



# ZEBRA TECHNOLOGIES

SERVICES ZUR OPTIMALEN NUTZUNG IHRER ZEBRA-PRODUKTE

EMEA-VERSION





# INHALT UND ZUSAMMENFASSUNG

In diesem Leitfaden werden die Vorteile von Supportservices für Ihre mobile Technologie beschrieben, um für eine möglichst hohe Leistung Ihrer Drahtlosnetzwerke, Geräte und Drucker zu sorgen. Vor der detaillierten Beschreibung des Serviceportfolios von Zebra Technologies werden die relativen Kosten der Nutzung von dedizierten Supportverträgen im Vergleich mit dem internen Technologiesupport analysiert. Änderungen des Inhalts aufgrund von Anpassungen des Portfolios sind vorbehalten.

1.	<b>INHALT UND ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>S. 3</b>
2.	<b>EINFÜHRUNG: DER SERVICEIMPERATIV</b>	<b>S. 4</b>
2.1	<b>BETRIEBSKOSTEN FÜR GERÄTE</b>	<b>S. 5</b>
2.2	<b>ARGUMENTE FÜR SERVICES VON ZEBRA</b>	<b>S. 6</b>
2.3	<b>IST GARANTIE-ABDECKUNG AUSREICHEND?</b>	<b>S. 6</b>
3.	<b>ZEBRA ONECARE</b>	<b>S. 7</b>
3.1	<b>WARUM ZEBRA ONECARE?</b>	<b>S. 8</b>
4.	<b>ZEBRA ONECARE – VERTRAGSOPTIONEN</b>	<b>S. 9</b>
4.1	<b>AUF EINEN BLICK: GARANTIE, ESSENTIAL-, SELECT- UND PREMIER-SERVICES FÜR MOBILE COMPUTER, WLAN UND SCANNER</b>	<b>S. 10</b>
4.2	<b>AUF EINEN BLICK: GARANTIE, ESSENTIAL-, SELECT- UND PREMIER-SERVICES FÜR DRUCKER</b>	<b>S. 11</b>
4.3	<b>SERVICEFUNKTIONEN</b>	<b>S. 12</b>
4.4	<b>NEUE FUNKTIONEN ZUR SERVICETRANSFORMATION</b>	<b>S. 14</b>
5.	<b>OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE</b>	<b>S. 17</b>
5.1	<b>KONFIGURIERBARES OVS-DASHBOARD</b>	<b>S. 18</b>
5.2	<b>OVS REPORT LIBRARY</b>	<b>S. 19</b>
6.	<b>PROFESSIONAL SERVICES</b>	<b>S. 20</b>
6.1	<b>PLANUNG</b>	<b>S. 20</b>
6.2	<b>IMPLEMENTIERUNG</b>	<b>S. 21</b>
6.3	<b>AUSFÜHRUNG</b>	<b>S. 21</b>
6.4	<b>SOFTWAREANWENDUNGSMIGRATION</b>	<b>S. 22</b>
7.	<b>WO IMMER SIE UNS BRAUCHEN</b>	<b>S. 23</b>
7.1	<b>UNTERBRECHUNGSFREIER BETRIEB</b>	<b>S. 23</b>

## 2. EINFÜHRUNG: DER SERVICEIMPERATIV

Sie stellen Ihren Mitarbeitern die neuesten mobilen Computer, Drucker, Zugangspunkte und Scanner zur Verfügung, um verschiedene Anforderungen zu erfüllen. Dazu zählen Verkaufsoptimierung, Sicherheit, Kundendienst, Zusammenarbeit, Datenerfassung, Entscheidungsfindung usw. Und in allen Bereichen sind die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter zunehmend geschäftskritisch. Sei es die Gerätelokalisierung für Pflegepersonal, Streckenhinweise für Fahrer, Drucken von Auslieferungsbelegen für Kuriere oder die Kommissionierung zeitkritischer Aufträge in Warenlagern – wenn Computer, Drucker oder Drahtlosverbindungen ausfallen, bleibt Arbeit liegen, der Informationsfluss wird unterbrochen und die Geschäftsleistung kann beeinträchtigt werden.

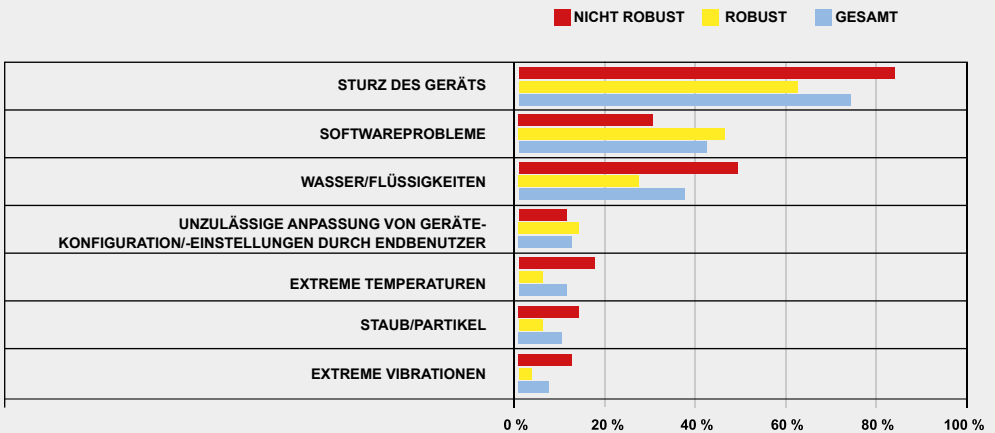


ABB. 1: HAUPTURSACHEN FÜR DEN AUSFALL VON MOBILGERÄTEN  
(QUELLE: VDC 2012 TCO ANALYSIS)

Zwar sind Geräte und Netzwerke von Zebra für den gewerblichen Einsatz mit robuster und zuverlässiger Leistung konzipiert, jedoch können unvorhergesehene Ausfallzeiten nicht ausgeschlossen werden. Handheld-Scanner können von Gabelstaplern überrollt, Drucker durch Spritzwasser geschädigt oder mobile Computer durch Stürze in Mitleidenschaft gezogen werden. Darüber hinaus können systemische Probleme den Betrieb beeinträchtigen. Beispielsweise besteht bei mobilen Computern die Gefahr, dass Probleme aufgrund eines einfachen App-Upgrades, einer Betriebssystemaktualisierung oder einer Änderung der Netzwerkeinstellungen auftreten. Diese Probleme müssen schnell, effektiv und kosteneffizient behoben werden, damit Ihre Investition in Mobilgeräte die gewünschten Vorteile erzielen kann. Wie im nächsten Abschnitt deutlich wird, liegt es vor allem an den Kosten für Wartungsmaßnahmen und Störungsvermeidung, dass die Betriebsausgaben für die Geräteflotte die Erstinvestition häufig überschreiten.

Deshalb ist die Entscheidung über den Support Ihrer mobilen Lösungen ebenso wichtig wie die Auswahl der am besten geeigneten Lösungen – wenn nicht sogar wichtiger.

## 2.1 Betriebskosten für Geräte

Wenn Unternehmen sich mobile Technologie zulegen, wie etwa Mobilgeräte und Drucker, spielen häufig die Anschaffungskosten für die Hardware eine große Rolle. Auf die Frage, welcher Aspekt idealerweise im Vordergrund stehen sollte, wurden dagegen die Gesamtbetriebskosten (TCO) am häufigsten genannt.<sup>1</sup>

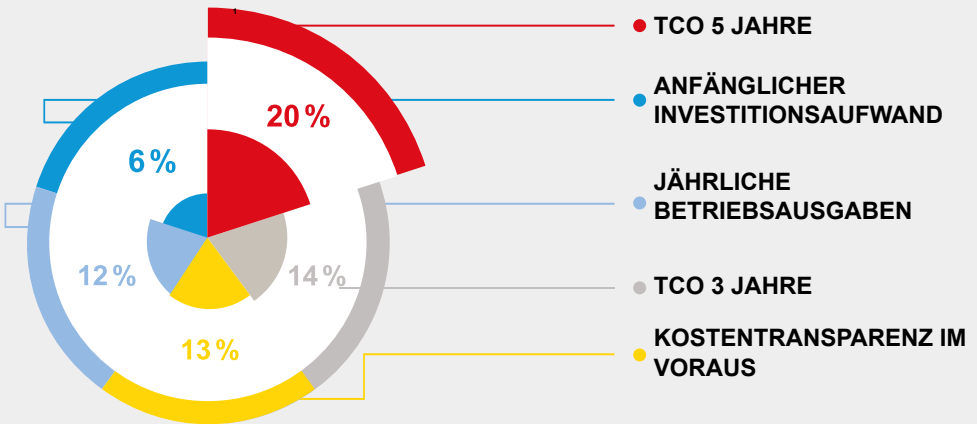


ABB. 2: WELCHE KOSTEN SOLLTEN IDEALERWEISE IM VORDERGRUND STEHEN?

Eine Möglichkeit zur Reduzierung der Gesamtbetriebskosten ist die Anschaffung robuster Geräte der Enterprise-Klasse, die den hohen Anforderungen gewerblicher Umgebungen gewachsen sind. Allerdings sind Geräteausfälle nicht der einzige Faktor, der sich nachteilig auf die Gesamtbetriebskosten auswirken kann. Auch die Wartungskosten können beträchtlich sein. Dies betrifft Folgendes:

- Updates von Firmware, Software und Anwendungen – dies kann sehr kostspielig sein, wenn es für eine große Anzahl von Geräten keinen automatischen Prozess zur Remote-Aktualisierung gibt. Beispielsweise müssen Drucker immer wieder an ihre Umgebung angepasst werden, um mithilfe von Updates und Sicherheitspatches die Unterstützung neuer WLAN-Protokolle sowie der neuesten Technologien, wie etwa Bluetooth Low Energy, zu gewährleisten.
- Verfolgung von Geräten über ihren Lebenszyklus hinweg
- Sicherstellen der richtigen Verwendung der Geräte
- Helpdesk-Support
- Reparatur, Ersatzteile und Ersatzgeräte
- Ausfallzeit – auch hier können hohe Kosten anfallen, da mit ausgefallenen Geräten keine Produktivität möglich ist, Verkaufszahlen fallen und der Kundendienst beeinträchtigt wird.



Sie können diese Supportkosten reduzieren, indem Sie sich für die Sicherheit eines Zebra-Servicevertrags entscheiden. Wir verpflichten uns dazu, Ihre Technologie über ihren Lebenszyklus hinweg zu unterstützen, und sorgen dafür, dass sich die erwarteten Vorteile einstellen und unerwartete Ausfallzeiten verhindert werden. Da die Services in einem zuvor vereinbarten Umfang zu einem Festpreis erbracht werden, können Sie Ihr Budget effektiv planen und dabei von einer zuverlässigen Rendite ausgehen.

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

## 2.2 Argumente für Services von Zebra

Natürlich können Sie die Verwaltung Ihrer Zebra-Technologie auch Ihrem IT-Team überlassen. Allerdings werden Ihre IT-Mitarbeiter durch den Betrieb der mobilen Technologie – von Handheld-Scannern und -Computern bis hin zu Druckern und WLAN-Netzwerken – von ihren Kernaufgaben abgelenkt. Darüber hinaus sind weitreichende Erfahrungen mit Domains und zahlreiche andere Kompetenzen erforderlich. Beispielsweise umfasst der Betrieb einer Flotte von mobilen Computern kontinuierliche Fernüberwachung, Helpdesk-Support,

Zubehörführung, Software-Upgrades, App-Aktualisierungen, WLAN-Know-how und vieles mehr. In den meisten Fällen ist es kosteneffizienter, diese Services Zebra zu überlassen, als unternehmensintern die entsprechende Kompetenz zu entwickeln. Unter der Bezeichnung Zebra OneCare bieten wir eine Reihe von mehrstufigen Serviceoptionen an, mit denen aus einem einfachen Reparaturservice ein strategisches Serviceangebot wird, das Ihnen hilft, Ihre Investition in Technologie von Zebra optimal zu nutzen.

## 2.3 Ist Garantie-Abdeckung ausreichend?

Produkte von Zebra entsprechen strengen Standards. Deshalb bieten wir eine Rückgabegarantie für Hardware an, die Reparaturen aufgrund von Verarbeitungs- und Materialfehlern abdeckt (jedoch nicht Verschleiß oder versehentliche Beschädigungen). Bei den meisten Produkten beträgt die Garantielaufzeit 12 Monate. Darüber hinaus gilt für unsere Produkte eine Software-Garantie. In deren Rahmen erhalten Kunden drei Monate lang Helpdesk-Support und Zugriff auf neue Softwareversionen.

Da die Hardware-Garantie jedoch nur Verarbeitungs- und Materialfehler abdeckt und Software- sowie technischer Support nur über die ersten drei Monate

bereitgestellt wird, sollten Sie unbedingt den Schutz des Serviceprogramms Zebra OneCare in Anspruch nehmen. Dadurch erhalten Sie über die Garantie hinaus alle Services, die Ihr Unternehmen braucht. Dazu gehören die problemlose Bereitstellung eines Ersatzgeräts im Reparaturfall, umfassender Softwaresupport, innovative Ferndiagnosetools für Geräte sowie neue Methoden zur einfachen Geräteverwaltung. Unsere Services, die auf der Erfahrung mit Tausenden von Bereitstellungen weltweit beruhen, helfen Ihnen, Geld zu sparen, schaffen Kostentransparenz und sorgen dafür, dass Ihre Geräte jederzeit einsatzbereit sind – so liefert Ihre mobile Technologie die erwarteten Vorteile.

## Reparatur durch Dritte

Selbst wenn alternative Dienstleister behaupten, Zebra-Produkte reparieren zu können, haben sie keinen Zugriff auf unsere proprietären Testsysteme, die neuesten Softwareversionen oder auf technische Änderungen und Verbesserungen. Uns wird sogar immer wieder von mangelhaften Gerätereparaturen durch Drittanbieter berichtet. Nur bei Zebra und seinen autorisierten Partnern können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr Gerät mit der gleichen Sorgfalt wie bei seiner Herstellung gewartet und repariert wird. Deshalb verfällt die Garantie, wie dies auch bei anderen Herstellern üblich ist, wenn Reparaturen unserer Technologie durch unbefugte Drittanbieter durchgeführt werden.

*„Wenn Kunden mobile Technologie einsetzen, wird diese sehr bald geschäftskritisch. Aus diesem Grund und weil Software- sowie technischer Support nur über die ersten drei Monate bereitgestellt wird, empfehlen wir unseren Kunden grundsätzlich, einen Zebra OneCare-Servicevertrag abzuschließen. Zebra OneCare sorgt mit Services, die Geräte im optimalen Betriebszustand halten, Verwaltungskosten senken und fehlerhafte Technologie im Handumdrehen reparieren und ersetzen, für Beruhigung und Sicherheit.“*

Paul Vogt, EMEA Services Director, Zebra Technologies

### 3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare steigert die Verfügbarkeit, damit Ihre Zebra-Geräte jederzeit einsatzbereit sind und Ihren Teams helfen, effizienter zu arbeiten, bessere Entscheidungen zu treffen und produktiver zu sein. Dank drei Servicelevel und zahlreicher optionaler Erweiterungen finden Sie für jede Umgebung und jedes Budget die passende Option:

- **Zebra OneCare Essential** – wir empfehlen allen Kunden, mindestens Essential abzuschließen. Dieser Level umfasst einen schnellen Reparatur- und Rücksendeservice, Zugriff auf neue Softwareversionen und technischen Support.
- **Zebra OneCare Select** – mit einem Austauschservice zur schnellen Bereitstellung von vorkonfigurierten Ersatzgeräten sowie rund um die Uhr erreichbarem technischem Support (Englisch) und Zugriff auf neue Softwareversionen sorgen wir mit diesem Level für unterbrechungsfreie Verfügbarkeit Ihrer Geräte.
- **Zebra OneCare Premier** – ein vollständig anpassbares Angebot, in dessen Rahmen wir gemeinsam mit Ihnen und unseren Partnern einen speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnittenen Service erstellen. In dieser vollständig verwalteten Supportlösung wird unser Operational Visibility Service mit den entsprechenden Komponenten unserer Pakete Essential und Select kombiniert.

Zusätzlich zu Zebra OneCare Essential, Select und Premier sind TSS-Vereinbarungen (Technical & Software Support) verfügbar. Im Rahmen von TSS erhalten Sie erweiterten Zugriff auf technische Ressourcen, darunter Software-Updates und technischer Support.



### 3.1 Warum Zebra OneCare?

Zebra OneCare-Verträge, deren Leistungen wir gemeinsam mit unseren Partnern erbringen, optimieren die Betriebszeit, sorgen für vollständige Transparenz Ihrer Geräteflotte und schützen Ihre Investitionen in unsere Technologie. Neben erheblichen Kosteneinsparungen bietet Zebra OneCare folgende Vorteile:

- **Optimierte Leistung:** optimierte Geräteleistung mit effizienten Systemen und Prozessen für technischen Support, Inbetriebnahme von Geräten, Gerätediagnose, Softwareversionen, Reparaturmanagement usw.
- **Reduzierte Ausfallzeiten:** mit technischem Support per Telefon und E-Mail sowie Ferndiagnose zur Lösung von Geräteproblemen vor Ort
- **Verbesserte Planung:** Zu einem Festpreis über den Lebenszyklus Ihrer Bereitstellung hinweg verpflichten wir uns zur Einhaltung von Zielen in Bezug auf die Serviceleistung, damit Sie dank Kostentransparenz zuverlässig vorausplanen können.
- **Optimieren von Ressourcen:** Da Ihre IT-Teams von der zeitaufwendigen Verwaltung der mobilen Technologie befreit sind, können sie sich voll und ganz auf strategische Initiativen konzentrieren.
- **Immer auf dem neuesten Stand:** Als Zebra OneCare-Kunde erhalten Sie die neuesten Software-Updates für Ihre mobilen Computer, Drucker und WLAN-Systeme.
- **Umfassende Abdeckung:** Geräteverschleiß, versehentliche Beschädigungen, Funktionsstörungen, Ersatzteile, Zubehörsatz und physische Schäden sind von Zebra OneCare abgedeckt.
- **Transparenz:** Online-Reparaturservice-Dashboards bieten Echtzeit-Einblick in den Reparaturkreislauf.
- **Zuverlässigkeit von Reparaturen:** Wir nutzen proprietäre Diagnosetools und -systeme, um Reparaturen zu beschleunigen und die Einhaltung unserer strengen Reparaturstandards zu gewährleisten.

Im folgenden Abschnitt werden die Hauptkomponenten des Zebra OneCare-Angebots beschrieben.

### Supportkosten um 42 % reduziert

Wir stellen einen Kostenrechner zur Verfügung, der die typischen Einsparungen mit Zebra OneCare über fünf Jahre veranschaulicht. Angenommen, die Hardwarekosten zur Bereitstellung von 200 Zebra TC70-Geräten betragen 100, dann ergeben sich daraus folgende Supportkosten:

	Gesamtkosten* ohne Servicevertrag	Zebra OneCare Select
Hardwarekosten	100	100
Supportkosten	105	55
Reservepool	0	5
Gesamtkosten	205	160

Hier wird deutlich, dass der Zebra-Supportvertrag die Gesamtbetriebskosten um 18 % und die Supportkosten um 42 % senken kann.

Derartige Einsparungen sind typisch für alle unsere Produkte im Bereich Mobile Computing.

Die Gesamtkosten ohne Supportvertrag basieren auf einer Gartner-Analyse der von Unternehmen tatsächlich gezahlten Supportkosten. Sie umfassen Folgendes:

- Ersatzgeräte
- Verwaltung von Ersatzgeräten
- Reparaturen außerhalb der Garantie
- Ausfallzeiten und Geschäftsauswirkungen
- technische Supportservices
- Kosten für Betriebssystem-Updates
- Kosten für Ersatzzubehör

\*Gartner, „Total Cost of Ownership of Mobile Devices“



## 4. ZEBRA ONECARE – VERTRAGSOPTIONEN

Alle Zebra OneCare-Verträge decken Reparatur, Wiederherstellung oder Ersatz von Produkten mit Funktionsstörungen sowie Verschleiß bei normalem Gebrauch ab. Auch versehentliche Beschädigungen sind abgedeckt. Darüber hinaus haben Sie umfassenden Zugriff auf technische Supportressourcen sowie auf alle Softwareversionen.



## 4.1 Auf einen Blick: Garantie, Essential-, Select- und Premier-Services für mobile Computer, WLAN und Scanner

	<b>GARANTIE</b>	<b>ESSENTIAL</b>	<b>SELECT</b>	<b>PREMIER</b>
<b>Laufzeit</b>	Hardware: 12 Monate*	3–5 Jahre	3–5 Jahre	3–5 Jahre
<b>Technischer Support</b>	90 Tage (8x5)	8x5	24x7	Dediziert, 24x7
<b>Online-Zugriff auf Softwareversionen</b>	90 Tage	Enthalten	Enthalten	Enthalten
<b>Gerätediagnose-Service</b>	–	Enthalten	Enthalten	Erweiterte Diagnose und Problemerkennung
<b>Reparaturumschlagszeit</b>	Keine Verpflichtung	3 Werktage ab Eingang im Servicezentrum	Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag	Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag
<b>Umfassende Abdeckung</b>	Reparaturen aufgrund von Verarbeitungs- und Materialfehlern; Verschleiß sowie versehentliche Beschädigungen nicht enthalten	Umfassende Abdeckung (Funktionsstörungen, Schäden, normaler Verschleiß und versehentliche Beschädigungen enthalten)	Umfassende Abdeckung (Funktionsstörungen, Schäden, normaler Verschleiß und versehentliche Beschädigungen enthalten)	Umfassende Abdeckung (Funktionsstörungen, Schäden, normaler Verschleiß und versehentliche Beschädigungen enthalten)
<b>Services-Dashboard (siehe Abschnitt 4.4)</b>	–	Optional	Enthalten	Kundenspezifisch
<b>Geräte-Inbetriebnahme (Laden von Anwendungen und Konfigurationsverwaltung)</b>	–	Optional	Enthalten	Enthalten
<b>Reservepoolverwaltung</b>	–	–	Enthalten	Enthalten
<b>Online-Rücksendegenehmigung (RMA) unterstützt</b>	Enthalten	Enthalten	Enthalten	Enthalten
<b>Operational Visibility Service</b>	–	Zusatz-Service	Zusatz-Service	Enthalten
<b>Abholung</b>	–	Optional für industrielle mobile Computer	Optional für industrielle mobile Computer	Optional für industrielle mobile Computer
<b>Nationale Servicelogistik</b>	Enthalten	Enthalten	Enthalten	Enthalten
<b>Vor-Ort-Service**</b>	–	Optional	Optional	Optional
<b>Rücklieferungsmethode</b>	Standardversand	Standardversand	Nächster Werktag	Nächster Werktag
<b>Akkuwartung</b>	–	Optional	Optional	Optional
<b>Akkuerneuerung</b>	–	Optional	Optional	Optional
<b>Zubehör-Abdeckung</b>	–	–	Enthalten	Enthalten

Die Leistungen und ihre Verfügbarkeit können je nach Region variieren. Näheres können Sie von einem Vertriebsbeauftragten von Zebra erfahren.

\* Zubehör sind Artikel, die mit der Original-Hardware ausgeliefert werden, wie etwa Stylus, Handschlaufen, Displayschutzfolien und Akkuabdeckungen, jedoch keine Akkus, Kabel oder Dockingstationen.

\*\* Informieren Sie sich bezüglich der Verfügbarkeit in Ihrer Region.

## 4.2 Auf einen Blick: Garantie, Essential-, Select- und Premier-Services für Drucker

	GARANTIE	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER <sup>1</sup>
<b>Laufzeit</b>	Hardware, 12 Monate <sup>3</sup>	3–5 Jahre	3–5 Jahre	Kundenspezifisch
<b>Technischer Support<sup>2</sup></b>	90 Tage (8x5)	Montag bis Freitag, 8:30 bis 17:30 Uhr Ortszeit <sup>2</sup>	24x71	Dediziert, 24x7
<b>Online-Zugriff auf Softwareversionen</b>	90 Tage	Betriebssystem-Updates und -Upgrades	Betriebssystem-Updates und -Upgrades	Betriebssystem-Updates und -Upgrades
<b>Reparaturumschlagszeit</b>	Keine Verpflichtung	5 Werktage nach Eingang im Depot	Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag	Gleicher Tag
<b>Umfassende Abdeckung (Druckköpfe, normaler Verschleiß und versehentliche Beschädigungen enthalten)</b>	Reparaturen aufgrund von Verarbeitungs- und Materialfehlern; Verschleiß sowie versehentliche Beschädigungen nicht enthalten	Enthalten	Enthalten	Enthalten
<b>Services-Dashboard</b>	–	Geplant	Geplant	Kundenspezifisch (geplant)
<b>Geräte-Inbetriebnahme (Laden von Anwendungen und Konfigurationsverwaltung)<sup>1</sup></b>	–	Optional <sup>1</sup>	Enthalten <sup>1</sup>	Kundenspezifisch
<b>Reservepoolverwaltung</b>	–	–	Enthalten	Enthalten
<b>Online-Rücksendegenehmigung (RMA) unterstützt<sup>1</sup></b>	Enthalten	Enthalten	Enthalten	Enthalten
<b>Operational Visibility Service (OVS)<sup>1</sup></b>	–	Optional	Optional	Enthalten
<b>Rücklieferungsmethode</b>	Standardversand	2–5 Tage	Expressversand	Gleicher Tag
<b>Vor-Ort-Service<sup>1</sup></b>	–	Optional	Optional	Kundenspezifisch
<b>Akkupflege und -erneuerung<sup>1</sup></b>	–	Optional <sup>1</sup>	Optional <sup>1</sup>	Kundenspezifisch

1: HINWEIS: Die Leistungen und ihre Verfügbarkeit können je nach Region variieren. Näheres können Sie von einem Vertriebsbeauftragten von Zebra erfahren.

2: Support ist Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:30 Uhr verfügbar (regionale Abweichungen vorbehalten).

3: Für einige Produkte gelten aufgrund des Produkttyps und der Marktanforderungen abweichende Hardware-Garantielaufzeiten.

## 4.3 Servicefunktionen

- **Technischer Support:** Der Zebra-Helpdesk ist in 16 Sprachen verfügbar und steht Kunden mit Essential-Servicevertrag während der normalen Geschäftszeiten, Kunden mit Select-Servicevertrag rund um die Uhr offen. Er ist mit Experten für technischen Support besetzt, die über die erforderliche Kompetenz zum Isolieren, Analysieren und Beheben von Problemen verfügen. Unser technischer Support verfügt über Diagnosetools zur schnellen Behebung von Geräteproblemen (bei mobilen Computern). Select-Kunden können sich rund um die Uhr an den Support wenden, was vor allem für Krankenhäuser, Einzelhändler und Logistikunternehmen sinnvoll ist, die auf die ständige Verfügbarkeit ihrer Zebra-Geräte angewiesen sind. Während der Geschäftszeiten wird Support mehrsprachig geleistet, außerhalb der Geschäftszeiten nur auf Englisch. Welche Vorteile ergeben sich daraus? Ihre Benutzer können sich darauf verlassen, dass sie bei einer Störung ihres Geräts jederzeit einen Techniker erreichen.
- **Online-Zugriff auf Softwareversionen:** Halten Sie Ihre Geräte über unser sicheres Portal mit der neuesten Software auf dem neuesten Stand.
- **Gerätediagnose:** Details finden Sie in Abschnitt 4.4.
- **Reparaturumschlagszeit:** der Zeitraum, bis Sie Ihr repariertes Gerät zurückerhalten. Im Rahmen des Select- und Premier-Service senden wir Kunden, unabhängig von der Störungsursache, noch am gleichen Tag ein Ersatzgerät, damit dieses am nächsten Werktag verfügbar ist. Das Ergebnis? Minimale Ausfallzeiten durch defekte Geräte sowie Schutz von Produktivität und Anlagenrendite.
- **Umfassende Abdeckung:** Jeder Defekt wird problemlos und ohne Rückfrage behoben. Dies betrifft auch Druckköpfe von Druckern.
- **Services-Dashboard:** Details finden Sie in Abschnitt 4.4.
- **Inbetriebnahme-Service:** Mobile Computer werden einsatzbereit und mit der gesamten relevanten Software zurückgeliefert. Bei Druckern können Geräte-Inbetriebnahme, Laden von Anwendungen und Konfigurationsverwaltung je nach Land variieren.
- **Reservepoolverwaltung:** Aus unserem Reservepool schicken wir Ihnen ein einsatzbereites Ersatzgerät, falls eines Ihrer Geräte repariert werden muss (das reparierte Gerät wird dann wieder dem Reservepool zugeführt).
- **Online-RMA:** Über unsere Website können Sie ganz einfach rund um die Uhr eine Rücksendegenehmigung (Return Material Authorisation, RMA) beantragen, um die Rücksendung eines Geräts zu planen.
- **Operational Visibility Service (OVS):** Details finden Sie in Abschnitt 5.
- **Rücksendung, Abholung und nationale Servicelogistik:** Innerhalb der EU sind drei Verfahren für die Servicelogistik verfügbar:

1. Im Rahmen jedes Servicevertrags bieten wir auch lokalen Transport – Sie senden Ihre reparaturbedürftigen mobilen Zebra-Computer an eine regionale Sammelstelle. Wir senden die reparierten Geräte bzw. Ersatzgeräte direkt an die von Ihnen angegebene Adresse.
  2. Für bestimmte Drucker und industrielle Mobile Computing-Modelle (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10) bieten wir einen optionalen Abholungsservice per Kurier an.
  3. In bestimmten Ländern bieten wir für mobile Computer einen Direktaustausch am nächsten Werktag an, wobei unser Kurier das defekte Gerät abholt und gleichzeitig das Ersatzgerät liefert. (Informationen zur Logistik außerhalb der EU erhalten Sie von Ihrem Services Manager.)
- **Vor-Ort-Service:** Für Drucker können wir einen Techniker entsenden, der in kritischen Situationen Probleme vor Ort in Ihrem Betrieb behebt.
  - **Akkuwartung und -erneuerung:** Im Rahmen unseres Akkuwartungsservice werden beim Eintreffen von Geräten im Depot deren Akkus getestet. Wenn ein Akku den Test nicht besteht, wird er ausgetauscht. Bei der Akkuerneroption ist der Kunde berechtigt, im Rahmen eines 3-Jahres-Servicevertrags einmal und im Rahmen eines 5-Jahres-Servicevertrags zweimal einen neuen Akku zu erhalten.
  - **Zubehör-Abdeckung:** Im Rahmen der Select- und Premier-Programme für mobile Computer gelten solche Artikel als Zubehör, die mit der Original-Hardware ausgeliefert werden, wie etwa Stylus, Handschlaufen, Displayschutzfolien und Akkuabdeckungen, jedoch keine Akkus, Kabel oder Dockingstationen.



## 4.4 Neue Funktionen zur Servicetransformation

Zebra OneCare umfasst eine Reihe von Kern- und optionalen Services, mit denen Sie die Verwaltung Ihrer Zebra-Produkte deutlich vereinfachen und gleichzeitig echten Mehrwert für Ihr Unternehmen schaffen können. Die Transformationsservices umfassen Folgendes:

- **Gerätediagnose-Service:** Mit dem Gerätediagnose-Service können mehr Geräteprobleme per Fernzugriff gelöst werden, sodass es seltener erforderlich ist, Geräte zur Depotreparatur einzusenden. Eine entsprechende Anwendung kann einfach über das Scannen eines Barcodes auf Zebra-Mobilgeräte heruntergeladen werden. Das Tool führt sechs Diagnosetests aus, die eine erfolgreiche Behebung von Geräteproblemen per Fernzugriff ermöglichen. Die Tests betreffen System, Akku, WLAN, WWAN, Bluetooth und GPS. Welche Vorteile ergeben sich daraus? Da Probleme vor Ort behoben werden können, sind keine kostspieligen Fahrten ins Depot erforderlich und die Produktivität wird aufrechterhalten.

- 1.** Der Benutzer hat Probleme mit dem Pairing seines mobilen Computers mit einem Drucker. Der Helpdesk-Mitarbeiter weist ihn an, das Zebra Device Diagnostic Tool aufzurufen.  

- 2.** Dann fordert er ihn zur Auswahl von „Subsystem Tests“ auf, woraufhin ein Problem mit Bluetooth angezeigt wird.  

- 3.** Auf der Testseite wird darauf hingewiesen, dass Bluetooth deaktiviert ist.  

- 4.** Der Helpdesk-Mitarbeiter weist den Benutzer an, Bluetooth in den Einstellungen zu aktivieren. Das Pairing mit dem Drucker ist erfolgreich.  


ABB. 3: BEISPIEL FÜR PROBLEMERMITTLUNG UND -BEHEBUNG ÜBER DAS DEVICE DIAGNOSTIC TOOL

- **Services-Dashboard:** Diese Funktion, die bei Zebra OneCare Essential optional und bei Zebra OneCare Select standardmäßig enthalten ist, bietet Ihnen vollständige Transparenz in Bezug auf den Reparaturprozess. Über das Onlineportal erhalten Sie umfassende Einblicke in den Reparaturstatus Ihrer Geräte, wodurch die Verwaltung von Geräten im Reparaturzyklus vereinfacht, der Zeitaufwand für die Verfolgung von Geräten und für die Berichterstellung reduziert sowie die Kosten für die Reparaturverwaltung gesenkt werden. Sie können zahlreiche Details zu Reparaturen nach Seriennummer verfolgen, wie etwa das Verhältnis von nicht identifizierten Problemen, die Problembhebung und vieles mehr.

Kunden mit Zebra OneCare Select-Vertrag können darüber hinaus den Status sämtlicher Helpdesk-Fälle, den Zustand aller Zebra-Geräte an allen Standorten, an einem bestimmten Standort und nach bestimmten Mobile Computing-Modellen sowie den Status eines bestimmten Einzelgeräts einsehen. Im Dashboard werden die Daten ansprechend und übersichtlich aufbereitet und können so zur Verbesserung der Anwenderschulung genutzt werden. Wenn beispielsweise als Ursache einer häufig auftretenden Störung ein Bedienungsfehler identifiziert wird (z. B. Fehler bei der Akkuverwaltung), können Sie dies in die Schulung einfließen lassen, um Ausfallzeiten zu reduzieren.

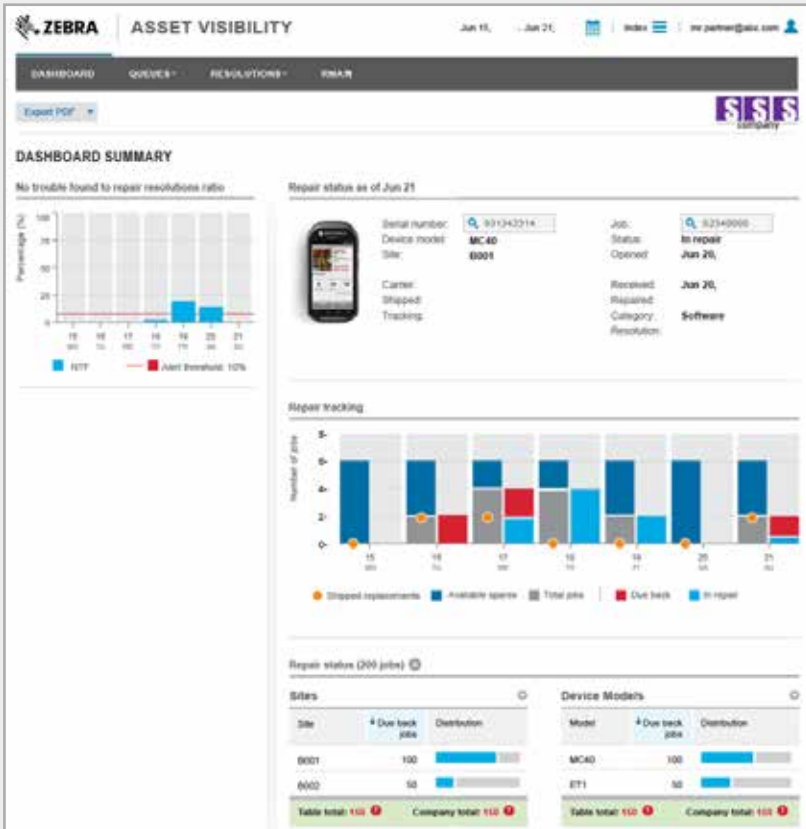


ABB. 4: BEISPIEL FÜR DIE DASHBOARD-ZUSAMMENFASSUNG

Auf der Zusammenfassungsseite des Services-Dashboards werden eine Reihe von zentralen Daten angezeigt, darunter die folgenden:

- **Oben links:** Zeigt den Anteil (in %) der Geräte an, bei denen keine Störung festgestellt werden konnte, sodass alternative Lösungen, wie etwa ein Anruf beim technischen Support oder eine Ferndiagnose, möglicherweise effektiver gewesen wären.
- **Mitte rechts:** Der Reparaturstatus aller Ihrer Einheiten.
- **Unten rechts:** Der Reparaturstatus nach Modell oder Standort – sinnvoll für die Ermittlung der Problemursache.
- **Oben rechts:** Erlaubt die Verfolgung des Reparaturstatus einer bestimmten Einheit mit Angabe des voraussichtlichen Rücksendedatums.

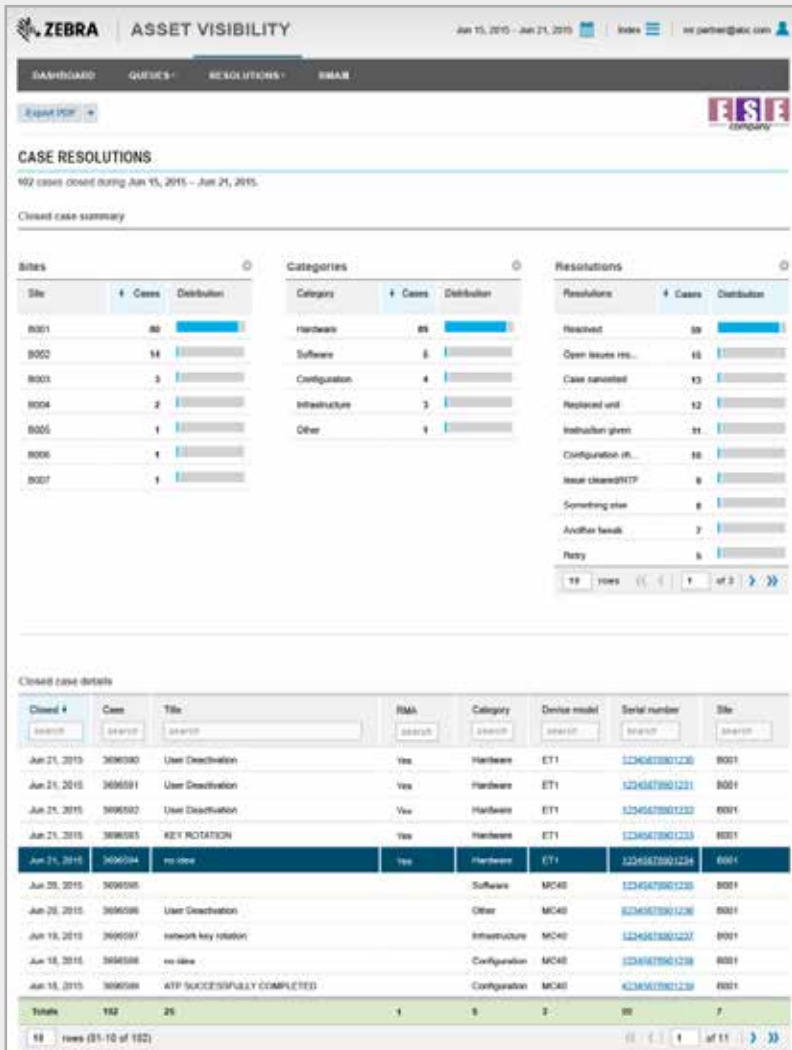


ABB. 5: BEISPIEL FÜR DEN VERLAUF EINES TECHNISCHEN SUPPORTFALLS

Das Services-Dashboard bietet vollständige Transparenz in Bezug auf alle technischen Supportfälle, die in einem bestimmten Zeitraum erstellt und gelöst wurden. Dies ist nützlich, um einzelne Fälle zu verfolgen, aber auch, um Muster zu erkennen und Problemursachen zu identifizieren. Zum Beispiel fällt in diesem Screenshot auf, dass sehr viele Fälle an einem bestimmten Standort erstellt wurden.

Darüber hinaus haben wir kürzlich unseren neuen Operational Visibility Service (OVS) eingeführt, um Ihnen zu helfen, den Standort und den Zustand Ihrer geschäftskritischen Anlagen zu identifizieren.



## 5. OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE

OVS revolutioniert die Verwaltung Ihrer Handheld-Computer und Link-OS-Drucker, indem durch die Umwandlung von Daten in verwertbare Informationen die Methoden für Betrieb, Verwaltung und Wartung Ihrer Geräte verbessert werden. Der Service bietet kontinuierliche Echtzeit-Einblicke in die Leistung jedes einzelnen Geräts von der Inbetriebnahme über die gesamte Betriebsdauer und Reparaturen hinweg bis zu seiner Stilllegung. Der abonnementbasierte Service unterstützt Sie bei strategischen Entscheidungen, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Investitionen optimal nutzen. Er integriert Daten aus verschiedenen Quellen. Anhand der Daten lässt sich beispielsweise erkennen, wo Ihre Geräte sich befinden und wie sie genutzt werden, und es können häufig auftretende Probleme und deren Ursachen festgestellt werden. Darüber hinaus können Sie Standorte mit der höchsten und geringsten Produktivität ermitteln, Best Practices verstehen und Schulungen für Endbenutzer anpassen. Die Daten werden zusammengefasst, normalisiert und im Onlineportal über ein Dashboard mit übersichtlichen, konfigurierbaren Ansichten präsentiert. Sie selbst legen die Schwellenwerte zahlreicher Gerätekennzahlen, Analysen und Statistiken fest, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind.



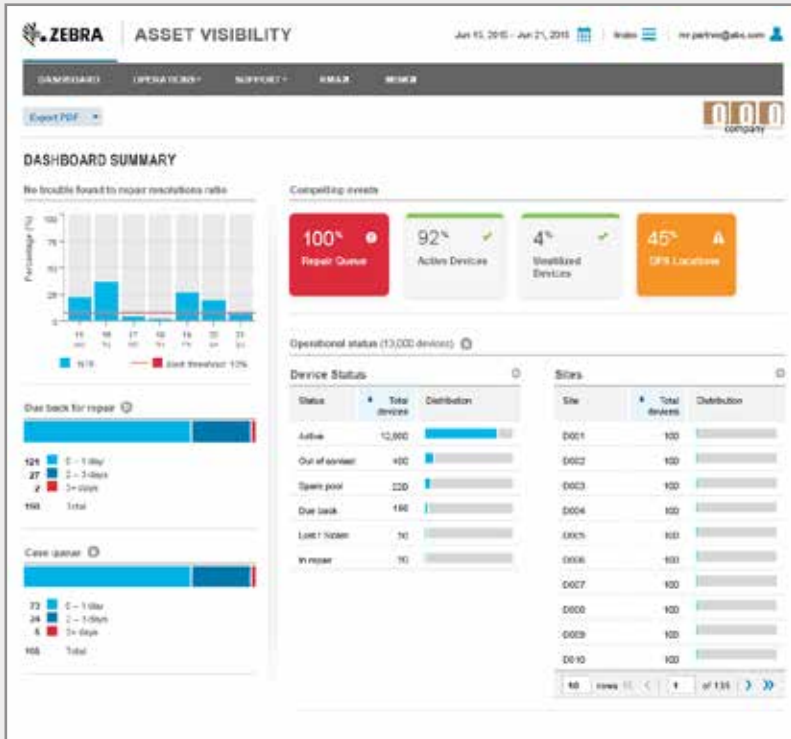
### Hauptmerkmale:

- **Eine verwaltete Cloud-Plattform:** für eine beschleunigte Bereitstellung und eine einfache Verwaltung
- **Umfassende Ansichten:** zahlreiche Ansichten zu Ihrer Geräteflotte mit ausführlichen Informationen zu am häufigsten genutzten Apps, Akkuleistung, Status einzelner Geräte an Ihren Standorten, Drahtlosverbindungen usw. Sie können auch Supportstatistiken zu Helpdesk-Anrufen, Fallwarteschlangen, Reparaturstatus usw. anzeigen.
- **Gehostete MDM-Software (Mobile Device Management):** mit für Kundenumgebungen optimierten Geräteeinstellungen, Regelsätzen und Profilen
- **Dashboard-Transparenz:** umfassende betriebliche und Berichtsdaten für Zebra OneCare in einer übersichtlichen grafischen Oberfläche. Die betrieblichen Daten umfassen Identifizierung, Standort, Zustand und Nutzung von Objekten in Ihrer Umgebung: verwertbare Einblicke durch Berichte, Analysen und Warnmeldungen.
- **Helpdesk-Support:** Plattform- und Dashboard-Unterstützung für hohe Verfügbarkeit und Transparenz
- **Schulung:** Schulungen zur optimalen Nutzung der OVS-Plattform

### Vorteile von OVS:

- Durchsetzung von Best Practices bei der Gerätenutzung
- Transformieren der Geräteverwaltung in eine proaktive Aktivität zur Reduzierung von Supportkosten, Steigerung der Geräteauslastung und Vermeidung von Ausfallzeiten
- Steigern der Leistung – sicherstellen, dass jedes einzelne Gerät durch höchste Leistung für maximale Produktivität sorgt

## 5.1 Konfigurierbares OVS-Dashboard

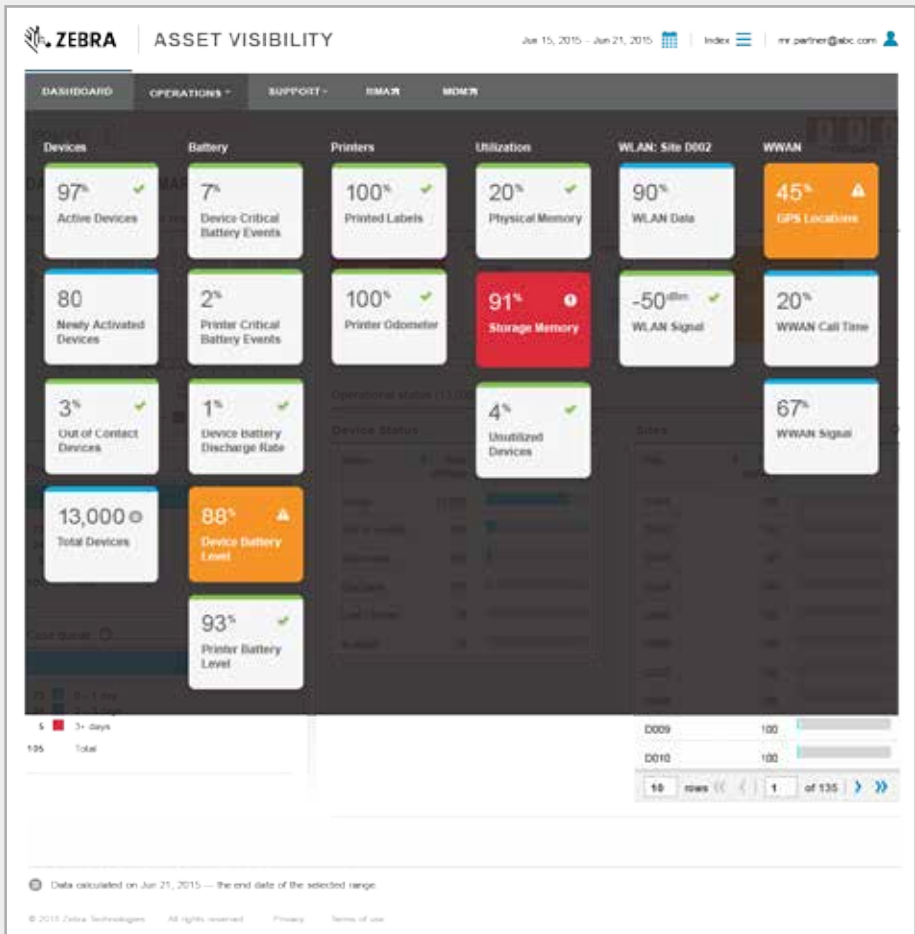


### Das OVS-Dashboard ist wie folgt aufgebaut:

- Die linke Seite zeigt Informationen zu Reparaturen und Helpdesk-Fällen an, darunter „Kein Fehler gefunden“, „Nicht identifizierte Probleme“ sowie zeitliche Daten zum Reparaturabschluss und zu Helpdesk-Fällen.
- Im oberen mittleren Abschnitt werden bis zu acht zentrale Ereignisse angezeigt, die der Benutzer aus betrieblichen und Support-Berichten auswählen kann. Diese bieten eine Übersicht über Bereiche, die erwartungsgemäß funktionieren, und Bereich, in denen es Probleme gibt.
- Im unteren Abschnitt des Dashboards werden Bestandsinformationen angezeigt, wie etwa der Gerätestatus (aktiv, nicht verbunden, verloren/gestohlen, Reparaturabschluss, in Reparatur oder im Reservecpool (sofern zutreffend)) und die Anzahl der Geräte, die derzeit jedem Standort zugewiesen sind.
- Die obere Menüleiste enthält Links zu betrieblichen und Detailberichten sowie Links zu den MDM- (Mobile Device Management) und RMA-Tools (Return Materials Authorisation).
- Darüber hinaus verfügt das Dashboard über Funktionen zur Auswahl von Datum, Standort und Gerätemodell zur einfachen Anpassung der Ansichten durch den Benutzer. Über ein Symbol können die angezeigten Daten in PDF- oder CSV-Dateien exportiert werden.

## 5.2 OVS Report Library

Die betrieblichen Berichte basieren auf historischen Daten, die vom MDM bereitgestellt werden. Diese Berichte bieten Detailansichten zu Gerätebestand, -status und -integrität sowie zum Nutzungsverhalten. Daraus lassen sich wertvolle betriebliche Erkenntnisse ableiten, die beispielsweise dazu dienen können, Probleme im Nutzungsverhalten zu identifizieren, wie etwa das Vorgehen beim Laden von Akkus, fehlerhafte Akkus zu erkennen und Standorte mit niedriger oder hoher Gerätenutzung hervorzuheben. Der folgende Screenshot veranschaulicht, wie solche Probleme hervorgehoben werden, um entsprechende Maßnahmen einzuleiten.



## 6. PROFESSIONAL SERVICES

Wie bei unseren Supportservices haben wir unsere Erfahrungen mit Tausenden von Bereitstellungen mobiler Technologie genutzt, um ein umfassendes Portfolio von Professional Services zu entwickeln und Sie damit über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Technologie hinweg zu unterstützen. Diese Angebote, die zur Optimierung von Planung, Bereitstellung und Verwaltung beitragen, sind nachfolgend ausführlich beschrieben.

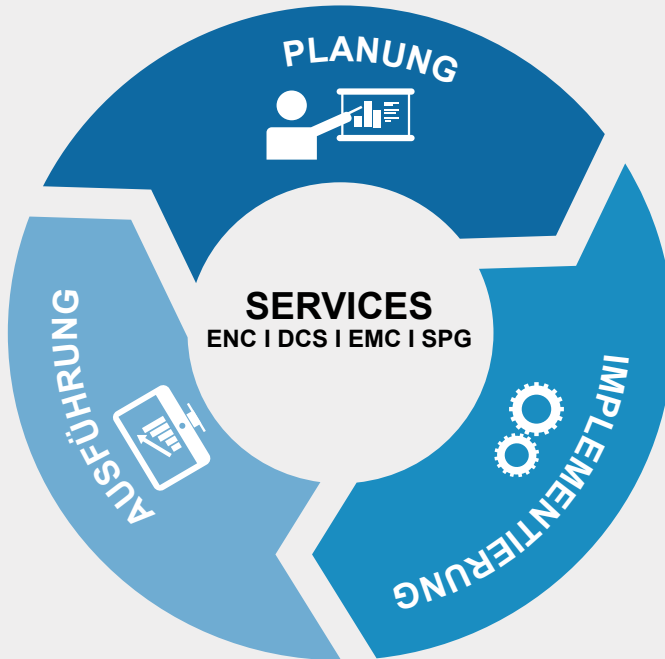


ABB. 6: PROFESSIONAL SERVICES VON ZEBRA

### 6.1 Planung

Unser Professional Services-Team verfügt über das notwendige Know-how, um Ihnen bei der problemlosen Bereitstellung Ihrer neuen Technologie zu helfen. Mit einer Kombination aus Workshops, maßgeschneiderten Tools und dem Branchenstandard entsprechenden Projektmanagement-Frameworks unterstützen wir Sie in folgenden Bereichen:

- Definieren und Messen von strategischen und betrieblichen Zielen
- Durchführen einer Pilotphase zur Überprüfung des Business Case
- Identifizieren von Geräteanforderungen
- Erstellen eines Projektplans und der Prozesse zur Portierung Ihrer Anwendungen
- Überprüfen und Optimieren Ihrer WLAN-Sicherheit sowie Sicherstellen, dass das Netzwerk für die erwarteten Lasten ausgelegt ist
- Verstehen der Fähigkeiten von Benutzern und Planen entsprechender Schulungsprogramme
- Entwerfen und Entwickeln der Gesamtlösung

## 6.2 Implementierung

Unser technisches Team kann Sie bei der Einführung Ihrer mobilen Technologie unterstützen. Wir bieten Bereitstellungsservices in 25 Bereichen, darunter die folgenden:

- **Netzwerkimplementierung:** WLAN-Bereitstellung, einschließlich Standortbeurteilungen, Staging, Installation, Inbetriebnahme, Systemaudits und Fehlerbehebung
- **Netzwerkservices:** Inbetriebnahme der AirDefense-Serviceplattform sowie von zusätzlichen Geräten, WLAN-Modulen und Schutz vor Eingriffen. Zusätzlich unterstützen wir die Einrichtung von fortschrittlichen Systemen für Forensik und Fehlerbehebung sowie von Live-RF und Modulen zum Schutz vor WLAN-Schwachstellen.
- **Geräteimplementierung:** Entwicklung automatischer Systeme und Prozesse zum einfachen Laden von Software und Apps auf Geräte. Wir können auch die gesamte Inbetriebnahme für Sie verwalten.
- **Mobile Device Management (MDM):** Einrichtung einer Serviceplattform für Mobilgeräte zur Geräteverwaltung sowie für Software-Upgrades und Überwachung per Fernzugriff. Wir können auch die MDM-Plattform für Sie verwalten.
- **Anwendungstest und -bereitstellung:** Testen von Apps, um die Kompatibilität mit Ihren Geräten sicherzustellen
- **RFID-Bereitstellung:** Durchführung von Standortbeurteilungen, Bereitstellung von Lesegeräten (stationär und mobil, einschließlich Staging) sowie technische Unterstützung zur Beurteilung und Fehlerbehebung bei vorhandenen RFID-Systemen
- **Installation, Konfiguration und Unterstützung:** schnelle und zuverlässige Einrichtung von Druckern. Dieser Service ist ideal für Erstanwender und verteilte Implementierungen, bei denen Zebra-Drucker in möglichst kurzer Zeit von Mitarbeitern ohne technische Fachkompetenz installiert werden müssen.
- **Allgemeine Services:** Dies umfasst Projektmanagement und Workshops zu Kundenlösungen.

## 6.3 Ausführung

Zebra stellt ein umfassendes Serviceportfolio bereit, um Ihre Lösung nach deren Inbetriebnahme zu unterstützen. Dazu zählen Zebra OneCare und Operational Visibility Service. Während der Ausführungsphase werden unter anderem die folgenden Zusatzservices angeboten:

- **Hosting und Verwaltung von Anwendungen**
- **Verwaltung der Netzwerkinfrastruktur**
- **Sicherheitsüberwachung**
- **Optimierung**



## 6.4 Softwareanwendungsmigration

Wenn Sie sich für eine neue mobile Technologieplattform entscheiden, müssen Sie möglicherweise ältere Anwendungen auf die neue Plattform übertragen. Zur Vereinfachung dieses Prozesses bieten wir sowohl maßgeschneiderte als auch Standardservices an. Diese bewährten Services bewältigen die Herausforderungen bei der Migration von Windows Mobile und Windows CE auf ein modernes Betriebssystem, wie etwa Android oder Windows 10, um Ihnen zu helfen, die Risiken sowie den Zeit- und Kostenaufwand des Anwendungsentwicklungszyklus zu reduzieren.

### Unsere Migrationsservices umfassen Folgendes:

- **Anwendungsvirtualisierung:** virtualisierter Prototyp mit bis zu zehn Bildschirmen einer älteren Windows Mobile-Anwendung auf einem modernen Gerät mit dem neuesten Betriebssystem
- **Neudesign:** Auf der Grundlage Ihres vorhandenen Codes veranschaulicht diese Lösung, wie Ihre Anwendung auf einem modernen Gerät aussieht und funktioniert.
- **Neuentwicklung:** Migration älterer Anwendungen auf aktuelle Geräte mithilfe eines Tools zur Neucodierung, das auf Best Practices für die native oder plattformübergreifende Entwicklung basiert. Wenn Sie Anwendungen verwenden, die von Zebra oder Drittanbietern entwickelt wurden, bieten wir eine Lösung zur nahtlosen Migration dieser Anwendungen auf Ihre neue Plattform.
- **Drittanbieter-Aktivierung:** Bereitstellung von Beispielcode, Best Practices, Fehlerbehebung und Optimierung; Testen von Interoperabilität, Benutzerfreundlichkeit und Funktionalität in Kombination mit Support für die Lösung nach ihrer Bereitstellung
- **Fortlaufender Support:** Softwaresupport-Vereinbarung mit Zugriff auf die Zebra OneCare-Supportressourcen und Anrecht auf Korrekturen für Zebra-Anwendungen; Support der Stufe 2 für Anwendungen von Zebra oder Drittanbietern, die bereits getestet und überprüft wurden



## 7. WO IMMER SIE UNS BRAUCHEN

Als multinationales Unternehmen sind wir überall dort zu finden, wo Sie uns brauchen. Unsere Reparaturzentren sind weltweit strategisch platziert, um die Bearbeitungsdauer zu verkürzen. Wir bieten technischen Support in 3 Zeitzonen und 16 Sprachen, wobei mehrsprachiger Support während der normalen Geschäftszeiten und Support in englischer Sprache rund um die Uhr verfügbar ist.

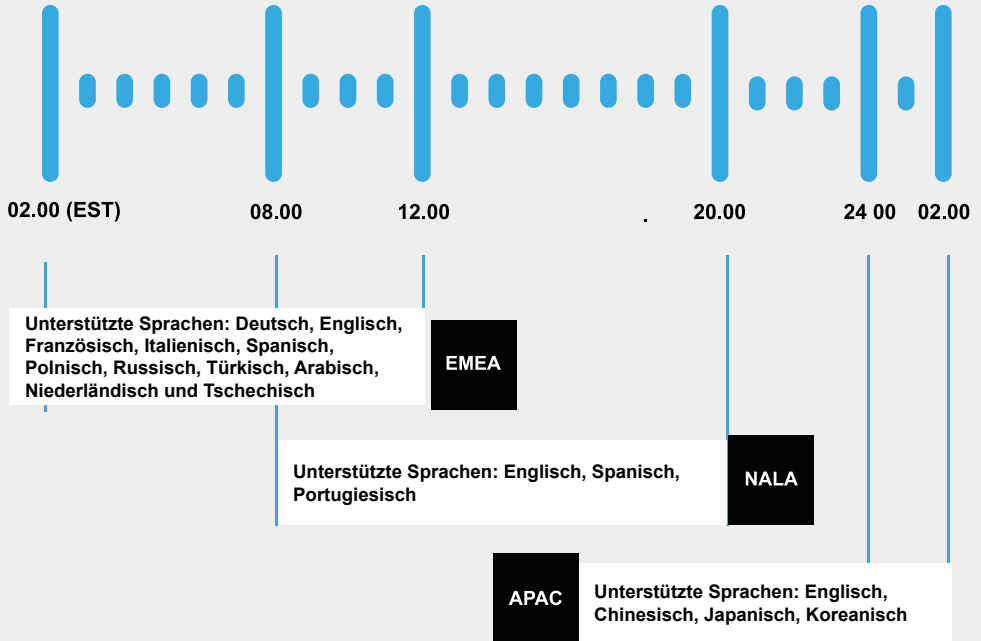


ABB. 7: ZEBRA BIETET HELPDESK-SUPPORT IN 3 ZEITZONEN UND 16 SPRACHEN.

### 7.1 Unterbrechungsfreier Betrieb

Im Verkaufsbereich, im Warenlager, am Ladedock, auf der Straße und beim Kunden müssen Ihre Mitarbeiter sich jederzeit auf ihre Technologie verlassen können. Deshalb entwickeln wir mobile Technologie, die sowohl benutzerfreundlich als auch robust und zuverlässig ist. Zusätzlich wird sie unterstützt durch reaktionsschnelle Supportservices, die Probleme proaktiv vermeiden bzw. bei ihrem Auftreten schnell beheben und Ihnen darüber hinaus Kostentransparenz und -kontrolle bieten. Unser gesamtes Know-how ist in unsere Zebra OneCare-Supportprodukte geflossen, damit Ihre Technologie jederzeit einsatzbereit ist und Ihren Mitarbeitern ermöglicht, ihr Bestes zu geben.

**WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE AUF: [WWW.ZEBRA.COM](http://WWW.ZEBRA.COM)**



Zentrale Nordamerika und  
Unternehmenszentrale  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Zentrale Asien-Pazifik  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

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

Zentrale Lateinamerika  
+1 847 955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)

Artikelnummer: FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp. und/oder Vertragspartner. Alle Rechte vorbehalten. Zebra und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von ZIH Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer.