capables de résister aux chocs et aux chutes dans les environnements professionnels les plus exigeants. La panne des équipements n'est toutefois pas le seul facteur à contribuer à la hausse du TCO. L'entretien et la maintenance des équipements peuvent également induire des coûts significatifs :

- Mises à jour des firmwares, logiciels et applications : les coûts s'élèvent rapidement si vous disposez d'un grand nombre d'appareils et qu'aucun processus automatisé n'est prévu pour les mettre à jour à distance. Par exemple, les imprimantes doivent s'adapter et évoluer en fonction de leur environnement. Des mises à jour fréquentes sont nécessaires pour prendre en charge les nouveaux protocoles sans fil, les dernières technologies comme le Bluetooth basse consommation et les correctifs de sécurité.
- Suivi des appareils tout au long de leur cycle de vie.
- Utilisation appropriée des appareils.
- Assistance téléphonique.
- Réparations, pièces et matériel de rechange.
- Temps d'arrêt : ils coûtent très cher puisque les utilisateurs dont les appareils tombent en panne perdent en efficacité, des ventes risquent de vous échapper et la qualité du service clientèle se dégrade.



Vous pouvez réduire ces coûts de fonctionnement en souscrivant l'assurance offerte par un contrat de maintenance Zebra. Nous nous engageons à soutenir votre technologie sur tout son cycle de vie, à veiller à ce qu'elle vous apporte les avantages prévus et à réduire les temps d'arrêt intempestifs. Les services étant fournis selon des tarifs et des livrables convenus à l'avance, vous pouvez également prévoir vos budgets précisément et lever toute incertitude quant au retour sur investissement.

<sup>1</sup> IDG: Field Mobility : Considerations in Choosing Handheld Devices for Mobile Workers

## 2.2 Présentation des services Zebra

Vous pouvez bien évidemment confier la gestion de votre technologie à votre équipe informatique interne. Toutefois, la gestion de votre parc mobile (qu'il s'agisse de scanners et d'ordinateurs portables, d'imprimantes ou de réseaux Wi-Fi) détourne votre service informatique des opérations plus stratégiques. Elle exige également une connaissance approfondie du domaine et un vaste éventail de compétences. Par exemple, la gestion d'une flotte de terminaux mobiles implique une surveillance à distance constante, un service d'assistance téléphonique, l'entretien des

accessoires, les mises à jour des logiciels, les révisions des applications, une expertise du sans-fil, etc. Dans la majorité des cas, il est beaucoup plus économique de confier la gestion des services à Zebra que de se doter d'une expertise équivalente en interne. L'offre Zebra OneCare que nous proposons se décline en plusieurs niveaux de services et transforme l'approche classique panne-dépannage en un SAV stratégique, afin de vous aider à tirer le maximum de vos investissements dans la technologie Zebra.

## 2.3 La couverture de la garantie suffit-elle ?

Les produits Zebra sont conçus dans le respect des normes les plus strictes. C'est pourquoi ils sont tous assortis d'une garantie matérielle complète qui couvre les réparations faisant suite à des défauts de fabrication ou des malfaçons (l'usure normale et les dommages accidentels ne sont pas couverts). Pour la plupart des produits, la durée de cette garantie est de 12 mois. En outre, nos produits sont livrés avec une garantie logicielle, ce qui leur assure trois mois d'assistance téléphonique et un accès aux versions logicielles pendant trois mois.

Toutefois, dans la mesure où la garantie matérielle ne couvre que les défauts de fabrication et où le support logiciel et technique n'est assuré que

pendant les trois premiers mois, nous vous recommandons de souscrire la protection du programme Zebra OneCare. Ce programme offre à votre entreprise les services dont elle a besoin, en plus de la garantie prévue. Il inclut : réparation et remplacement sans condition, support logiciel complet, outils de diagnostic innovants et à distance des appareils, nouvelles façons de gérer vos appareils. Fruits de l'expérience acquise lors de milliers de déploiements dans le monde, nos services vous permettent de faire des économies, d'avoir une meilleure visibilité sur les coûts, de mettre les appareils à portée de ceux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire vos utilisateurs, et de profiter pleinement des avantages offerts par votre technologie mobile.

## Remarque à propos des réparations tierces

Bien que d'autres fournisseurs de services prétendent être en mesure de réparer les produits Zebra, ils n'ont accès ni à nos systèmes propriétaires de test, ni aux dernières versions des logiciels, des modifications mécaniques et des améliorations. Nous constatons en effet un grand nombre de réparations de piètre qualité lorsque les clients confient leurs appareils à des tiers. Seuls Zebra et ses partenaires agréés offrent l'assurance que vos appareils seront entretenus et réparés avec le soin et l'attention qu'ils ont reçus à leur construction. C'est pour ces raisons que Zebra, comme la plupart des fabricants, considère la garantie nulle lorsque des tiers non autorisés réparent sa technologie.

*« Dès qu'ils déploient une technologie mobile, les clients ne peuvent plus s'en passer. Pour cette raison et compte tenu du fait que le support logiciel et technique n'est assuré que pendant les trois premiers mois, nous conseillons toujours à nos clients de souscrire un contrat de maintenance OneCare. OneCare apporte une tranquillité d'esprit fort appréciable, en proposant des services conçus pour garantir le fonctionnement optimal des appareils, réduire les coûts d'administration et remplacer/réparer rapidement une technologie défaillante. »*

Paul Vogt, directeur des services, EMEA, Zebra Technologies

### 3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare augmente la disponibilité, en veillant à ce que vos appareils Zebra soit toujours à portée de main pour aider vos équipes à gagner en efficacité, à prendre de meilleures décisions et à en faire plus. Avec trois niveaux de services et plusieurs options supplémentaires, vous avez la certitude de trouver la solution adaptée à vos besoins et à votre budget :

- **OneCare Essential** – A minima, nous conseillons à tous nos clients de mettre en place un contrat Essential. Il vous permet de bénéficier d'un service de réparation/retour rapide et d'un accès aux versions logicielles et au support technique.
- **OneCare Select** – Conçu pour assurer la disponibilité permanente de vos appareils, Select vous propose de remplacer sous 24 heures le matériel défectueux par une unité pré-initialisée et opérationnelle, en plus du support technique accessible 24h/24 et 7j/7 (en anglais) et de l'accès aux versions logicielles.
- **OneCare Premier** – Avec ce niveau de service entièrement personnalisable, nous (et nos partenaires) restons à votre écoute pour vous proposer ce qui se fait de mieux. Cette solution se combine avec notre offre Operational Visibility Service et reprend les éléments des niveaux Essential et Select.

Outre les offres Zebra OneCare Essential, Select et Premier, vous pouvez également souscrire des contrats de support technique et logiciel (TSS). Un contrat TSS vous donne un plus large accès aux ressources techniques, notamment aux mises à jour logicielles et au support technique.



### 3.1 Pourquoi opter pour Zebra OneCare ?

Les contrats Zebra OneCare, assurés avec nos partenaires, optimisent les temps d'utilisation, offrent une visibilité totale sur votre parc matériel et protègent votre investissement dans notre technologie. Outre des économies significatives, OneCare présente d'autres avantages :

- **Optimisation des performances** - Les performances sont optimisées grâce à des systèmes et processus efficaces concernant notamment le support technique, la mise en service des appareils, les diagnostics, les versions logicielles, les réparations et la gestion.
- **Réduction des temps d'arrêt** - Notre équipe de support technique, joignable par téléphone et par e-mail, et nos outils de diagnostics à distance vous aident à résoudre les problèmes sur le terrain.
- **Amélioration de la planification** - Pour un prix fixe sur tout le cycle de vie de votre déploiement, nous nous engageons à atteindre les objectifs de performance fixés de façon à ce que vous puissiez planifier les coûts à l'avance, avec une visibilité optimale (et sans surprises désagréables).
- **Optimisation des ressources** - Libérées de l'administration de la technologie mobile, vos équipes informatiques dégagent du temps pour se consacrer pleinement à des initiatives stratégiques.
- **Mise à jour permanente** - En tant que client OneCare, vous bénéficiez des toutes dernières mises à jour logicielles pour nos terminaux mobiles, nos imprimantes et nos réseaux locaux sans fil.
- **Couverture complète** - OneCare couvre l'usure normale des équipements, les dommages accidentels, les pannes fonctionnelles, le remplacement des pièces et accessoires et les défauts de fabrication.
- **Visibilité** - Grâce à des tableaux de bord en ligne, vous pouvez suivre les réparations en temps réel.
- **Fiabilité des réparations** - Nous utilisons des systèmes et des outils de diagnostic propriétaires pour accélérer les réparations et respecter les normes de réparation les plus strictes.

Dans la section suivante, nous allons passer en revue les principaux composants de l'offre OneCare.

## Économies de 42 % sur les coûts de support

Nous fournissons un calculateur de coûts pour montrer les économies qu'il est possible de réaliser en souscrivant un contrat Zebra OneCare sur cinq ans. En prenant pour hypothèse que le déploiement de 200 appareils Zebra TC70 représente un coût matériel de 100, voici à titre indicatif à combien reviennent les coûts de support :

	Coût total* sans contrat de maintenance	Zebra OneCare Select
Coût matériel	100	100
Coûts de support	105	55
Unités de remplacement	0	5
Coût total	205	160

Force est de constater qu'un contrat de support Zebra permet de réduire le coût total de possession de 18 %, et les coûts de support, de 42 %.

Vous retrouvez ce niveau d'économies sur tous nos produits d'informatique mobile.

Le coût total sans contrat de support est basé sur l'analyse menée par Gartner sur les véritables coûts de support rencontrés par les entreprises. Il inclut :

- Appareils de remplacement
- Gestion des pièces de rechange
- Réparations hors garantie
- Temps d'arrêt et impact sur l'activité
- Services de support technique
- Coût des mises à jour du système d'exploitation
- Coût des accessoires de remplacement

\*Coût total de possession des appareils mobiles selon Gartner

## 4. OPTIONS DU CONTRAT ZEBRA ONECARE

Tous les contrats OneCare couvrent la réparation, la restauration ou le remplacement des produits qui ont connu une défaillance fonctionnelle ou une usure dans des conditions normales d'utilisation. Les casses accidentelles sont également couvertes. Vous bénéficiez également d'un accès total aux ressources du support technique et à l'ensemble des mises à jour logicielles.



## 4.1 En bref : garantie, services Essential, Select et Premier pour terminaux mobiles, réseaux mobiles et scanners

	GARANTIE	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Durée	Matériel 12 mois *	3 à 5 ans	3 à 5 ans	3 à 5 ans
Support technique	90 jours (8x5)	8x5	24x7	Dédié, 24x7
Accès en ligne aux versions logicielles	90 jours	Inclus	Inclus	Inclus
Service de diagnostic de matériel	S/O	Inclus	Inclus	Diagnostics avancés et triage
Délai de réparation	Pas d'engagement	3 jours ouvrables à compter de la réception au centre de maintenance	Expédition le même jour d'une unité de remplacement	Expédition le même jour d'une unité de remplacement
Couverture complète	Réparations faisant suite à un défaut de fabrication ou à une malfaçon ; l'usure normale et les dommages accidentels ne sont pas couverts.	Couverture complète incluant les défaillances fonctionnelles, les défauts, l'usure normale et les dommages accidentels	Couverture complète incluant les défaillances fonctionnelles, les défauts, l'usure normale et les dommages accidentels	Couverture complète incluant les défaillances fonctionnelles, les défauts, l'usure normale et les dommages accidentels
Tableau de bord de services (voir section 4.4)	S/O	En option	Inclus	Personnalisé
Initialisation de l'équipement (chargement d'applications et gestion de la configuration)	S/O	En option	Inclus	Inclus
Gestion d'un parc d'unités de remplacement	S/O	S/O	Inclus	Inclus
Prise en charge de l'autorisation de retour de matériel (RMA) en ligne	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Operational Visibility Service	S/O	Service supplémentaire	Service supplémentaire	Inclus
Service d'enlèvement	S/O	En option pour les terminaux mobiles industriels	En option pour les terminaux mobiles industriels	En option pour les terminaux mobiles industriels
Services logistiques dans le pays	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Maintenance sur site**	S/O	En option	En option	En option
Méthode d'envoi en cas de retour	Expédition standard	Expédition standard	Jour ouvrable suivant (J+1)	Jour ouvrable suivant (J+1)
Maintenance des batteries	S/O	En option	En option	En option
Renouvellement des batteries	S/O	En option	En option	En option
Couverture des accessoires	S/O	S/O	Inclus	Inclus

Les services et la maintenance ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez contacter votre interlocuteur Zebra pour plus de détails.

\* Les accessoires sont les éléments livrés avec le matériel d'origine tel que stylet, dragonne, protecteur d'écran et couvercle de batterie ; les batteries, câbles et stations d'accueil ne sont pas considérés comme tels.

\*\* Vérifiez la disponibilité pour votre région.

## 4.2 En bref : garantie, services Essential, Select et Premier pour imprimantes

	GARANTIE	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER <sup>1</sup>
Durée	Matériel 12 mois <sup>3</sup>	3 à 5 ans	3 à 5 ans	Personnalisé
Support technique <sup>2</sup>	90 jours (8x5)	Lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30, heure locale <sup>2</sup>	24x71	Dédié, 24x7
Accès en ligne aux versions logicielles	90 jours	Mises à jour/niveau du SE	Mises à jour/niveau du SE	Mises à jour/niveau du SE
Délai de réparation	Pas d'engagement	5 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier	Envoi le même jour de l'unité de remplacement	Même jour
Couverture complète comprenant les têtes d'impression, l'usure normale et les dommages accidentels	Réparations faisant suite à un défaut de fabrication ou à une malfaçon ; l'usure normale et les dommages accidentels ne sont pas couverts.	Inclus	Inclus	Inclus
Tableau de bord de services	S/O	Prochaine version	Prochaine version	Personnalisé dans la prochaine version
Initialisation de l'équipement (chargement d'applications et gestion de la configuration) <sup>1</sup>	S/O	En option <sup>1</sup>	Inclus <sup>1</sup>	Personnalisé
Gestion d'un parc d'unités de remplacement	S/O	S/O	Inclus	Inclus
Prise en charge de l'autorisation de retour de matériel (RMA) en ligne <sup>1</sup>	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Operational Visibility Service (OVS) <sup>1</sup>	S/O	En option	En option	Inclus
Méthode d'envoi en cas de retour	Expédition standard	2-4 jours	Envoi accéléré	Même jour
Maintenance sur site <sup>1</sup>	S/O	En option	En option	Personnalisé
Services de maintenance et renouvellement des batteries <sup>1</sup>	S/O	En option <sup>1</sup>	En option <sup>1</sup>	Personnalisé

1 : REMARQUE : les services et la maintenance varient selon les pays. Veuillez contacter votre interlocuteur Zebra pour plus de détails.

2 : Le service est proposé du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 (heure locale).

3 : La durée de la garantie matérielle de certains produits varie en fonction de leur type et des exigences du marché.

## 4.3 Définition des services

- **Support technique** : le support technique de Zebra est disponible en 16 langues. Il est ouvert aux heures normales de bureau aux clients détenteurs de contrats Essential et 24h/24, 7j/7 aux détenteurs de contrats Select. Il réunit des experts techniques dotés des compétences requises pour identifier, analyser et résoudre les problèmes. Pour accélérer la résolution, notre support technique dispose d'outils de diagnostic de matériel (pour les terminaux mobiles). Les clients Select peuvent consigner les problèmes à toute heure du jour et de la nuit, ce qui est particulièrement pratique pour les établissements de soins de santé et les entreprises du commerce, de la distribution et de la logistique qui fonctionnent en continu et dont les employés utilisent leurs équipements Zebra en permanence. Le support multilingue est assuré aux heures d'ouverture ; en dehors de cette période, le support est assuré en anglais. Quelle est la valeur ? Vos utilisateurs sont rassurés car ils savent que, quel que soit le dysfonctionnement de leurs appareils, ils peuvent joindre un technicien à tout moment.
- **Accès en ligne aux nouvelles versions** : mettez constamment vos appareils à jour en accédant aux dernières versions logicielles via notre portail sécurisé.
- **Services de diagnostic de matériel** : voir la section 4.4 pour de plus amples détails.
- **Délai de réparation** : délai à prévoir pour la réparation et le retour de votre matériel. Avec les contrats Select et Premier, peu importe le dysfonctionnement, nous envoyons une unité de remplacement dès que vous nous en informez, de façon à ce que vous receviez le matériel le jour ouvré suivant. Résultat ? Un temps d'arrêt minimal pour les équipements en panne, et pratiquement pas d'impact sur votre productivité et votre retour sur investissement.
- **Couverture complète** : quelle que soit la panne, nous la réparons sans poser de questions. Il en va de même pour les têtes d'impression des imprimantes.
- **Tableau de bord de services** : voir la section 4.4 pour de plus amples détails.
- **Service d'initialisation de l'équipement** : les terminaux mobiles sont renvoyés initialisés, de façon à être immédiatement opérationnels. Pour les imprimantes, la disponibilité du service d'initialisation de l'équipement (chargement d'applications et gestion de la configuration) varie d'un pays à l'autre.
- **Gestion d'un parc d'unités de remplacement** : nous gérons un parc de réserve afin de pouvoir vous envoyer une unité de remplacement prête à l'emploi en cas de défaillance de l'un de vos appareils (l'appareil réparé rejoint ensuite le parc de réserve).
- **Autorisation de retour de matériel (RMA) en ligne** : accédez à notre site Web pour demander simplement une autorisation de retour de matériel et planifier le retour à une heure quelconque de la journée ou de la nuit.
- **Operational Visibility Service (OVS)** : voir la section 5 pour de plus amples détails.
- **Retours, envoi, enlèvement et services logistiques du pays** : au sein de l'Union européenne, trois processus sont disponibles, côté logistique :

1. Pour chaque contrat de service, nous proposons un mode de transport local. Vous envoyez vos ordinateurs mobiles Zebra à réparer dans un atelier local. Nous envoyons les appareils réparés ou les unités de remplacement directement à l'adresse que vous mentionnez.
  2. Nous proposons un service d'enlèvement par messagerie pour des modèles spécifiques d'imprimantes et de terminaux mobiles industriels Zebra (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10).
  3. Dans certains pays, pour les terminaux mobiles, nous offrons un échange chez vous le lendemain par lequel notre service de messagerie enlève l'appareil à réparer et livre l'unité de remplacement en même temps. (Adressez-vous au responsable des services pour connaître les options de logistique hors Union européenne.)
- **Maintenance sur site** : pour les imprimantes, nous pouvons envoyer un technicien sur votre site pour qu'il diagnostique et résolve les problèmes correspondant aux situations les plus sensibles.
  - **Services de maintenance et renouvellement des batteries** : avec notre service de maintenance des batteries, la batterie est testée à l'arrivée de l'appareil à l'atelier, pour déterminer sa durée de vie restante. Si elle ne satisfait pas au test, nous la remplaçons par une batterie neuve. Par ailleurs, avec le service de renouvellement des batteries, les clients ont droit à un renouvellement de batterie pour chacun de leurs équipements s'ils ont souscrit un contrat de service de 3 ans et à deux renouvellements s'ils ont souscrit un contrat de 5 ans.
  - **Couverture des accessoires** : couverts par les contrats Select et Premier des terminaux mobiles, les accessoires sont les éléments livrés avec le matériel d'origine, tels que stylet, dragonne, protecteur d'écran et couvercle de batterie ; les batteries, câbles et stations d'accueil ne sont pas considérés comme tels.



## 4.4 Nouvelles fonctions pour faire évoluer les services

OneCare propose des services de base et des services en option, pour que la gestion des produits Zebra devienne une activité facilitant l'administration de vos actifs et apportant une réelle valeur ajoutée à votre entreprise. Ces nouvelles offres comprennent :

- **Service de diagnostic de matériel** : le service de diagnostic de matériel permet de résoudre davantage d'incidents, à distance, et évite aux clients de renvoyer les appareils à l'atelier de réparation. Il suffit de scanner le code à barres correspondant pour télécharger l'application sur les terminaux mobiles Zebra. Six tests de diagnostic sont automatiquement effectués pour permettre de résoudre à distance les incidents rencontrés sur les appareils. Ces tests concernent le système, la batterie, les connexions aux réseaux sans fil et réseaux étendus sans fil, Bluetooth et GPS. Quelle est la valeur ? Les problèmes étant résolus sur place, le client évite les allers-retours coûteux à l'atelier, et le personnel reste productif.



FIG. 3 : EXEMPLE DE FLUX DE TRIAGE ET DE RÉOLUTION UTILISANT LE SERVICE DE DIAGNOSTIC DE MATÉRIEL

- **Tableau de bord de services** : cette fonction, proposée en option avec OneCare Essential et en standard avec OneCare Select, vous apporte une totale visibilité sur le processus de réparation. Le portail en ligne vous communique l'état des appareils à réparer, facilite la gestion des appareils tout au long du cycle de réparation, évite de perdre du temps à suivre les appareils et à préparer des rapports et réduit les coûts de gestion des réparations. Vous pouvez suivre une multitude d'informations : réparations par numéro de série, taux des appareils NFF (No Fault Found), résolution des réparations, etc.

Les clients OneCare Select peuvent également visualiser l'état de toutes leurs demandes d'assistance, l'état de leurs équipements Zebra sur tous les sites, par site, par modèle de terminal mobile, et également l'état d'un appareil particulier. Le tableau de bord présente de manière attractive les données que vous pouvez utiliser pour améliorer la formation des utilisateurs. Par exemple, en isolant les pannes les plus fréquentes, souvent dues à une mauvaise manipulation de l'utilisateur (mauvaise gestion des batteries, par exemple), vous pouvez améliorer la formation et réduire les temps d'arrêt.

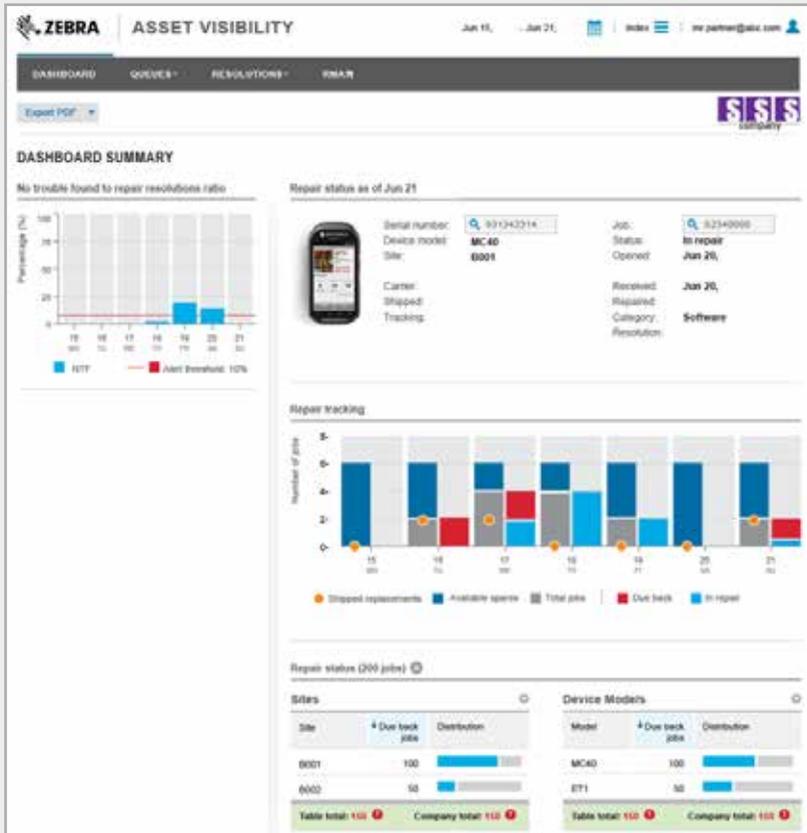


FIG. 4 : EXEMPLE DE L'ÉCRAN DE RÉSUMÉ DU TABLEAU DE BORD DES SERVICES

L'écran de résumé du tableau de bord des services présente certaines données clé, notamment :

- **Volet de gauche** : affiche le pourcentage d'appareils retournés sur lesquels aucun incident n'a été détecté (NFF), ce qui indique que d'autres solutions, telles qu'un appel au support technique ou un diagnostic à distance, auraient été plus efficaces.
- **Volet supérieur droit** : vous permet de suivre l'état de réparation d'une unité particulière et de savoir à quel moment vous la récupérez.
- **Volet central droit** : vous permet de suivre l'état de toutes vos unités tout au long du cycle de réparation.
- **Volet inférieur droit** : affiche l'état de réparation par modèle ou par site, ce qui facilite l'identification de problèmes sous-jacents.

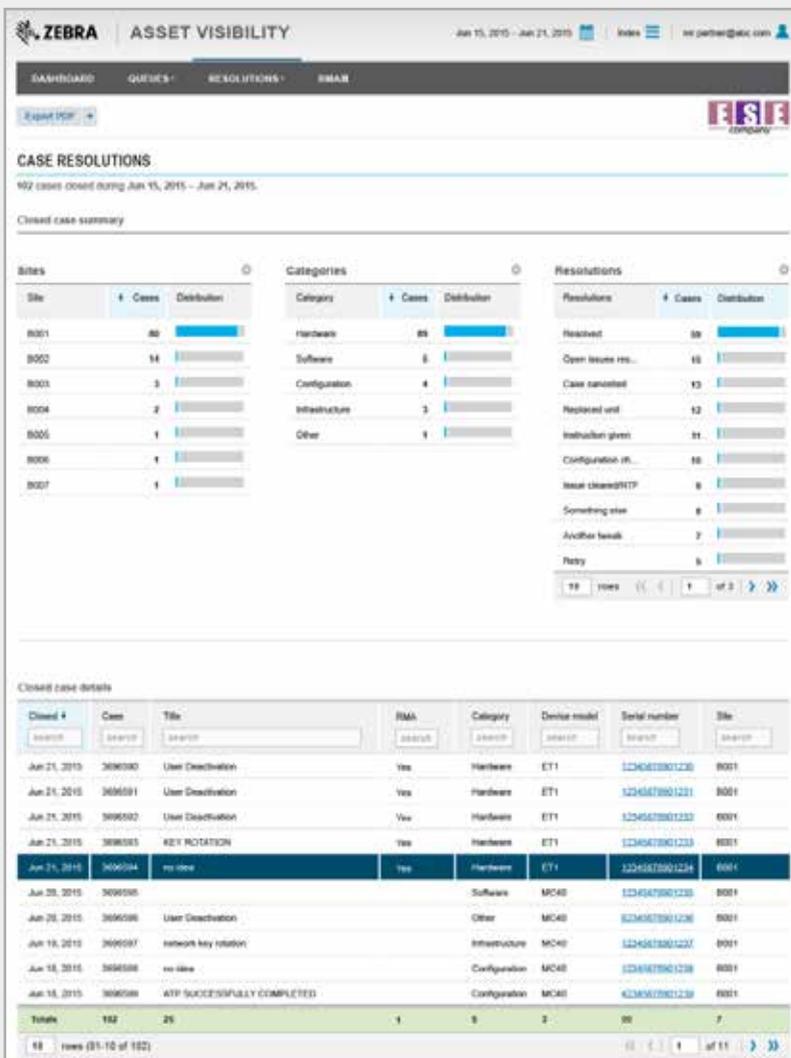


FIG. 5 : CAPTURE D'ÉCRAN EXPLIQUANT LA PROGRESSION D'UN TICKET D'INCIDENT

Le tableau de bord des services donne une visibilité totale sur tous les tickets d'incident transmis au support technique, qu'ils soient ouverts ou résolus, sur une période donnée. Il est ainsi possible de suivre des tickets individuels et de faire ressortir des schémas permettant d'identifier les causes profondes. Cette capture, par exemple, affiche un nombre élevé de tickets d'incident ouverts sur un site particulier.

De plus, le nouveau service OVS (Operational Visibility Service) mis récemment à votre disposition vous aide à identifier l'emplacement et l'état de vos actifs les plus stratégiques.

## 5. OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE

OVS modifie la façon de gérer vos terminaux mobiles et les imprimantes Link OS en transformant les données en informations exploitables. Vous pouvez ainsi améliorer la façon d'exploiter, de gérer et d'entretenir vos équipements. Il vous communique en temps réel et en continu des informations sur les performances de chacun de vos équipements tout au long de leur cycle de vie, depuis leur initialisation jusqu'à leur retrait du circuit, en passant par les réparations. Proposé sous forme d'abonnement, ce service vous permet de prendre des décisions stratégiques afin de tirer le meilleur parti de votre investissement. Il intègre des données en provenance de différentes sources grâce auxquelles vous connaissez le lieu où se trouvent vos appareils, la façon dont ils sont utilisés, les défaillances les plus courantes et leur origine la plus probable. Vous pouvez également agréger les analyses de façon à identifier les sites les plus et les moins performants, à comprendre les meilleures pratiques et à adapter en conséquence la formation des utilisateurs. Ces données sont consolidées, normalisées et présentées dans le portail en ligne sous la forme d'un tableau de bord doté d'écrans configurables et faciles à lire. Il vous appartient de définir les seuils d'une multitude de paramètres d'équipements, afin d'accéder aux analyses et aux statistiques les plus pertinentes pour votre organisation.

### Fonctions clé :

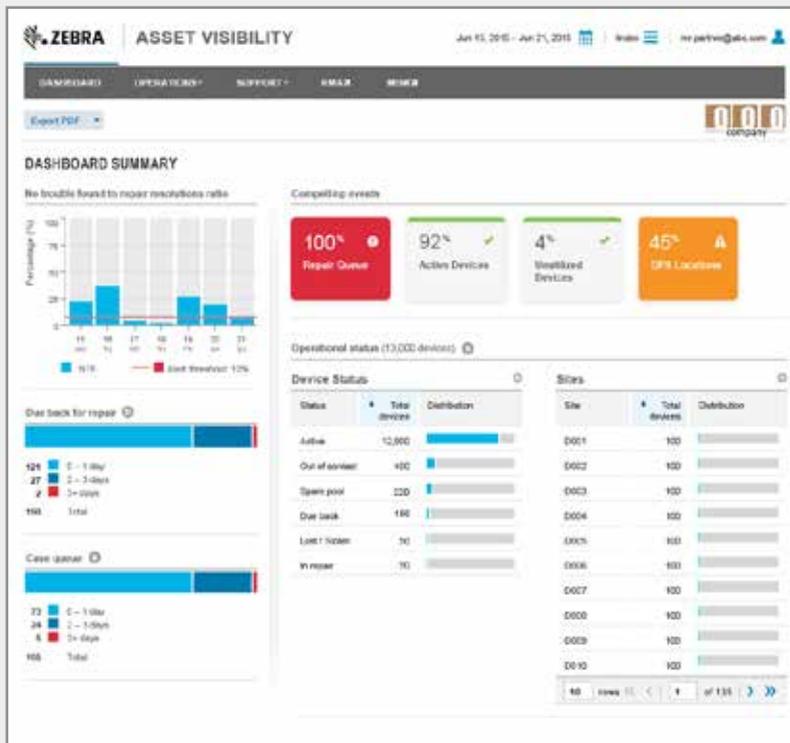
- **Plateforme gérée sur le Cloud** : permet d'accélérer le déploiement et de faciliter l'administration.
- **Vues globales** : donnent des vues détaillées sur votre parc matériel (applications les plus utilisées, performance des batteries, état des appareils sur chacun de vos sites, connectivité sans fil, etc.) Vous pouvez également consulter les statistiques liées au support, comme les appels à l'assistance technique, les files d'attente des tickets d'incident, l'état des réparations, etc.
- **Logiciel hébergé Mobile Device Management (MDM)** : propose des paramètres pour les équipements, des ensembles de règles et des profils optimisés en fonction des environnements des clients.
- **Tableau de bord** : réunit des données opérationnelles complètes et de reporting Zebra OneCare dans une seule interface graphique très lisible. Les données opérationnelles comprennent l'identification, l'emplacement, la condition et l'utilisation des actifs dans votre environnement, les informations décisionnelles tirées des rapports, des analyses et des alertes.
- **Assistance** : prend en charge la plateforme et le tableau de bord pour garantir une haute disponibilité et une parfaite visibilité des équipements
- **Formation** : propose des formations qui vous aident à exploiter au mieux la plateforme OVS.

### Avantages d'OVS :

- Appliquer les meilleures pratiques lors de l'utilisation des appareils.
- Transformer la gestion des appareils de la simple tâche administrative en une activité proactive capable de réduire les coûts de support, d'optimiser l'utilisation des terminaux et de réduire les temps d'arrêt.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle en veillant à ce que chaque équipement fonctionne de façon optimale afin de garantir une productivité maximale.



## 5.1 Capture du tableau de bord configurable d'OVS

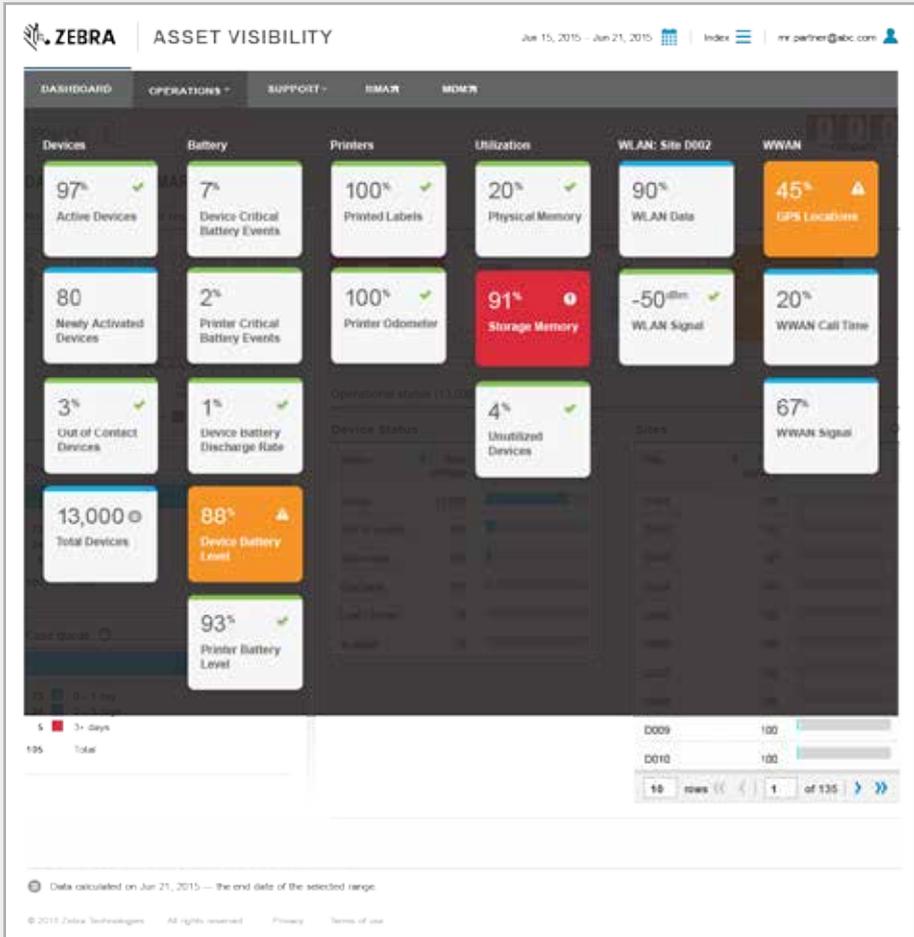


Le tableau de bord d'OVS se présente ainsi :

- Dans le volet de gauche s'affichent des informations synthétiques sur les réparations et les tickets d'incident, notamment les taux NFF (appareils envoyés en réparation ne présentant aucun défaut), et le classement chronologique des retours prévus et des tickets d'incident.
- Dans le volet supérieur droit s'affichent huit événements exceptionnels que l'utilisateur sélectionne à partir des rapports d'exploitation et de support. Un coup d'œil rapide au tableau de bord suffit pour identifier les domaines qui fonctionnent comme prévu et ceux qui réclament votre attention.
- Dans le volet inférieur droit du tableau de bord s'affiche un résumé de l'inventaire : état des appareils (actif, hors de portée, perdu/volé, retour prévu, en réparation ou dans la réserve de secours, le cas échéant) et nombre d'appareils actuellement alloués à chaque site.
- En haut de l'écran, la barre de menu propose des liens vers des rapports opérationnels et détaillés, ainsi que vers les outils MDM et RMA (Return Materials Authorisation).
- Le tableau de bord vous laisse également sélectionner des données et des utilisateurs. Il est alors très facile de personnaliser les vues en choisissant la plage de dates qui vous intéresse, ainsi que les sites et les modèles d'appareils à afficher. Une icône permet également d'exporter les données au format PDF ou CSV.

## 5.2 Capture de la bibliothèque des rapports d'OVS

Les rapports opérationnels sont des rapports pilotés par les données historiques générées par l'outil MDM. Ils fournissent des vues détaillées sur l'inventaire des équipements, leur état et le comportement des utilisateurs. Vous y trouvez des informations opérationnelles extrêmement précieuses. Vous pouvez, par exemple, identifier les problèmes comportementaux (façons de recharger les batteries), détecter les batteries défaillantes et faire ressortir les sites où les équipements sont sur/sous-utilisés. La capture d'écran ci-dessous montre comment mettre ces problèmes en avant afin de prendre les mesures qui s'imposent.



## 6. SERVICES PROFESSIONNELS

Comme pour nos services de support, nous nous sommes appuyés sur l'expertise acquise lors de milliers de déploiements de technologie mobile, pour présenter un portefeuille complet de services professionnels qui vous assistera tout au long du cycle de vie de votre technologie. Les offres visent à optimiser la planification, le déploiement et la gestion, et sont détaillées ci-après.

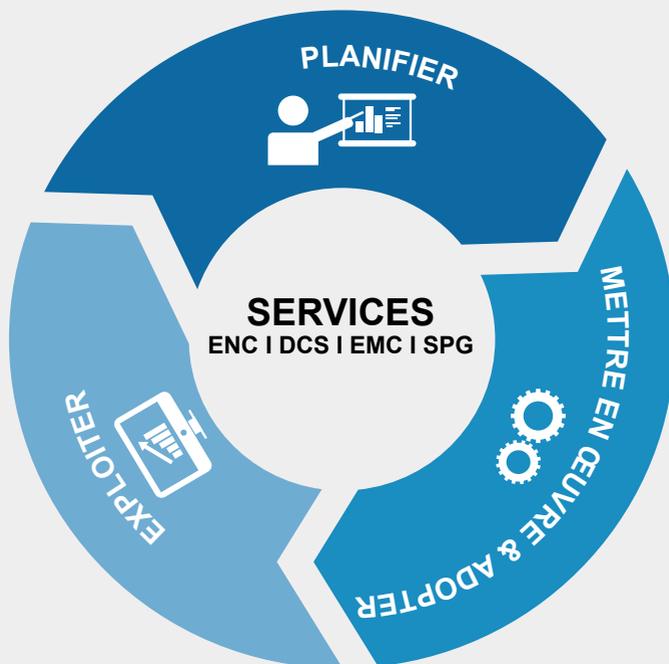


FIG. 6 : OFFRES DE SERVICES PROFESSIONNELS DE ZEBRA

### 6.1 Services de planification

L'équipe dédiée aux services professionnels met son expertise à disposition, pour vous aider à déployer sereinement votre nouvelle technologie. Grâce à des ateliers, des outils sur mesure et des outils de gestion de projet standard, nous vous aidons à :

- définir et évaluer votre stratégie et vos cibles opérationnelles,
- créer un pilote pour valider l'étude de faisabilité,
- identifier les besoins en équipements,
- préparer un plan de projet et créer les processus nécessaires à la migration de vos applications,
- sonder et renforcer la sécurité de vos réseaux sans fil et veiller à ce que le réseau soit en mesure de traiter les charges prévues,
- cerner les compétences des utilisateurs et planifier des programmes de formation en conséquence,
- élaborer et concevoir la solution dans son intégralité.

## 6.2 Services de mise en œuvre

Nos équipes techniques vous assistent tout au long du déploiement de votre technologie mobile. Nous proposons des services d'aide au déploiement dans 25 domaines. En voici les points forts :

- **Mise en œuvre du réseau** : déploiement du Wi-Fi avec analyse des sites, préparation, installation, initialisation, audit des systèmes et dépannage.
- **Services réseau** : initialisation de la plateforme de services AirDefense, des appareils supplémentaires, des modules de réseau local sans fil et de la prévention des intrusions. Nous proposons en outre des systèmes d'analyse criminalistiques avancés, des modules de dépannage et une analyse des vulnérabilités de la fréquence radio et du sans-fil.
- **Mise en œuvre des appareils** : conception de systèmes et de processus automatisés qui faciliteront le chargement des logiciels et des applications sur vos appareils. Nous pouvons également assurer la totalité de l'initialisation à votre place.
- **Mobile Device Management (MDM)** : configuration d'une plateforme de services dédiée aux terminaux mobiles et capable d'assurer à distance la gestion des appareils, les mises à niveau logicielles et le suivi. Nous pouvons également surveiller la plateforme MDM à votre place.
- **Tests et déploiement des applications** : tests visant à vérifier la compatibilité des applications avec vos appareils.
- **Déploiement du RFID** : analyses des sites, déploiements des lecteurs (fixes), assistance technique pour les terminaux mobiles (mise à disposition comprise) et RFID, afin d'évaluer et de dépanner les systèmes existants.
- **Service ICA (Install, Configure and Assist)** : configuration rapide et fiable des imprimantes. Service idéal pour les utilisateurs novices et les mises en œuvre distribuées lors desquelles les non-techniciens ont besoin d'installer rapidement des imprimantes Zebra.
- **Services génériques** : ateliers portant sur la gestion de projet et la fourniture de solutions aux clients.

## 6.3 Services d'exploitation

Zebra propose une gamme complète de services pour vous aider à tirer pleinement profit de votre solution une fois qu'elle est opérationnelle. Cela inclut Zebra OneCare et Operational Visibility Service. Les autres services proposés pour la phase d'exploitation sont :

- **Application Hosting and Management (Gestion et hébergement des applications)**
- **Security Monitoring Services (Services de surveillance de la sécurité)**
- **Network Infrastructure Management (Gestion de l'infrastructure réseau)**
- **Optimisation Services (Services d'optimisation)**



## 6.4 Services de migration des applications logicielles

En cas d'acquisition d'une nouvelle plateforme technologique mobile, vous serez probablement amené à transférer des applications existantes vers la plateforme. Pour faciliter ce processus, nous vous proposons des services personnalisés et des formules prédéfinies. Ces services réputés permettent de relever les défis inhérents à la migration d'anciennes applications Windows Mobile et Windows CE vers un système d'exploitation moderne comme Android ou Windows 10. Ils vous aident à réduire les risques, les délais et les coûts associés au cycle de développement des applications.

### Nos services de migration incluent :

- **Virtualisation des applications** : prototype virtualisé pouvant compter jusqu'à dix écrans d'une application WinMob existante s'exécutant sur un appareil moderne équipé du tout dernier système d'exploitation.
- **Modernisation** : à partir du code existant, cette solution vous permet de simuler la façon dont votre application « relookée » peut se présenter sur un appareil plus évolué.
- **Réingénierie** : faites migrer vos anciennes applications sur les appareils d'aujourd'hui, grâce à un outil de réécriture qui applique les meilleures pratiques pour le développement natif ou inter-plateforme. Si vous exécutez des applications développés par Zebra de tierces parties, nous fournissons une solution qui facilitera la migration des applications vers votre nouvelle plateforme.
- **Activation tierce** : exemples de code, meilleures pratiques, dépannage et optimisation. Tests d'interopérabilité, d'utilisation et de fonctionnalité, couplés avec un support de l'application à l'issue du déploiement.
- **Support continu** : un contrat de support logiciel donne accès aux ressources du support Zebra OneCare et permet aux clients de détecter les correctifs pour les applications Zebra. Support de niveau 2 post-lancement des applications Zebra et tierces qui ont passé les phases de test et de validation.



## 7. À VOS CÔTÉS LÀ OÙ VOUS EN AVEZ BESOIN

En tant que société multinationale, nous restons à votre écoute où que vous soyez et mettons à votre disposition des ateliers de réparation et des installations dans le monde entier afin d'écourter les délais. Nous proposons un support technique sur trois fuseaux horaires et dans 16 langues. Le support multilingue est assuré aux heures d'ouverture ; le support est assuré en anglais 24h sur 24.

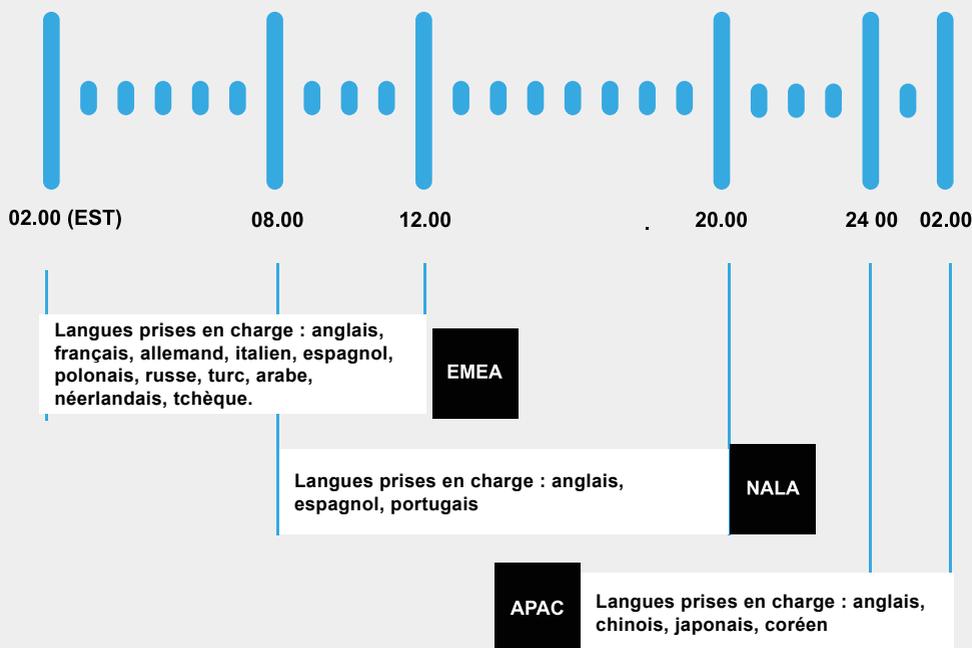


FIG. 7 : ASSISTANCE TECHNIQUE ZEBRA DISPONIBLE SUR 3 FUSEAUX HORAIRES ET DANS 16 LANGUES

### 7.1 À vos côtés pour le maintien de votre activité

De l'atelier à l'entrepôt, à quai ou sur la route, aux côtés du client, personne ne peut accepter un manque de disponibilité de la technologie. C'est pourquoi nous concevons notre technologie de manière à ce qu'elle soit intuitive, robuste et fiable. C'est aussi la raison d'être de notre gamme de services de support très réactifs. Nous souhaitons anticiper les problèmes, les résoudre rapidement s'ils surviennent et vous donner une parfaite visibilité et maîtrise des coûts. Nous avons appliqué tout notre savoir-faire à nos produits de support OneCare, pour que vos utilisateurs profitent pleinement de votre technologie et s'acquittent facilement de leurs tâches avec des outils de qualité.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VISITEZ LA PAGE : [WWW.ZEBRA.COM](http://WWW.ZEBRA.COM)



Siège social général et  
Amérique du Nord  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Siège Asie-Pacifique  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

Siège EMEA  
[zebra.com/locations](http://zebra.com/locations)  
[mseurope@zebra.com](mailto:mseurope@zebra.com)

Siège Amérique latine  
+1 847 955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)

Référence : FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp. et des marques déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.