ZEBRA TECHNOLOGIES

SERVICIOS QUE LE PERMITEN APROVECHAR AL MÁXIMO SUS PRODUCTOS ZEBRA

VERSIÓN EMEA

Apple Cider
Baby Lettuces
Baby Romaine
2.49
2.49
$1.29
$1.29

CONTENIDO Y RESUMEN EJECUTIVO

En esta guía se explican las ventajas de respaldar su tecnología móvil con servicios de soporte que garantizan un alto nivel de rendimiento de sus redes inalámbricas, dispositivos e impresoras. Incluye un análisis de los costes relativos que supone utilizar contratos de soporte dedicados en comparación con el soporte interno, tras lo cual se detalla la gama de servicios Zebra Technologies. Tenga en cuenta que el contenido está sujeto a las modificaciones que puedan exigir los cambios en la gama.

1.	CONTENIDO Y RESUMEN EJECUTIVO	P3
2.	INTRODUCCIÓN: LA NECESIDAD INELUDIBLE DE CONTAR CON SERVICIOS	P4
2.1	EL COSTE DE EXPLOTACIÓN DE DISPOSITIVOS	P5
2.2	JUSTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ZEBRA	P6
2.3	¿BASTA CON LA COBERTURA QUE OFRECE LA GARANTÍA?	P6
3.	ZEBRA ONECARE	P7
3.1	POR QUÉ ZEBRA ONECARE	P8
4.	OPCIONES DEL CONTRATO ZEBRA ONECARE	P9
4.1	RESUMEN: GARANTÍA, ESSENTIAL, SELECT Y PREMIER	
	SERVICIOS PARA ORDENADORES MÓVILES, WLAN Y ESCÁNERES	P10
4.2	RESUMEN: GARANTÍA, ESSENTIAL, SELECT Y PREMIER	
	SERVICIOS PARA IMPRESORAS	P11
4.3	SERVICIOS – EXPLICACIÓN DE LAS PRESTACIONES	P12
4.4	NUEVAS PRESTACIONES QUE TRANSFORMAN LOS SERVICIOS	P14
5.	OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE	P17
5.1	CAPTURA DE PANTALLA DEL PANEL DE CONTROL CONFIGURABLE DE OVS	P18
5.2	CAPTURA DE PANTALLA DE LA BIBLIOTECA DE INFORMES DE OVS	P19
6.	SERVICIOS PROFESIONALES	P20
6.1	SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN	P20
6.2	SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN	P21
6.3	SERVICIOS DE EJECUCIÓN	P21
6.4	SERVICIOS DE MIGRACIÓN DE APLICACIONES DE SOFTWARE	P22
7.	A SU DISPOSICIÓN EN EL LUGAR EN EL QUE NOS NECESITA	P23
7.1	A SU DISPOSICIÓN PARA QUE NO SE INTERRUMPA SU ACTIVIDAD	P23

2. INTRODUCCIÓN: LA NECESIDAD INELUDIBLE DE CONTAR CON SERVICIOS

Usted proporciona a su personal acceso a los ordenadores móviles, impresoras, puntos de acceso y escáneres más recientes por numerosas razones. Entre ellas, para optimizar las ventas, la seguridad, el servicio al cliente, la colaboración, la captura de datos y la toma de decisiones. Por ello, sea cual sea la actividad que realice su personal, los dispositivos móviles que utilizan adquieren una importancia crucial para el negocio. Ya sea una enfermera que intenta localizar un equipo, un conductor que depende de instrucciones para realizar su ruta, un transportista que imprime un justificante de entrega o un equipo de almacén que selecciona los artículos para un pedido en el que el tiempo es un factor crucial, si sus ordenadores, impresoras o conexiones inalámbricas fallan, no pueden realizar su trabajo, el flujo de información se interrumpe y el rendimiento de la empresa puede verse afectado.

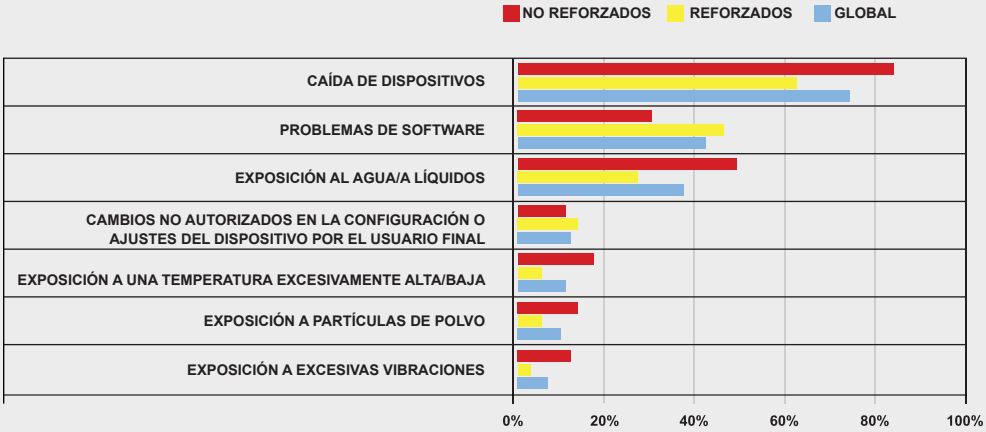


FIG 1: CAUSAS PRINCIPALES DE FALLOS DE DISPOSITIVOS MÓVILES
(FUENTE: VDC 2012 TCO ANALYSIS)

Aunque los dispositivos y redes Zebra están diseñados y fabricados para empresas, son robustos y proporcionan un funcionamiento fiable, las incidencias imprevistas pueden provocar interrupciones en la actividad. Ya sea una carretilla elevadora que pasa por encima de un escáner de mano, salpicaduras de agua que alcanzan a una impresora o un ordenador de mano que cae accidentalmente desde gran altura, los dispositivos pueden resultar dañados. Además, los problemas sistemáticos pueden impedir las operaciones. Piense si no en los ordenadores móviles, en los que pueden provocarse problemas inesperados por una simple actualización de una aplicación o del sistema operativo o por un cambio en la configuración de red. Resolver estos problemas con rapidez y efectividad y a un precio asequible resulta esencial para garantizar que su inversión en dispositivos móviles aporte las ventajas previstas. De hecho, como se explica en la siguiente sección, el coste del mantenimiento de los dispositivos y la prevención de fallos son dos de los principales motivos por los que el gasto de explotación de un parque de dispositivos suele superar la inversión inicial.

Esta es la razón por la que la decisión acerca de cómo proporcionar soporte a sus soluciones móviles es tan importante o más que la decisión relativa a qué dispositivos comprar.

2.1 El coste de explotación de dispositivos

Cuando las empresas compran tecnología móvil, ya sean dispositivos móviles o impresoras portátiles, observamos que un factor clave en la mayoría de los casos es el coste inicial del hardware. Sin embargo, cuando se les pregunta por un factor del coste que no recibe la atención adecuada, la respuesta que más se repite es el TCO (coste total de propiedad).[1]

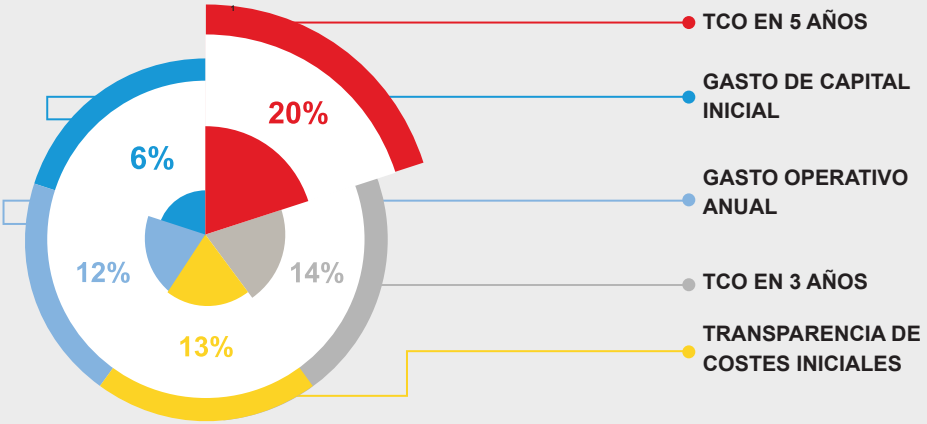


FIG 2: ¿QUÉ FACTOR DEL COSTE NO RECIBE LA ATENCIÓN ADECUADA?

Una de las mejores medidas que puede tomar para reducir el TCO es comprar dispositivos robustos de categoría empresarial capaces de soportar los rigores de su entorno empresarial. Sin embargo, los fallos de los dispositivos no son el único factor que provoca el aumento del TCO. Los costes de mantenimiento de los dispositivos también pueden ser significativos, entre ellos:

- Actualizaciones de firmware, software y aplicaciones –pueden resultar particularmente costosas si cuenta con un gran número de dispositivos pero carece de un proceso automatizado para actualizarlos de forma remota. Por ejemplo, las impresoras necesitan adaptarse y evolucionar con su entorno mediante actualizaciones frecuentes que ofrezcan compatibilidad con nuevos protocolos inalámbricos, las tecnologías más recientes, como Bluetooth Low Energy, y parches de seguridad.
- Seguimiento de los dispositivos a lo largo de toda su vida útil.
- Asegurarse de que los dispositivos se utilizan correctamente.
- Soporte de helpdesk.
- Reparaciones, piezas y repuestos.
- Periodos de inactividad –una vez más, estos pueden resultar costosos, ya que es posible que los trabajadores no sean productivos cuando sus dispositivos fallan, que se pierdan ventas y que resulte imposible prestar servicio a los clientes.

Puede contribuir a reducir estos costes de soporte con un contrato de servicios Zebra. Nos comprometemos a dar soporte a su tecnología durante todo el ciclo de vida de esta –asegurándonos de que aporte las ventajas previstas y reduzca los periodos de inactividad inesperados. Dado que los servicios tienen un coste fijo y se prestan con arreglo a coberturas acordadas de antemano, también puede planificar sus presupuestos de forma efectiva y eliminar la incertidumbre acerca del retorno de su inversión.

[1] *IDG: Field Mobility: Considerations in Choosing Handheld Devices for Mobile Workers*

2.2 Justificación de los Servicios Zebra

Puede, cómo no, encargar la gestión de la tecnología Zebra a su equipo de TI. Sin embargo, la gestión de su tecnología móvil –escáneres de mano, ordenadores móviles, impresoras portátiles y redes Wi-Fi– desvía recursos humanos de TI de las operaciones centrales. También exige un profundo conocimiento de este campo y un conjunto de habilidades muy diversas. Por ejemplo, la gestión de un parque de ordenadores móviles implica supervisión remota permanente, soporte de helpdesk, mantenimiento de accesorios, actualizaciones de software, revisiones de aplicaciones, conocimiento experto de la tecnología inalámbrica, etc. En la mayoría de los casos, encargar los servicios a Zebra resulta más asequible que desarrollar el mismo conocimiento experto internamente. Ofrecemos una gama de opciones de servicio por niveles denominada Zebra OneCare que transforma el soporte de reparación de averías en un servicio estratégico que garantiza el aprovechamiento máximo de su inversión en tecnología Zebra.

2.3 ¿Basta con la cobertura que ofrece la garantía?

Los productos Zebra se fabrican conforme a estándares muy exigentes, motivo por el cual ofrecemos una garantía de hardware con devolución que cubre reparaciones debidas a defectos de fabricación y de mano de obra (no cubre deterioro ni daños accidentales). La duración de la garantía de la mayoría de los productos es de 12 meses. Asimismo, nuestros productos incluyen una garantía de software. Esta proporciona tres meses de soporte mediante helpdesk y acceso a las actualizaciones de software durante tres meses.

Sin embargo, dado que la garantía de hardware solo cubre los defectos de fabricación y el soporte de software y técnico solo se proporcionan durante los primeros tres meses, le recomendamos encarecidamente que se haga con la protección de un programa de servicios Zebra OneCare. Dicho programa proporciona los servicios no incluidos en la garantía que su empresa necesita. Entre ellos se encuentra la reparación y sustitución sea cual sea el problema, soporte de software completo, innovadoras herramientas de diagnóstico remoto de dispositivos y nuevos medios para gestionar sus dispositivos de forma más sencilla. Nuestros servicios, desarrollados a partir de la experiencia acumulada en miles de despliegues en todo el mundo, garantizan que usted ahorre dinero, que disponga de visibilidad de los costes, que mantenga los dispositivos donde son más necesarios –en manos de los usuarios– y que su tecnología móvil aporte las ventajas previstas.

Nota acerca de reparaciones de terceros

Aunque es posible que haya otros proveedores de servicios que aseguren ser capaces de reparar productos Zebra, carecen de acceso a nuestros sistemas de pruebas privados, a las versiones de software más recientes y a los cambios y mejoras de ingeniería. De hecho, observamos numerosos casos de reparaciones deficientes realizadas por terceros. Solo Zebra y sus partners autorizados pueden garantizar que su dispositivo se mantenga y repare con el mismo cuidado y la misma atención que se puso en su fabricación. Por estos motivos, al igual que sucede con la mayoría de fabricantes, la garantía queda anulada si se recurre a terceros no autorizados para reparar nuestros productos.

“Cuando el cliente despliega tecnología móvil, esta adquiere rápidamente una importancia crucial para la empresa. Por ese motivo, así como por el hecho de que el soporte de software y técnico solo se proporciona durante los tres primeros meses, siempre aconsejamos a los clientes que contraten un servicio OneCare. OneCare ofrece tranquilidad gracias a unos servicios diseñados para mantener los dispositivos en condiciones óptimas, reducir los costes de gestión y sustituir y reparar rápidamente los productos defectuosos.”

Paul Vogt, Services Director, EMEA, Zebra Technologies

3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare aumenta la disponibilidad, lo que garantiza que los dispositivos Zebra estén siempre a mano para ayudar a sus equipos a ser más eficientes, a tomar mejores decisiones y a ser más productivos. A través de tres niveles de servicio y de numerosas opciones complementarias se garantiza que usted encuentre la mejor opción para su empresa y su presupuesto:

- **OneCare Essential** – recomendamos a todos los clientes que, como mínimo, contraten Essential. Incluye un servicio rápido de reparación y devolución, acceso a versiones de software y soporte técnico.

- **OneCare Select** – concebido para ayudarle a lograr una disponibilidad permanente de sus dispositivos, Select ofrece un servicio rápido de sustitución con dispositivos de repuesto ya preparados para entrar en funcionamiento que se entregan al día siguiente, además de soporte técnico permanente (24x7) en inglés y acceso a versiones de software.

- **OneCare Premier** – una oferta totalmente personalizable en la que colaboramos con usted y con nuestros partners para crear un paquete de servicios adaptado a sus necesidades. Esta solución de soporte totalmente gestionada incluye nuestro servicio Operational Visibility Service y una combinación adecuada de soporte de los paquetes Essential y Select.

Además de Zebra OneCare Essential, Select y Premier, se encuentran disponibles los contratos Technical and Software Support (TSS). TSS proporciona acceso a recursos técnicos, entre los que se incluyen actualizaciones de software y soporte técnico.

3.1 Por qué Zebra OneCare

Los contratos Zebra OneCare, prestados en colaboración con nuestros partners, optimizan la disponibilidad, ofrecen una visibilidad completa de su parque de dispositivos y protegen su inversión en nuestra tecnología. Además de un ahorro significativo de costes, OneCare ofrece las siguientes ventajas:

- **Mejora del rendimiento:** Un rendimiento optimizado de los dispositivos con sistemas y procesos eficientes para soporte técnico, puesta en servicio de dispositivos, diagnóstico de dispositivos, versiones de software, gestión de reparaciones, etc.
- **Reducción de los periodos de inactividad:** Con soporte técnico telefónico y por correo electrónico, así como diagnóstico remoto de dispositivos para ayudar a resolver los problemas in situ.
- **Mejora de la planificación:** Por un precio fijo durante todo el ciclo de vida del producto, nos comprometemos a lograr unos objetivos de servicio para que pueda planificar partiendo de una visibilidad clara de los costes (sin sorpresas).
- **Optimización de los recursos:** Al liberar a sus equipos de TI de tareas de gestión de tecnología móvil que requieren gran dedicación, estos pueden centrarse plenamente en iniciativas estratégicas.
- **Siempre al día:** Como cliente de OneCare, usted recibe las actualizaciones de software más recientes para nuestros ordenadores móviles, impresoras portátiles y LAN inalámbricas.
- **Amplia cobertura:** OneCare cubre el deterioro de los dispositivos, daños accidentales, fallos funcionales, sustitución de piezas y accesorios y defectos físicos.
- **Visibilidad:** Paneles de control online de servicios de reparación que proporcionan información en tiempo real sobre el ciclo de reparación.
- **Fiabilidad de las reparaciones:** Utilizamos herramientas y sistemas de diagnóstico propios para acelerar las reparaciones y garantizar el cumplimiento de nuestros exigentes estándares de reparación.

En la siguiente sección analizamos los principales componentes de la oferta OneCare.

Ahorro del 42% en costes de soporte

Ofrecemos una calculadora de costes que demuestra el ahorro típico obtenido al utilizar Zebra OneCare a lo largo de cinco años. A modo de ejemplo, si suponemos que el coste de hardware para el despliegue de 200 dispositivos Zebra TC70 es 100, los costes de soporte correspondientes son:

	Coste total* sin contrato de servicio	Zebra OneCare Select
Coste de hardware	100	100
Coste de soporte	105	55
Fondo de repuestos	0	5
Coste total	205	160

Esto muestra cómo el contrato de soporte de Zebra puede reducir el coste total de propiedad en un 18% y los costes de soporte en un 42%.

Este nivel de ahorro es aplicable en general a todos nuestros productos de informática móvil.

El coste total sin contrato de soporte se basa en el análisis de Gartner* de los costes de soporte reales experimentados por empresas, que incluyen:

- Dispositivos sustitutos
- Gestión de repuestos
- Reparaciones fuera de garantía
- Periodos de inactividad e impacto en el negocio
- Servicios de soporte técnico
- Coste de actualizaciones de sistemas operativos
- Coste de accesorios sustitutos

*Coste total de propiedad de dispositivos móviles según Gartner

4. OPCIONES DEL CONTRATO ZEBRA ONECARE

Todos los contratos OneCare cubren la reparación, restauración o sustitución de productos que hayan sufrido fallos funcionales y deterioro con un uso normal. También están cubiertas las averías accidentales. Asimismo, dispone de acceso completo a los recursos de soporte técnico y a todas las versiones de software.

4.1 Resumen: Servicios de Garantía, Essential, Select y Premier para ordenadores móviles, WLAN y escáneres

	GARANTÍA	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Duración	Hardware, 12 meses *	3-5 años	3-5 años	3-5 años
Soporte técnico	90 días (8x5)	8x5	24x7	Dedicado, 24x7
Acceso online a versiones de software	90 días	Incluido	Incluido	Incluido
Servicio de diagnóstico de dispositivos	N/D	Incluido	Incluido	Diagnóstico y triaje avanzados
Plazo de reparación	Sin compromiso	3 días laborables desde la recepción en el centro de servicio	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día
Cobertura completa	Reparaciones debidas a defectos de fabricación y mano de obra; deterioro y daños accidentales no cubiertos	Cobertura completa, que incluye fallos funcionales, defectos, deterioro normal y daños accidentales	Cobertura completa, que incluye fallos funcionales, defectos, deterioro normal y daños accidentales	Cobertura completa, que incluye fallos funcionales, defectos, deterioro normal y daños accidentales
Panel de control de servicios (consulte la sección 4.4)	N/D	Opcional	Incluido	Personalizado
Puesta en servicio del dispositivo (carga de aplicaciones y gestión de la configuración)	N/D	Opcional	Incluido	Incluido
Gestión de grupo de dispositivos de repuesto	N/D	N/D	Incluido	Incluido
Sistema de autorización de devolución de material (RMA) en línea	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Operational Visibility Service	N/D	Servicio adicional	Servicio adicional	Incluido
Recogida	N/D	Opcional para ordenadores móviles industriales	Opcional para ordenadores móviles industriales	Opcional para ordenadores móviles industriales
Logística de servicio dentro del país	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Servicio in situ**	N/D	Opcional	Opcional	Opcional
Método de envío de devolución	Envío normal	Envío normal	Siguiente día laborable	Siguiente día laborable
Mantenimiento de batería	N/D	Opcional	Opcional	Opcional
Actualización de batería	N/D	Opcional	Opcional	Opcional
Cobertura de accesorios	N/D	N/D	Incluido	Incluido

Tenga en cuenta que los servicios y su disponibilidad pueden variar en función de la región. Póngase en contacto con su representante comercial de Zebra para más detalles.

* Los accesorios son artículos suministrados con el hardware original, incluidos lápices táctiles, correas de mano, protectores de pantalla, cubiertas de batería (pero no baterías), cables o bases.

** Compruebe la disponibilidad en su región.

4.2 Resumen: Servicios de Garantía, Essential, Select y Premier para impresoras

	GARANTÍA	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER[1]
Duración	Hardware, 12 meses [3]	3-5 años	3-5 años	Personalizado
Soporte técnico [2]	90 días (8x5)	De lunes a viernes de 8.30 am a 5.30 pm hora local [2]	24x7 [1]	Dedicado, 24x7
Acceso online a versiones de software	90 días	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos
Plazo de reparación	Sin compromiso	5 días laborables desde la recepción en taller	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día	Mismo día
Cobertura completa, incluidos cabezales de impresión, reparación de daños por desgaste normal y averías accidentales	Reparaciones debidas a defectos de fabricación y mano de obra; deterioro y daños accidentales no cubiertos	Incluido	Incluido	Incluido
Panel de control de servicios	N/D	Disponible en el futuro	Disponible en el futuro	Disponible en el futuro, Personalizado
Puesta en servicio del dispositivo (carga de aplicaciones y gestión de la configuración) [1]	N/D	Opcional [1]	Incluido [1]	Personalizado
Gestión de grupo de dispositivos de repuesto	N/D	N/D	Incluido	Incluido
Sistema de autorización de devolución de material (RMA) en línea [1]	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Operational Visibility Service (OVS) [1]	N/D	Opcional	Opcional	Incluido
Método de envío de devolución	Envío normal	2-4 días	Envío rápido	Mismo día
Servicio in situ [1]	N/D	Opcional	Opcional	Personalizado
Servicios de mantenimiento y actualización de batería [1]	N/D	Opcional [1]	Opcional [1]	Personalizado

1: NOTA: Tenga en cuenta que los servicios y su disponibilidad pueden variar en función de la región. Póngase en contacto con su representante comercial de Zebra para obtener más detalles y conocer la disponibilidad.

2: El horario de soporte es de 08:30 a 17:30 de lunes a viernes, aunque existen algunas variaciones locales

3: La garantía de algunos productos puede tener una duración diferente debido al tipo de producto y a los requisitos del mercado.

4.3 Servicios – Explicación de las prestaciones

- **Soporte técnico:** El helpdesk de Zebra, que atiende en 16 idiomas, está disponible durante el horario normal de oficina para clientes con contrato de servicio Essential y de forma permanente (24x7) para clientes con contrato de servicio Select. El servicio lo prestan profesionales de soporte técnico con las habilidades necesarias para aislar, analizar y resolver los problemas. Nuestro soporte técnico incluye herramientas de diagnóstico de dispositivos para encontrar soluciones rápidamente (a problemas de ordenadores móviles). Los clientes de Select pueden registrar casos tanto de día como de noche –lo que resulta especialmente útil para hospitales, comercios minoristas y empresas de logística, en los que la actividad nunca se detiene y en los que los trabajadores utilizan continuamente dispositivos Zebra. La asistencia en varios idiomas se proporciona durante el horario de oficina; fuera de este horario, se proporciona asistencia en inglés. ¿Cuál es el valor de estos servicios? Sus usuarios tienen la tranquilidad de que, sin importar el momento, si un dispositivo se avería, pueden comunicarse con un técnico.

- **Acceso online a versiones de software:** Mantenga actualizados sus dispositivos gracias al acceso al software más reciente a través de nuestro portal seguro.

- **Servicio de diagnóstico de dispositivos:** Consulte la sección 4.4 para obtener más detalles.

- **Plazo de reparación:** La rapidez con la que reparamos y le devolvemos el dispositivo. Con los servicios Select y Premier, con independencia de cuál sea el problema que presente el dispositivo, enviaremos una unidad de repuesto el mismo día para su sustitución el siguiente día laborable. ¿El resultado? Una interrupción mínima de la actividad cuando los dispositivos se averían, lo que protege la productividad y la rentabilidad de la inversión.

- **Amplia cobertura:** Cualquiera que sea la avería, reparamos el dispositivo, sin preguntas de ningún tipo. Esto incluye los cabezales de impresión de las impresoras.

- **Panel de control de servicios:** Consulte la sección 4.4 para obtener más detalles.

- **Servicio de puesta en servicio de dispositivos:** Los ordenadores móviles se le devuelven listos para usar y con todo el software necesario. En el caso de las impresoras, la puesta en servicio del dispositivo, la carga de aplicaciones y la gestión de la configuración varían en función del país.

- **Gestión de grupo de fondo de repuestos:** Mantenemos un fondo de repuestos para usted y enviamos dispositivos sustitutos listos para usar si uno de sus dispositivos precisa reparación (el dispositivo reparado regresa al fondo).

- **RMA online (autorización online de devolución de material):** Acceda a nuestro sitio web para solicitar simplemente una autorización de devolución de material y programar una devolución de dispositivo en cualquier momento del día o de la noche.

- **Operational Visibility Service (OVS):** Consulte la sección 5 para obtener más detalles.

- **Envío de devolución, recogida y logística de servicios dentro del país:** Hay tres procesos disponibles para la logística de servicios dentro de la UE:

  1. Con cada contrato de servicio ofrecemos transporte local –usted envía sus ordenadores móviles Zebra que requieran reparación a un centro local. Enviamos los dispositivos reparados o sustitutos directamente a la dirección que usted nos indique.

  2. Ofrecemos un servicio de recogida opcional para impresoras y modelos de informática móvil industrial Zebra (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10).

  3. En algunos países, ofrecemos la sustitución de ordenadores móviles en sus instalaciones el siguiente día laborable, de manera que nuestro transportista recoge el dispositivo para reparación y entrega el sustituto a la vez.
  (Consulte a su responsable de servicios para conocer la logística fuera de la UE.)

- **Servicio in situ:** Para impresoras, podemos enviar un técnico a sus instalaciones para que diagnostique y resuelva los problemas en las situaciones más críticas.

- **Opciones de mantenimiento y actualización de batería:** Con nuestro servicio Mantenimiento de baterías, cuando los dispositivos llegan al taller, la batería se comprueba para determinar su vida útil restante. Si la batería no supera la prueba, simplemente instalamos una batería nueva. Como alternativa, la opción Actualización de batería da derecho a una nueva batería para sus dispositivos –una vez durante un contrato de servicio de tres años y dos veces durante un contrato de cinco años.

- **Cobertura de accesorios:** Para ordenadores móviles, con los contratos Select y Premier, los accesorios son los artículos suministrados con el hardware original, incluidos lápices táctiles, correas de mano, protectores de pantalla, cubiertas de batería (pero no baterías), cables o bases.

4.4 Nuevas prestaciones que transforman los servicios

OneCare incluye una gama de servicios centrales y opcionales que le ayudan a transformar la gestión de sus productos Zebra en una tarea que facilita la administración de sus activos y que, al mismo tiempo, añade valor a su empresa. Entre los servicios de transformación figuran:

- **El servicio de diagnóstico de dispositivos:** El servicio de diagnóstico de dispositivos permite la resolución, de forma remota, de más problemas relacionados con los dispositivos, lo que minimiza la necesidad de enviar los dispositivos al taller de reparaciones. La aplicación puede descargarse a los dispositivos móviles Zebra simplemente escaneando un código de barras. Esta herramienta lleva a cabo seis pruebas de diagnóstico que permiten resolver de forma remota problemas relacionados con el dispositivo. Se incluyen pruebas del sistema, la batería, WLAN, WWAN, Bluetooth y GPS. ¿Que valor aporta? Al resolverse los problemas in situ, se eliminan los costosos envíos al taller y se protege la productividad del personal.

1.

El usuario tiene dificultades para emparejar su ordenador móvil con una impresora. Este llama al helpdesk, que indica al usuario que seleccione la aplicación de diagnóstico del dispositivo.

2.

El helpdesk indica al usuario que seleccione 'Subsystem Tests' (pruebas de subsistemas), que muestra un problema de Bluetooth.

3.

La pantalla de prueba muestra que el problema consiste en que Bluetooth está desactivado.

4.

El helpdesk indica al usuario cómo activar Bluetooth en el menú de ajustes y emparejar correctamente el dispositivo con la impresora.

FIG 3: EJEMPLO DE TRIAJE DE DISPOSITIVO Y PROCESO DE RESOLUCIÓN MEDIANTE EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO DE DISPOSITIVOS

- **Panel de control de servicios:** Esta prestación, opcional con OneCare Essential e incluida con OneCare Select, le ofrece visibilidad completa del proceso de reparación. El portal online le ofrece visibilidad del estado de sus dispositivos en proceso de reparación, facilita la gestión de los dispositivos durante el ciclo de reparación, elimina el tiempo dedicado al seguimiento de dispositivos y a la elaboración de informes y reduce los costes de gestión de reparaciones. Puede controlar gran cantidad de datos, ya sea reparaciones por número de serie, proporción de casos en los que no se ha detectado ningún problema, soluciones de reparación u otros muchos.

  Los clientes de OneCare Select también pueden ver el estado de todos los casos de helpdesk y el estado de todos sus dispositivos Zebra por instalaciones y por modelo específico de ordenador móvil, así como el estado de un dispositivo concreto. El panel de control presenta de forma atractiva datos que puede utilizar para mejorar la formación de los usuarios. Por ejemplo, el aislamiento de fallos comunes, que pueden deberse fácilmente a una utilización incorrecta (por ejemplo, una gestión incorrecta de la batería), le permite mejorar la formación para reducir los periodos de inactividad.

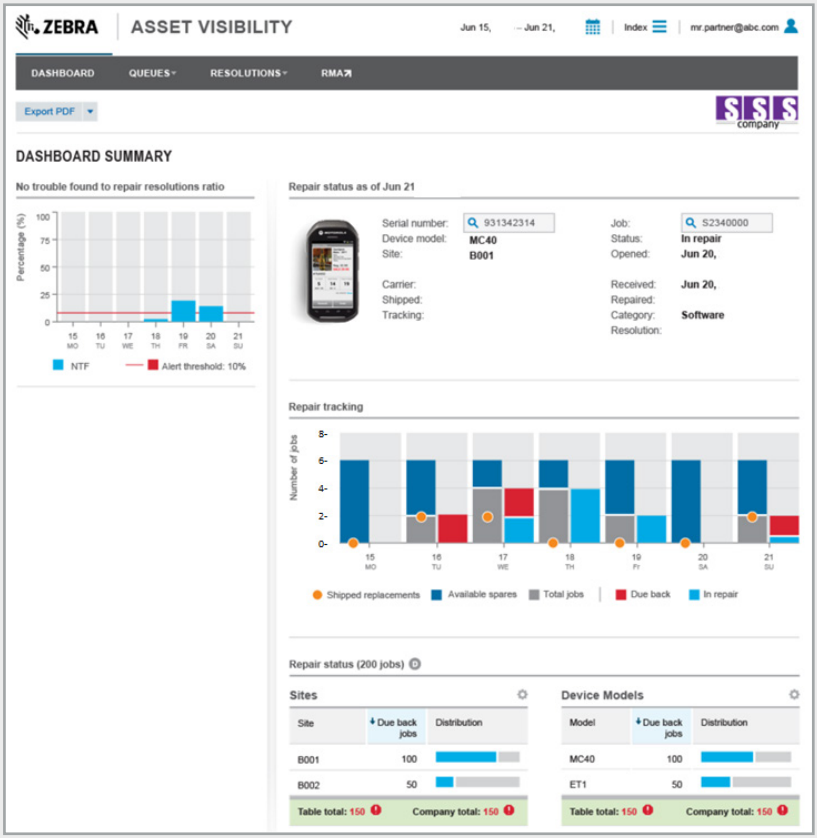


FIG 4: EJEMPLO DE PANTALLA DE RESUMEN DEL PANEL DE CONTROL DE SERVICIOS

La pantalla de resumen del panel de control de servicios (Dashboard Summary) presenta los siguientes datos clave:

- **Parte superior izquierda:** Muestra el porcentaje de dispositivos devueltos en los que no se detectó ningún fallo, lo que indica que las soluciones alternativas de llamada al soporte técnico o diagnóstico remoto podrían haber sido más efectivas.
- **Parte superior derecha:** Le permite supervisar el estado de reparación de una unidad concreta y saber cuándo la recibirá.
- **Parte central derecha:** Le permite supervisar el estado de todas sus unidades en proceso de reparación.
- **Parte inferior derecha:** Muestra el estado de reparación por modelo o centro –resulta útil para identificar problemas subyacentes.

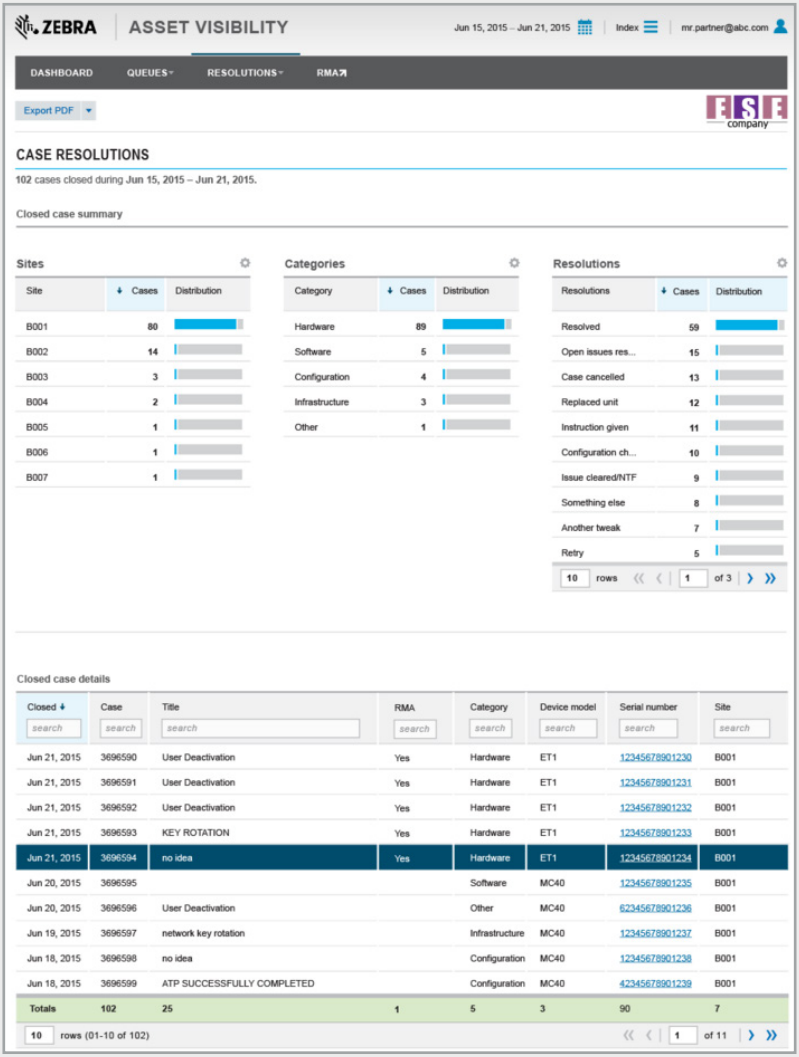


FIG 5: CAPTURA DE PANTALLA DE EJEMPLO DEL PROGRESO DE UN CASO DE SOPORTE TÉCNICO

El panel de control de servicios proporciona plena visibilidad de todos los casos de soporte técnico abiertos y resueltos durante un periodo concreto. Esto resulta útil para supervisar casos individuales y también para supervisar patrones e identificar causas subyacentes. Por ejemplo, la captura de pantalla muestra un elevado número de casos abiertos en una ubicación concreta.

Asimismo, recientemente implantamos el nuevo servicio Operational Visibility Service (OVS) para ayudarle a identificar la ubicación y el estado de los activos críticos para su empresa.

5. OPERATIONAL VISIBILITY SERVICE

OVS cambia su forma de gestionar sus ordenadores de mano e impresoras aptas para Link OS mediante la transformación de los datos en información que permite tomar decisiones para mejorar el uso, la gestión y el mantenimiento de sus dispositivos. Ofrece un nivel avanzado de información continua y en tiempo real del rendimiento de cada dispositivo desde su puesta en servicio, durante toda su vida útil, incluidas las reparaciones, y hasta su retirada. Este servicio por suscripción le permite tomar decisiones estratégicas que garantizan un aprovechamiento máximo de su inversión. Integra datos de múltiples fuentes. Puede ver, entre otra información, dónde se encuentran sus dispositivos, cómo se están utilizando, cuáles son los fallos comunes y cuáles son las causas de dichos fallos. También puede obtener un análisis combinado para identificar las ubicaciones con mejor y con peor rendimiento, conocer las mejores prácticas y ajustar la formación de los usuarios finales. Los datos se combinan, normalizan y presentan en el portal online a través de un panel de control que ofrece pantallas configurables de fácil lectura. Puede establecer umbrales para infinidad de métricas de dispositivos, así como los análisis y estadísticas que resulten más útiles a su empresa.

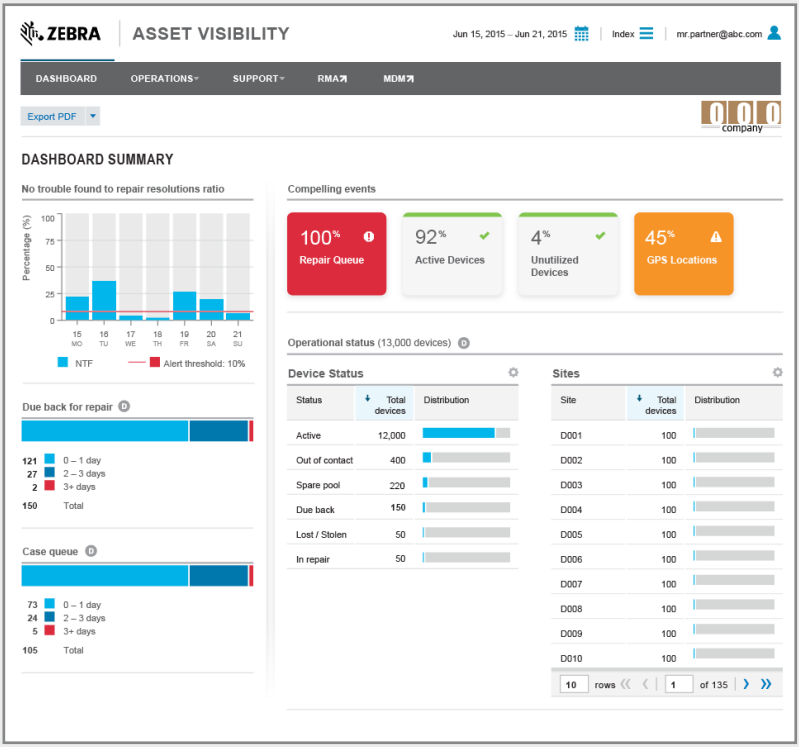
Entre las funciones clave figuran las siguientes:

- **Una plataforma gestionada en la nube:** Para despliegue acelerado y gestión sencilla.
- **Vistas completas:** Una gama detallada de vistas acerca del parque de dispositivos que incluye las aplicaciones más utilizadas, el rendimiento de la batería, el estado de los dispositivos en cada ubicación y la conectividad inalámbrica, entre otras muchas. También puede ver estadísticas de soporte tales como las llamadas al helpdesk, las colas de casos, el estado de reparación, etc.
- **Software MDM (Mobile Device Management) alojado:** Con ajustes de dispositivo, conjuntos de reglas y perfiles optimizados para entornos de clientes.
- **Visibilidad mediante panel de control:** Datos operativos completos y de informes de Zebra OneCare integrados en una interfaz gráfica de gran claridad. La información operativa incluye identificación, ubicación, estado y aprovechamiento de activos en su entorno: informes, análisis y alertas que aportan información a partir de la cual tomar decisiones.
- **Soporte de helpdesk:** Soporte de plataforma y panel de control para lograr alta disponibilidad y visibilidad.
- **Formación:** Formación para lograr un aprovechamiento máximo de la plataforma OVS.

Las ventajas de OVS son:

- Aplicar prácticas óptimas de utilización de los dispositivos.
- Transformar la gestión de dispositivos en una actividad proactiva que reduce los costes, aumenta el aprovechamiento de los dispositivos y reduce los periodos de inactividad.
- Mejorar el rendimiento –garantizando que todos sus dispositivos alcancen el rendimiento óptimo para maximizar la productividad.

5.1 Captura de pantalla del panel de control configurable de OVS

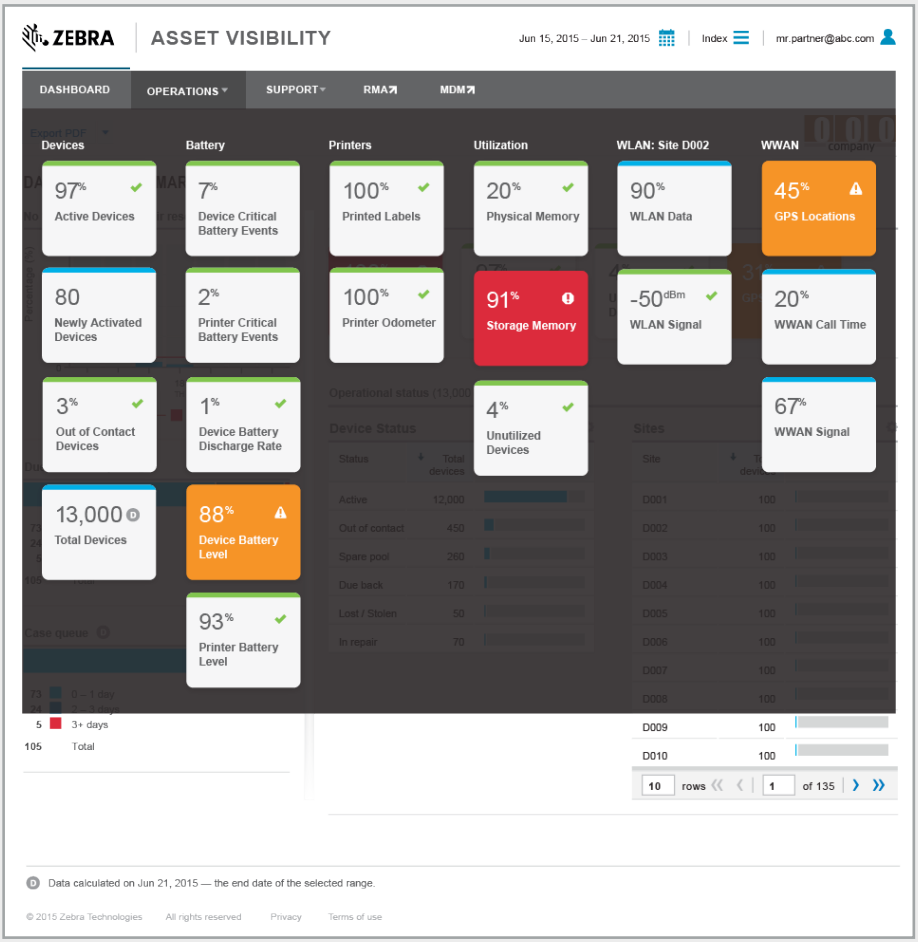


El panel de control de OVS consta de los siguientes elementos:

- En la parte izquierda se resume la información de casos de reparación y servicio del helpdesk, incluidos los casos en los que no se ha encontrado ningún fallo, los dispositivos que deben devolverse para reparación (en número de días) y la antigüedad de los casos del helpdesk.
- La sección central superior muestra hasta ocho eventos seleccionables por el usuario de los informes operativos y de soporte. Estos permiten ver un resumen del panel de control para comprobar áreas que están funcionando de la forma esperada y áreas que requieren atención.
- Los dos tercios inferiores del panel de control muestran un resumen de la información de inventario que incluye el estado de los dispositivos (activos, sin contacto, perdidos/robados, en reparación o en fondo de repuestos -si resulta aplicable-) y el número de dispositivos actualmente asignados a cada centro.
- La barra de menú superior incluye enlaces con informes operativos y detallados y con las herramientas MDM y de autorización de devolución de materiales (RMA).
- El panel de control también incluye un selector de datos y opciones que permiten al usuario personalizar fácilmente las vistas mediante la selección de un rango de fechas concreto, así como la selección de los centros de los dispositivos y los modelos de dispositivos que desea ver. También incluye un icono que permite la exportación de datos a formato PDF o CVS.

5.2 Captura de pantalla de la biblioteca de informes de OVS

Los informes operativos son un conjunto de informes generados con datos históricos proporcionados por la MDM. Estos informes ofrecen vistas detalladas del inventario, el estado y la salud de los dispositivos y el comportamiento del usuario del dispositivo. Los informes ofrecen una valiosa información operativa. Entre los ejemplos de cómo utilizar esta información figuran la identificación de problemas de comportamiento, por ejemplo, cómo se están cargando las baterías, la detección de baterías defectuosas y la detección de centros con alto o bajo aprovechamiento de los dispositivos. La siguiente captura de pantalla muestra cómo es posible poner de relieve estos problemas para adoptar medidas correctivas.



6. SERVICIOS PROFESIONALES

Al igual que en el caso de los servicios de soporte, hemos aprovechado nuestra experiencia en miles de despliegues de tecnología móvil para elaborar una gama completa de servicios profesionales que le ofrezcan apoyo durante todo el ciclo de vida de su tecnología. La gama, que se detalla a continuación, optimiza la planificación, el despliegue y la gestión.

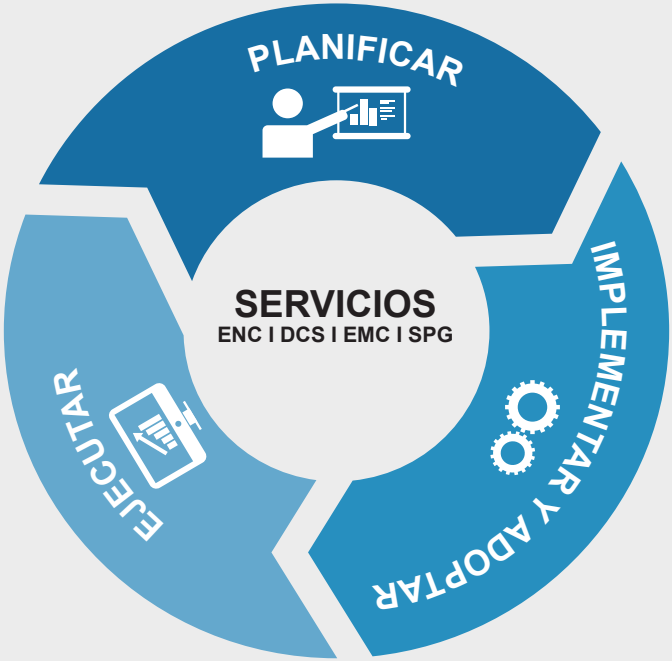


FIG 6: GAMA DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ZEBRA

6.1 Servicios de planificación

Nuestro equipo de servicios profesionales ofrece conocimiento experto para ayudarle a desplegar nuestra tecnología de forma armonizada. A través de una combinación de talleres, herramientas a medida y marcos de trabajo estándar para gestión de proyectos, podemos ayudarle a:

- Definir y establecer una referencia para su estrategia y sus objetivos operativos
- Crear un proyecto piloto para validar el caso de negocio
- Identificar requisitos de dispositivos
- Preparar un plan de proyecto y crear los procesos para la portabilidad de sus aplicaciones
- Analizar y fortalecer su seguridad de WLAN y asegurar que la red sea capaz de atender las cargas de trabajo previstas
- Conocer las capacidades de los usuarios y planificar los correspondientes programas de formación
- Diseñar y elaborar la solución completa

6.2 Servicios de implementación

Nuestros equipos técnicos pueden ayudarle a desplegar su tecnología móvil. Ofrecemos servicios de despliegue en 25 áreas. Las más destacadas son:

- **Implementación de red:** Despliegue de Wi-Fi, incluido el estudio de centros, preparación, instalación, puesta en servicio, auditorías de sistemas y solución de problemas.
- **Servicios de red:** Puesta en servicio de la plataforma de servicios AirDefense, dispositivos adicionales, módulos de LAN inalámbrica y protección contra intrusiones. Asimismo, apoyamos el establecimiento de sistemas forenses avanzados y la solución de problemas, RF en vivo y módulos de vulnerabilidad inalámbrica.
- **Implementación de dispositivos:** Diseño de sistemas y procesos automatizados para ayudarle a cargar software y aplicaciones en sus dispositivos de forma sencilla. También podemos asumir toda la gestión del proceso de puesta en servicio.
- **Mobile Device Management (MDM):** Configuración de una plataforma de servicios de dispositivos móviles para efectuar de forma remota la gestión de dispositivos, las actualizaciones de software y la supervisión. También podemos asumir la supervisión de la plataforma MDM.
- **Prueba y despliegue de aplicaciones:** Comprobación de las aplicaciones para garantizar su compatibilidad con los dispositivos.
- **Despliegue RFID:** Realización de estudios de centros, despliegues de lectores (fijos) y asistencia para tecnología móvil (incluida la preparación) y RFID para evaluar y resolver los problemas de los sistemas existentes.
- **Servicio Install, Configure and Assist (ICA):** Garantiza una configuración rápida y fiable de las impresoras. Es idóneo para usuarios sin experiencia previa y para implementaciones distribuidas en las que compañeros sin conocimientos técnicos deban instalar impresoras Zebra en un plazo breve.
- **Servicios genéricos:** Entre estos figuran la gestión de proyectos y talleres de solución de problemas para clientes.

6.3 Servicios de ejecución

Zebra ofrece una gama completa de servicios para apoyar su solución una vez que esta entra en funcionamiento. Entre ellos se encuentran Zebra OneCare y Operational Visibility Service. Otros servicios adicionales que ofrecemos durante la fase de ‘Ejecución’ son:

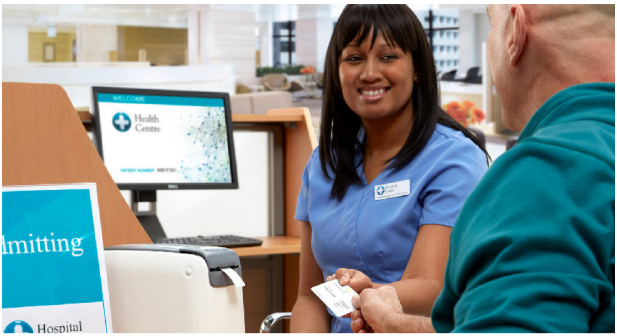
- **Alojamiento y gestión de aplicaciones**
- **Gestión de infraestructuras de red**
- **Servicios de optimización**
- **Servicios de supervisión de seguridad**

6.4 Servicios de migración de aplicaciones de software

Al comprar una nueva plataforma de tecnología móvil, es posible que tenga que transferir a ella aplicaciones antiguas. Ofrecemos servicios personalizados y estándar para facilitar el proceso. Estos servicios contrastados se encargan de la migración de sistemas antiguos Windows Mobile y Windows CE a un servicio operativo moderno como Android o Windows 10 para ayudarle a reducir el riesgo, el tiempo y el coste que supone el ciclo de desarrollo de aplicaciones.

Nuestros servicios de migración son:

- **Virtualización de aplicaciones:** Prototipo virtualizado de hasta diez pantallas de una aplicación WinMob tradicional que se ejecuta en un dispositivo moderno con el sistema operativo más reciente.
- **Simulación:** Empleando su código, esta solución le permite simular cómo se ejecutará su aplicación con un aspecto moderno en un dispositivo avanzado.
- **Rediseño:** Realice la migración de aplicaciones antiguas a dispositivos actuales mediante una herramienta de reescritura que aplica las prácticas óptimas para desarrollo nativo o multiplataforma. Si ejecuta aplicaciones de terceros desarrolladas por Zebra, ofrecemos una solución para realizar una migración armonizada de dichas aplicaciones a su nueva plataforma.
- **Activación de terceros:** Ofrece código de muestra, prácticas óptimas, solución de problemas y optimización. Pruebas de interoperabilidad, facilidad de uso y funcionalidad combinadas con soporte de soluciones de aplicaciones posteriores al desarrollo.
- **Soporte continuo:** El contrato de soporte de software proporciona acceso a los recursos de soporte de Zebra OneCare y brinda a los clientes correcciones de defectos para aplicaciones Zebra. El soporte de Nivel 2 posterior al lanzamiento de aplicaciones Zebra o aplicaciones de terceros que han ejecutado el servicio de prueba y validación.



7. A SU DISPOSICIÓN DONDE NOS NECESITE

Como empresa multinacional, estamos disponibles donde nos necesite, con centros de reparación e instalaciones situadas estratégicamente en diferentes zonas del mundo para reducir los plazos. Ofrecemos soporte técnico en 3 zonas horarias y 16 idiomas, con soporte multilingüe disponible durante el horario de oficina y soporte en inglés las 24 horas.

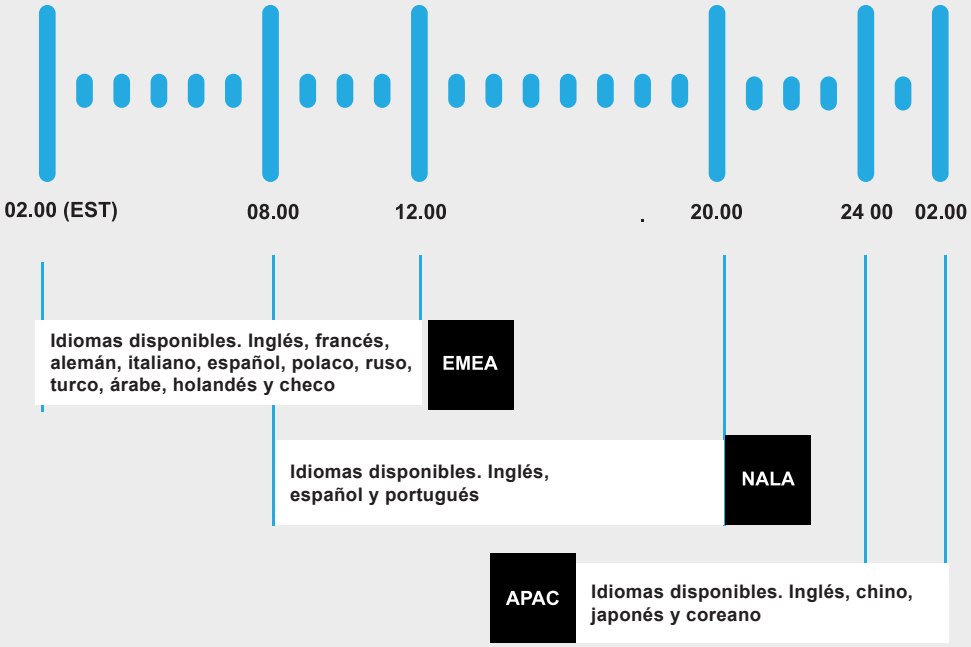


FIG 7: ZEBRA OFRECE SOPORTE TÉCNICO MEDIANTE HELPDESK EN 3 ZONAS HORARIAS Y 16 IDIOMAS

7.1 A su disposición para que no se interrumpa su actividad

Ya sea en la tienda, en el almacén, en el muelle de carga, en la carretera o junto al cliente, su personal no puede permitirse los tiempos de espera derivados de problemas técnicos. Esta es la razón por la que diseñamos nuestra tecnología móvil de forma que resulte intuitiva pero también resistente y fiable. Es también el motivo por el que la respaldamos con una gama de servicios de soporte fiables que previenen los problemas proactivamente, que los resuelven con rapidez si llegan a manifestarse y que ofrecen visibilidad y control de costes. Hemos trasladado todo nuestro conocimiento a nuestros productos de soporte OneCare para mantener la tecnología en manos de su personal y dotarles de las mejores herramientas para realizar su trabajo.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE: WWW.ZEBRA.COM

Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede en Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede en EMEA
zebra.com/locations
mseurope@zebra.com

Sede en Latinoamérica
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com

Número de referencia: FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp y/o empresas afiliadas. Todos los derechos reservados. Zebra y la cabeza Zebra estilizada son marcas comerciales de ZIH Corp registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.