



**ZEBRA**



# ZEBRA TECHNOLOGIES

УСЛУГИ ДЛЯ ОПТИМАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ПРОДУКЦИИ ZEBRA

ВЕРСИЯ ДЛЯ РЕГИОНА EMEA





# СОДЕРЖАНИЕ И ОБЩИЙ ОБЗОР

В настоящем руководстве описаны преимущества услуг поддержки для используемых на вашем предприятии мобильных технологий. Эти услуги призваны обеспечить максимальный уровень производительности беспроводных сетей, устройств и принтеров. В начале документа мы предлагаем анализ расходов в случае использования договоров на обслуживание по сравнению с поддержкой собственными силами, а затем вы можете ознакомиться с подробным описанием услуг поддержки Zebra Technologies. Обратите внимание на то, что содержание этого документа может изменяться – мы постоянно совершенствуем наш портфель услуг.

1.	<b>СОДЕРЖАНИЕ И ОБЩИЙ ОБЗОР</b>	<b>P3</b>
2.	<b>ВВЕДЕНИЕ: УСЛУГИ ПРОСТО НЕОБХОДИМЫ</b>	<b>P4</b>
2.1	<b>РАСХОДЫ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ ОБОРУДОВАНИЯ</b>	<b>P5</b>
2.2	<b>ПОЧЕМУ ВЫГОДНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ УСЛУГИ ZEBRA</b>	<b>P6</b>
2.3	<b>ДОСТАТОЧНО ЛИ ГАРАНТИЙНОГО ПОКРЫТИЯ?</b>	<b>P6</b>
3.	<b>ZEBRA ONECARE</b>	<b>P7</b>
3.1	<b>ПОЧЕМУ ВЫБИРАЮТ ZEBRA ONECARE?</b>	<b>P8</b>
4.	<b>ВАРИАНТЫ ДОГОВОРОВ ZEBRA ONECARE</b>	<b>P9</b>
4.1	<b>КРАТКИЙ ОБЗОР: ГАРАНТИЯ, УСЛУГИ ESSENTIAL, SELECT И PREMIER ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ КОМПЬЮТЕРОВ, БЕСПРОВОДНЫХ СЕТЕЙ И СКАНЕРОВ</b>	<b>P10</b>
4.2	<b>КРАТКИЙ ОБЗОР: ГАРАНТИЯ, УСЛУГИ ESSENTIAL, SELECT И PREMIER ДЛЯ ПРИНТЕРОВ</b>	<b>P11</b>
4.3	<b>ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГ</b>	<b>P12</b>
4.4	<b>НОВЫЕ ВАРИАНТЫ УСЛУГ, ПОВЫШАЮЩИЕ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	<b>P14</b>
5.	<b>УСЛУГА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОЗРАЧНОСТИ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ (OVS)</b>	<b>P17</b>
5.1	<b>КОНФИГУРИРУЕМЫЙ ВЫВОД НА ЭКРАН ПАНЕЛИ OVS</b>	<b>P18</b>
5.2	<b>СНИМОК ЭКРАНА БИБЛИОТЕКИ ОТЧЁТОВ OVS</b>	<b>P19</b>
6.	<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ</b>	<b>P20</b>
6.1	<b>УСЛУГИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ</b>	<b>P20</b>
6.2	<b>УСЛУГИ ИНТЕГРАЦИИ</b>	<b>P21</b>
6.3	<b>УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ УСТРОЙСТВ</b>	<b>P21</b>
6.4	<b>УСЛУГИ ПО МИГРАЦИИ ПРОГРАММНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ</b>	<b>P22</b>
7.	<b>МЫ ВСЕГДА РЯДОМ, КОГДА МЫ НУЖНЫ ВАМ</b>	<b>P23</b>
7.1	<b>ВСЁ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОЙ РАБОТЫ</b>	<b>P23</b>

## 2. ВВЕДЕНИЕ: УСЛУГИ ПРОСТО НЕОБХОДИМЫ

Вы предоставляете вашим рабочим и служащим новейшие мобильные компьютеры, принтеры, сканеры и доступ к беспроводным сетям для выполнения разных бизнес-задач. Это может быть необходимо для увеличения продаж, повышения уровня безопасности и качества обслуживания клиентов, для развития сотрудничества, сбора данных, принятия нужных решений и многого другого. Независимо от выполняемой работы мобильные устройства в руках ваших служащих становятся критически важными ресурсами для вашего предприятия. Медсестре необходимо найти нужное оборудование, водителю развозного фургона требуется точный маршрут, курьер должен распечатать накладную о доставке товара, а рабочим на складе важно вовремя укомплектовать заказ. Если используемые ими компьютеры, принтеры или средства подключения к беспроводным сетям дают сбой, работа вынужденно останавливается, происходит перерыв в передаче информации, и всё это может негативно сказаться на деятельности вашей организации или предприятия.

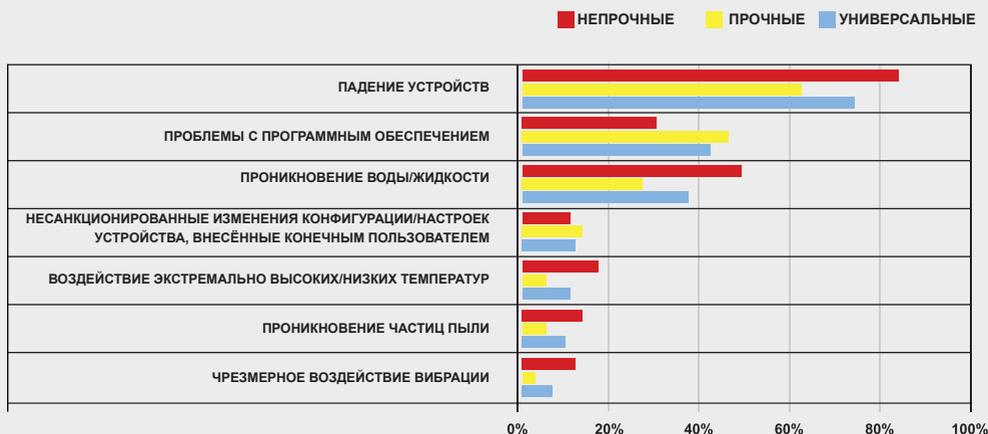


РИС 1. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ РАБОТЫ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ  
(ИСТОЧНИК: АНАЛИЗ СОВОКУПНОЙ СТОИМОСТИ ВЛАДЕНИЯ, VDC 2012)

Несмотря на то, что устройства и сетевое оборудование Zebra разработаны с учётом требований предприятий и обеспечивают надёжную работу, всегда могут произойти непредвиденные события, которые приводят к простоям. Вилочный погрузчик случайно проехал по ручному сканеру, вода пролилась на принтер, рабочий уронил мобильный компьютер с большой высоты – во всех подобных случаях устройство получает повреждения и выходит из строя. Более того, могут возникнуть системные проблемы, которые также негативно сказываются на уровне производительности на предприятии. Например, в мобильных компьютерах могут возникнуть сбои в работе в результате обычного обновления приложения, операционной системы или смены сетевых настроек. Быстрое, эффективное и не требующее больших затрат устранение подобных проблем позволит обеспечить ожидаемый уровень производительности мобильных устройств. В следующем разделе мы расскажем, каким образом надлежащее обслуживание способно обеспечить уверенную работу устройств и предотвратить сбои, и почему расходы на обеспечение работы устройств в итоге часто превышают изначальные инвестиции на покупку оборудования.

Именно поэтому выбор вариантов обслуживания мобильных устройств может быть настолько же важным, а порой самым важным по сравнению с изначальным решением о приобретении таких мобильных устройств.

## 2.1 Расходы на обеспечение работы оборудования

Когда организации приобретают мобильные решения, например мобильные устройства и принтеры, мы отмечаем, что главным фактором, на который они ориентируются, является стоимость оборудования. Однако впоследствии, когда мы спрашиваем клиентов, на что следует обращать внимание в первую очередь, на первом месте оказывается совокупная стоимость владения (ССВ).<sup>1</sup>

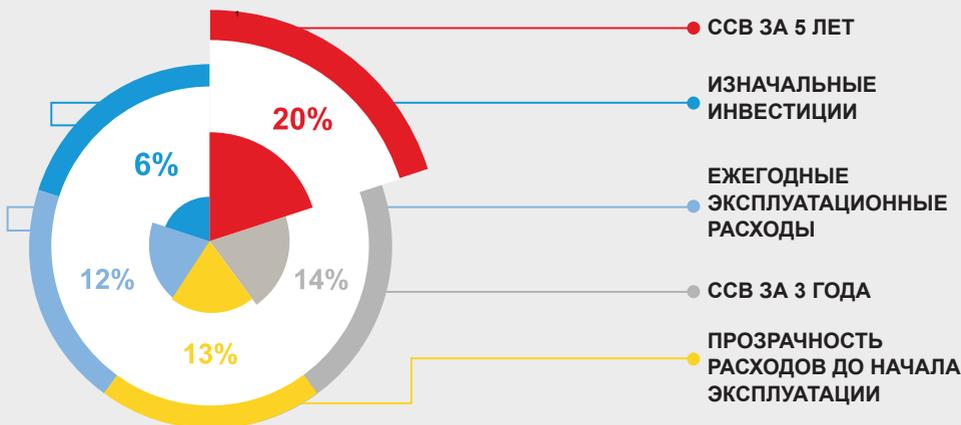


РИС 2. ЧТО НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ, НО ДОЛЖНО УЧИТЫВАТЬСЯ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ РАСХОДОВ

Главным образом, чтобы сократить совокупную стоимость владения, следует приобретать надёжные устройства промышленного класса, которые рассчитаны на эксплуатацию в сложных производственных условиях. Однако неисправность устройства не является единственным фактором, способным увеличить совокупную стоимость владения. Расходы на обслуживание устройств также могут привести к повышению совокупной стоимости владения.

- Обновление встроенного ПО, программ и приложений может привести к значительным тратам, если на предприятии используется большое количество устройств, а автоматизированный процесс дистанционного обновления не предусмотрен. Например, принтеры необходимо адаптировать в соответствии с требованиями рабочей среды, и для этого требуются обновления, чтобы принтеры работали с новыми беспроводными протоколами, использовали последние технологии, такие как Bluetooth с низким потреблением энергии, и патчи для устранения ошибок защиты.
- Контроль устройств в течение всего жизненного цикла.
- Контроль надлежащего использования устройств.
- Служба поддержки.
- Ремонт, комплектующие и запасные части.
- Простои – это также может привести к дополнительным потерям, потому что рабочие, чьи устройства вышли из строя, не могут поддерживать требуемый уровень производительности, что может привести к потере продаж и негативно сказаться на качестве обслуживания клиентов.



Договор на обслуживание Zebra способен сократить эти расходы. Мы стремимся обеспечить работу ваших устройств в течение всего жизненного цикла, и тогда ваши устройства работают в соответствии с вашими ожиданиями, и вам не грозят непредвиденные простои. Обслуживание предоставляется по фиксированным ценам с учётом предварительно оговоренных услуг, поэтому вы можете точно планировать выделяемые на это средства, а в части окупаемости вложенных инвестиций исключается фактор неожиданности.

<sup>1</sup> IDG: *Разъездные служащие: анализ факторов, которые необходимо учитывать при выборе переносных устройств для разъездных служащих*

## 2.2 Почему выгодно использовать услуги Zebra

Если необходимо обеспечить управление оборудованием Zebra вы можете, безусловно, поручить выполнение этих работ вашему ИТ-отделу. Однако управление мобильными устройствами, такими как переносные сканеры и компьютеры, принтеры и сети Wi-Fi, будет отвлекать ваших ИТ-сотрудников от выполнения основных задач. Более того, для такой работы потребуются глубокие знания технологий и необходимые навыки. Например, для обеспечения мобильных компьютеров на предприятии требуется постоянный мониторинг в удалённом режиме, доступ к службе поддержки, обслуживание аксессуаров,

обновление встроенных программ, пересмотр приложений, знания в области беспроводных сетей и многое другое. В большинстве случаев использование услуг Zebra окажется более рентабельным, нежели формирование экспертного штата специалистов внутри компании. Мы предлагаем несколько вариантов обслуживания Zebra OneCare, благодаря которым вы переходите от принципа "восстановление после поломки" к стратегически продуманным услугам, которые позволят вам получить оптимальную выгоду от использования технологий Zebra.

## 2.3 Достаточно ли гарантийного покрытия?

Продукция Zebra создаётся в соответствии с точными стандартами, поэтому мы предоставляем гарантию на ремонт нашего оборудования, которая покрывает ремонт неисправностей по причине дефектов производства и материалов (износ или случайные повреждения не включены). Для большинства продуктов срок гарантии – 12 месяцев. Кроме того, наши продукты поставляются с гарантией на программное обеспечение. В течение трёх месяцев вам доступна помощь службы поддержки, а также доступ к обновлённым версиям ПО в течение трёх месяцев.

В связи с тем, что гарантия на оборудование распространяется только на производственные дефекты, а техническая поддержка и поддержка программных продуктов предоставляются лишь в течение первых трёх месяцев, мы настоятельно рекомендуем вам воспользоваться программой

обслуживания Zebra OneCare. В рамках этой программы вам предоставляются услуги, которые необходимы вашему предприятию сверх стандартной гарантии. Такие услуги включают ремонт и замену "без лишних вопросов", полную поддержку программного обеспечения, применение инновационных инструментов диагностики устройств в дистанционном режиме и новые методы, упрощающие процессы управления вашими устройствами. Наши услуги разработаны с учётом опыта обслуживания тысяч устройств по всему миру, поэтому наши услуги гарантируют вам экономию средств, вы сможете точно прогнозировать расходы на обслуживание, а ваши устройства будут именно там, где они должны быть – в руках ваших служащих, что позволит вам оптимально выгодно использовать приобретённые технологии Zebra.

## Примечание о ремонте, предоставляемом сторонними организациями

Сторонние поставщики услуг могут уверять, что они готовы ремонтировать продукты Zebra, однако у них нет доступа к нашим внутренним системам тестирования, к последним версиям ПО, и они не обладают сведениями о последних технических разработках и изменениях в продукции. Мы часто слышим, что клиенты, решившиеся отремонтировать своё оборудование у сторонних поставщиков услуг, получают услуги низкого уровня. Только Zebra и наши авторизованные партнёры могут предоставить вам такое качество услуг ремонта и отнесутся к вашей продукции с таким вниманием, чтобы в результате вы получили исправное оборудование в таком же состоянии, в каком вы его приобрели. Следует также учесть, что мы проводим сравнимую с другими производителями политику – в случае ремонта нашей продукции сторонними организациями гарантия на продукцию аннулируется.

*"Когда клиенты размещают мобильные решения, в скором времени такие решения становятся критически важными для работы предприятия клиентов. Учитывая это, а также тот факт, что техническая поддержка и поддержка программного обеспечения предоставляются только в течение трёх первых месяцев, мы всегда рекомендуем нашим клиентам воспользоваться договором на обслуживание OneCare. Благодаря договору OneCare клиенты будут уверены, что их оборудование будет в оптимальном состоянии, они смогут сократить расходы на управление, и им предоставляются услуги быстрой замены и ремонта неисправного оборудования".*

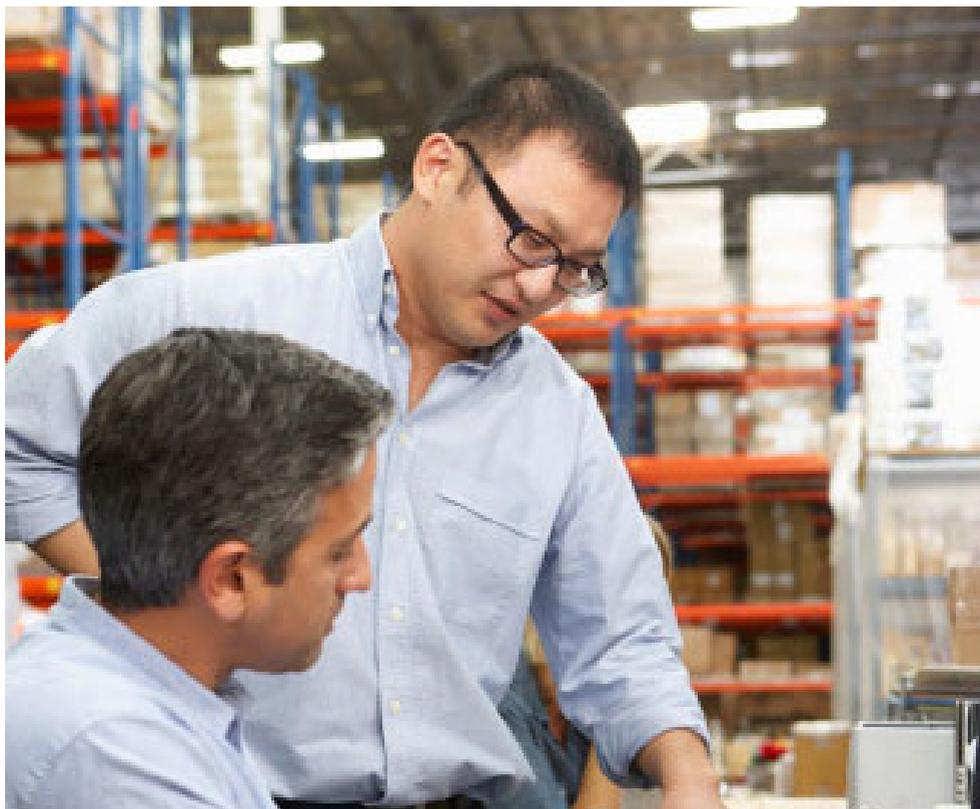
Пол Воут, директор по обслуживанию, регион EMEA, Zebra Technologies

### 3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare повышает время безотказной работы ваших устройств Zebra, которые всегда будут доступны вашим служащим, и они смогут работать более эффективно, принимать продуманные решения и выполнять дополнительные задачи. Три уровня обслуживания и ряд дополнительных опций позволяют вам выбрать наиболее оптимальный вариант в соответствии с требованиями вашего предприятия и выделяемыми бюджетами.

- **OneCare Essential.** В качестве минимального уровня мы рекомендуем всем клиентам воспользоваться услугами Essential. Эти услуги включают быстрый ремонт и возврат отремонтированного оборудования, доступ к новым версиям ПО и техническую поддержку.
- **OneCare Select.** Этот уровень услуг призван помочь вам обеспечить безотказную работу ваших устройств. Услуги Select предусматривают быструю замену (замена с использованием устройств в предварительно настроенной конфигурации на следующий день), а также доступ к технической поддержке (24 часа 7 дней в неделю на английском языке) и доступ к новым версиям ПО.
- **OneCare Premier.** Это услуги особого уровня, когда мы вместе с вами и нашими партнёрами разрабатываем пакет услуг в полном соответствии с вашими уникальными требованиями. Эти услуги комплексной поддержки сочетают в себе услуги по обеспечению прозрачности рабочих процессов (OVS) и необходимое сочетание услуг поддержки, которые доступны для уровней Essential и Select.

Помимо услуг Zebra OneCare Essential, Select и Premier мы предлагаем соглашения технической и программной поддержки (TSS). Эти соглашения обеспечивают расширенный доступ к техническим ресурсам, включая обновление программных продуктов и техническую поддержку.



### 3.1 Почему выбирают Zebra OneCare

Договоры Zebra OneCare, которые мы предоставляем вместе с нашими партнёрами, обеспечивают максимальное время безотказной работы оборудования, позволяют клиентам получать полную картину о состоянии используемых устройств, а также надёжно защищают ваши инвестиции в технологии Zebra. Помимо значительной экономии средств обслуживание OneCare предлагает ряд важных преимуществ, включая следующие:

- **Повышение производительности:** оптимизация производительности устройств благодаря применению эффективных систем и процессов для технической поддержки, вводу устройств в эксплуатацию, диагностике, интеграции программных обновлений, проведению ремонта и многого другого.
- **Сокращение рисков простоев:** поддержка по телефону и электронной почте, дистанционная диагностика устройств – все эти услуги помогают разрешить проблемы на месте эксплуатации устройств
- **Улучшение планирования:** услуги предоставляются по фиксированному ценам в течение жизненного цикла устройств, и мы стремимся обеспечить надлежащие параметры работы ваших устройств. В результате вы можете точно планировать расходы на обслуживание (исключая неожиданные расходы).
- **Оптимизация ресурсов:** ваши ИТ-специалисты освобождаются от управления мобильными решениями, на что требуется много времени, поэтому они могут сосредоточиться на выполнении стратегических задач вашего предприятия
- **Вы всегда будете использовать последние версии ПО:** клиенты по договорам OneCare получают самые последние версии программных продуктов для мобильных компьютеров, принтеров и беспроводных сетей.
- **Комплексное покрытие:** покрытие по договорам OneCare включает износ устройств, случайные повреждения, функциональные неисправности, замену запасных частей и аксессуаров, а также устранение физических дефектов
- **Прозрачность информации:** онлайн-панели мониторинга услуг ремонта позволяют в режиме реального времени контролировать процесс ремонта
- **Надёжность услуг ремонта:** мы используем наши внутренние инструменты и системы для диагностики, что позволяет ускорить процесс ремонта и выполнять ремонт в точном соответствии с нашими строгими стандартами качества.

В следующем разделе мы рассмотрим основные компоненты обслуживания OneCare.

### Экономия расходов на поддержку – 42%

Мы предлагаем калькулятор расчёта стоимости, чтобы показать типичный уровень экономии в случае использования услуг Zebra OneCare в течение пяти лет. Например, если предположить, что стоимость размещения 200 устройств Zebra TC70 составит 100, тогда предполагаемые расходы на поддержку будут следующими:

	Совокупные расходы* без договоров на обслуживание	Zebra OneCare Select
Расходы на оборудование	100	100
Расходы на поддержку	105	55
Комплекты запасных наименований	0	5
Совокупные расходы	205	160

На этом примере видно, что договор на обслуживание Zebra позволит сократить совокупную стоимость владения на 18%, а расходы на поддержку – на 42%.

Такой уровень экономии характерен для всех наших мобильных компьютерных средств.

Совокупные расходы без договоров на обслуживание основаны на результатах исследования компании Gartner, которая провела анализ реальных расходов на обслуживание на примере ряда компаний. Эти расходы включают следующее:

- Устройства на замену
- Управление комплектами запасных наименований
- Ремонт после завершения действия гарантии
- Простои и их негативное влияние на деятельность компании
- Услуги технической поддержки
- Расходы на обновление программных продуктов
- Стоимость замены аксессуаров

\*Исследование Gartner – Совокупная стоимость владения мобильных устройств

## 4. ВАРИАНТЫ ДОГОВОРОВ ZEBRA ONECARE

Все договоры OneCare включают покрытие ремонта, восстановления или замены продуктов в случае функциональных неисправностей и износа в результате нормальной эксплуатации. Также покрытие распространяется на случайные поломки. Вам предоставляется полный доступ к ресурсам технической поддержки и доступ ко всем новым версиям программных продуктов.



## 4.1 Краткий обзор: гарантия, услуги Essential, Select и Premier для мобильных компьютеров, беспроводных сетей и сканеров

	ГАРАНТИЯ	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Срок	Оборудование – 12 месяцев*	3-5 лет	3-5 лет	3-5 лет
Техническая поддержка	90 дней (8x5)	8x5	24x7	Выделенные специалисты, 24x7
Онлайн-доступ для загрузки программных продуктов	90 дней	Включено	Включено	Включено
Услуга диагностики устройств	Нет	Включено	Включено	Передовая диагностика и расстановка приоритетности задач
Сроки ремонта и возврата оборудования	Не оговорено	3 рабочих дня с даты получения ремонтным центром	Отправка устройств на замену в тот же день	Отправка устройств на замену в тот же день
Комплексное покрытие	Ремонт производственных дефектов и дефектов сборки; не распространяется на износ и случайные повреждения	Комплексное покрытие, включая функциональные неисправности, дефекты, нормальный износ и случайные повреждения	Комплексное покрытие, включая функциональные неисправности, дефекты, нормальный износ и случайные повреждения	Комплексное покрытие, включая функциональные неисправности, дефекты, нормальный износ и случайные повреждения
Панель мониторинга услуг (см. раздел 4.4)	Нет	Опция	Включено	В соответствии с индивидуальными требованиями клиента
Ввод устройств в эксплуатацию (загрузка приложений и настройка конфигурации)	Нет	Опция	Включено	Включено
Управление комплектами запасных наименований	Нет	Нет	Включено	Включено
Онлайн-разрешение на возврат (RMA)	Включено	Включено	Включено	Включено
Услуги по обеспечению прозрачности рабочих процессов (OVS)	Нет	Дополнительная услуга	Дополнительная услуга	Включено
Получение неисправного оборудования	Нет	Опция для мобильных компьютеров промышленного класса	Опция для мобильных компьютеров промышленного класса	Опция для мобильных компьютеров промышленного класса
Услуги логистики внутри страны	Включено	Включено	Включено	Включено
Обслуживание на месте**	Нет	Опция	Опция	Опция
Метод возврата	Обычная доставка	Обычная доставка	На следующий рабочий день	На следующий рабочий день
Обслуживание батарей	Нет	Опция	Опция	Опция
Обновление батарей	Нет	Опция	Опция	Опция
Покрытие аксессуаров	Нет	Нет	Включено	Включено

Обратите внимание на то, что услуги и их доступность зависят от региона. За подробной информацией обратитесь к представителю Zebra по продажам.

\* Аксессуары – это наименования, поставляемые с оригинальным оборудованием. Аксессуары включают стилиusy, кистевые ремни, защиту экрана, крышки батарейного отсека, но не батареи, кабели или базы.

\*\* Проверьте доступность этой услуги в вашем регионе.

## 4.2 Краткий обзор: гарантия, услуги Essential, Select и Premier для принтеров

	ГАРАНТИЯ	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER <sup>1</sup>
Срок	Оборудование – 12 месяцев <sup>3</sup>	3-5 лет	<b>3-5 лет</b>	В соответствии с индивидуальными требованиями клиента
Техническая поддержка <sup>2</sup>	90 дней (8x5)	Понедельник - пятница, 8:30 – 17:30 по местному времени <sup>2</sup>	<b>24x7 <sup>1</sup></b>	Выделенные специалисты, 24x7
Онлайн-доступ для загрузки программных продуктов	90 дней	Обновление ОС и модернизация	Обновление ОС и модернизация	Обновление ОС и модернизация
Сроки ремонта и возврата оборудования	Не оговорено	5 рабочих дней с даты получения ремонтным центром	Отправка устройств на замену в тот же день	В тот же день
Комплексное покрытие, включая печатающие головки, нормальный износ и случайные поломки	Ремонт производственных дефектов и дефектов сборки; не распространяется на износ и случайные повреждения	Включено	Включено	Включено
Панель мониторинга услуг	Нет	В будущем	В будущем	Будет оговариваться в будущем
Ввод устройств в эксплуатацию (загрузка приложений и настройка конфигурации) <sup>1</sup>	Нет	Опция <sup>1</sup>	Опция <sup>1</sup>	В соответствии с индивидуальными требованиями клиента
Управление комплектами запасных наименований	Нет	Нет	Включено	Включено
Онлайн-разрешение на возврат (RMA) <sup>1</sup>	Включено	Включено	Включено	Включено
Услуги по обеспечению прозрачности рабочих процессов (OVS) <sup>1</sup>	Нет	Опция	Опция	Включено
Метод возврата	Обычная доставка	2-4 дня	Срочная доставка	В тот же день
Обслуживание на месте <sup>1</sup>	Нет	Опция	Опция	В соответствии с индивидуальными требованиями клиента
Обслуживание и обновление батарей <sup>1</sup>	Нет	Опция <sup>1</sup>	Опция <sup>1</sup>	В соответствии с индивидуальными требованиями клиента

1: ПРИМЕЧАНИЕ: обратите внимание на то, что услуги и их доступность зависят от региона. За подробной информацией обратитесь к представителю Zebra по продажам.

2: Рабочие часы службы поддержки: 08:30-17:30 с понедельника по пятницу. Могут быть определённые местные отличия

3: В зависимости от типа продукта и требований рынка срок гарантии на разные наименования оборудования может отличаться.

## 4.3 Подробное описание услуг

- **Техническая поддержка:** Служба поддержки Zebra предоставляет услуги на 16 языках. По договору Essential клиентам открыт доступ к службе поддержки в нормальные рабочие часы. С клиентами уровня Select служба поддержки работает по графику 24x7. Штат службы поддержки состоит из профессионалов, обладающих техническими знаниями, необходимыми для выявления, анализа и разрешения проблем. Наша техническая поддержка включает инструменты для диагностики устройств, что необходимо для быстрого разрешения проблем (для мобильных компьютеров). Клиенты уровня Select могут обращаться со своими вопросами днём и ночью – это особенно удобно для медицинских учреждений, компаний в сфере розничной торговли и логистики, которые работают без перерывов, и их служащие постоянно используют устройства Zebra. Поддержка на разных языках предоставляется в рабочие часы. Поддержка на английском доступна во внерабочее время. В чём же преимущество? Ваши пользователи будут спокойны: если их устройства выйдут из строя, они смогут обратиться к техническому специалисту, и не имеет значения, когда это произошло.
- **Онлайн-доступ к новым версиям ПО:** благодаря доступу к нашему надёжно защищённому portalу ваши устройства всегда будут работать с последними версиями ПО.
- **Услуга диагностики устройств:** подробное описание приведено в разделе 4.4.
- **Сроки ремонта и возврата оборудования:** время, в течение которого мы произведём ремонт и возвратим ваше устройство. По договорам Select и Premier не имеет значения, что произошло с устройством: мы направим устройство на замену в тот же день, чтобы вы получили его на следующий рабочий день. Результат? Минимальные простои, оптимальный уровень производительности и быстрая окупаемость вложенных средств.
- **Комплексное покрытие:** не имеет значения, что произошло с устройством – мы произведём ремонт, не задавая никаких вопросов. Включает покрытие печатающих головок для принтеров.
- **Панель мониторинга услуг:** подробное описание приведено в разделе 4.4.
- **Ввод устройств в эксплуатацию:** мобильные компьютеры возвращаются вам в состоянии, готовом для эксплуатации и с установленными программами. Для принтеров доступность услуг ввода в эксплуатацию, загрузка приложений и настройка конфигурации могут различаться в зависимости от страны.
- **Управление комплектами запасных наименований:** мы поддерживаем комплект запасных наименований, которые готовы для отправки на замену вышедшим из строя устройствам (восстановленное устройство направляется в комплект запасных наименований).
- **Онлайн-разрешение на возврат (RMA):** на нашем сайте вы можете запросить разрешение на возврат и запланировать возврат устройства в любое время дня и ночи.
- **Услуги по обеспечению прозрачности рабочих процессов (OVS):** подробное описание приведено в разделе 5.

- **Возврат, получение неисправной продукции у клиента и услуги логистики в стране:** на территории ЕС услуги логистики представлены тремя вариантами:
  1. Для каждого договора на обслуживание мы предлагаем местную доставку: вы отправляете ваши мобильные компьютеры Zebra, для которых требуется ремонт, в местный центр. Мы направляем отремонтированные устройства или устройства на замену непосредственно на указанный вами адрес.
  2. Для определённых принтеров и мобильных компьютеров промышленного класса Zebra (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10) в качестве опции мы предлагаем услуги курьера, который забирает у вас неисправное оборудование.
  3. В определённых странах для мобильных компьютеров мы предлагаем обмен на следующий день на вашем предприятии. Наш курьер получает устройство, для которого необходим ремонт, и в то же время доставляет устройство на замену. (С вопросами о логистике за пределами ЕС обратитесь к вашему менеджеру по обслуживанию).
- **Обслуживание на месте:** для ремонта принтеров в наиболее критических ситуациях мы можем направить на ваше предприятие технического специалиста, чтобы устранить проблему.
- **Обслуживание и обновление батарей:** наша услуга “Обслуживание батарей” предусматривает проверку оставшегося ресурса батарей в устройствах, поступивших в наш ремонтный центр. Если батарея не проходит проверку, мы просто устанавливаем новую батарею. Альтернативная услуга “Обновление батарей” предусматривает установку новых батарей в ваших устройствах: один раз в случае договора на три года и два раза в случае договора на пять лет.
- **Покрытие аксессуаров:** эта услуга включается в договоры Select и Premier для мобильных компьютеров. Аксессуары – это наименования, поставляемые с оригинальным оборудованием. Аксессуары включают стилусы, кистевые ремни, защиту экрана, крышки батарейного отсека, но не батареи, кабели или базы.



## 4.4 Новые варианты услуг, повышающие уровень обслуживания

Обслуживание OneCare предусматривает основные и дополнительные услуги, благодаря чему вы можете совершенствовать процессы использования и обслуживания ваших продуктов Zebra, облегчая административные процедуры и повышая рентабельность вашего бизнеса. Это включает следующие виды услуг:

- **Услуги диагностики устройств:** услуга диагностики устройств позволяет устранять больше проблем в работе устройств в удалённом режиме, при этом необходимость отправки устройств в ремонтную мастерскую сводится до минимума. Приложение можно загрузить на мобильное устройство Zebra путём простого сканирования штрихкода. Приложение производит шесть диагностических тестов, обеспечивая устранение многих проблем в работе устройств в удалённом режиме. В ходе тестов проверяется система, батарея, подключение по беспроводной локальной сети, подключение по беспроводной глобальной сети, Bluetooth и GPS. В чём преимущество этой услуги? Устранение проблем в работе устройства на месте эксплуатации позволяет избежать дорогостоящей отправки устройства в ремонт, и ваши служащие могут продолжить бесперебойную работу.

1.

У пользователя возникли проблемы с синхронизацией мобильных компьютеров с принтером. Они обращаются в службу поддержки, где им рекомендуют выбрать приложение для диагностики устройств.



2.

Служба поддержки рекомендует пользователю выбрать "Тестирование подсистем", которое показывает наличие проблемы с подключением через Bluetooth.



3.

На экране по результатам теста видно, в чём заключается проблема: нет подключения через Bluetooth.



4.

Служба поддержки информирует пользователя, как восстановить подключение Bluetooth, используя меню настроек. В результате производится успешное подключение устройства к принтеру.



РИС 3. ПРИМЕР ПРОЦЕДУРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ В УСТРОЙСТВЕ И ЕЁ УСТРАНЕНИЯ ПРИ ПОМОЩИ УСЛУГИ ДИАГНОСТИКИ УСТРОЙСТВ

- **Панель мониторинга услуг:** эта услуга, которая предлагается в качестве опции для договоров OneCare Essential и в стандарте для OneCare Select, предоставляет вам возможность отслеживания процесса ремонта. Онлайн-портал позволяет отслеживать статус ваших устройств, которые находятся в ремонте, облегчает управление устройствами в процессе ремонта, устраняет потери времени, связанные с определением местонахождения устройств и формированием необходимых отчётов, а также сокращает расходы на организацию процесса ремонта. Вы можете отслеживать процедуру ремонта по разным показателям, включая данные по серийным номерам, по количеству случаев "проблемы не обнаружены", по объёму разрешённых проблем и многое другое.

Клиенты с договорами OneCare Select могут отслеживать статус всех обращений в службу технической поддержки и состояние всех устройств Zebra на всех объектах, по объектам и по конкретной модели мобильного компьютера, а также состояние конкретного устройства. Панель мониторинга услуг предоставляет данные в удобной форме, позволяя вам использовать этот ресурс для обучения пользователей. Например, вы можете обучать персонал с целью сокращения времени простоев, демонстрируя наиболее общие ошибки, которые происходят по причине неправильной эксплуатации устройств пользователями (например, ненадлежащее использование батарей).

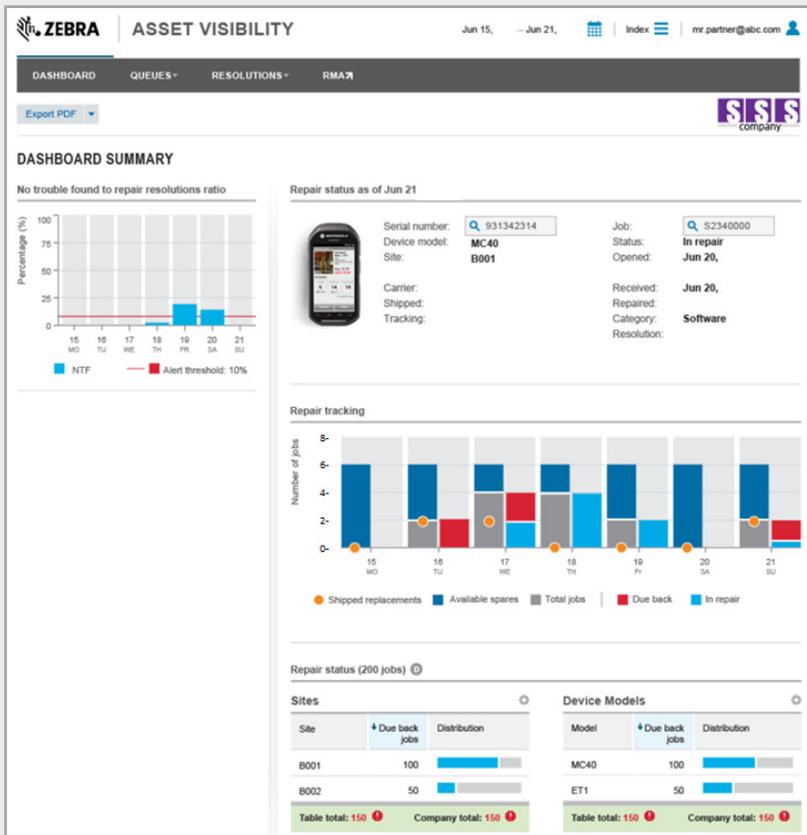


РИС 4. ПРИМЕР ОБЩЕГО ВЫВОДА ИНФОРМАЦИИ НА ПАНЕЛИ МОНИТОРИНГА УСЛУГ

Общий вывод информации на панели мониторинга услуг предлагает обзор ключевых данных, включая следующее:

- **Вверху слева:** здесь показан процент возвращённых устройств, в которых не было обнаружено проблем. Это значит, что можно было воспользоваться альтернативными методами для более эффективного разрешения проблемы. Например, можно было позвонить в службу технической поддержки или провести удалённую диагностику устройств.
- **Вверху справа:** здесь вы можете отслеживать статус ремонта конкретного устройства, и здесь же вы можете узнать, когда вы получите исправное устройство.
- **В центре справа:** отслеживание статуса всех ваших устройств, которые находятся в процессе ремонта.
- **Внизу справа:** здесь показан статус ремонта по моделям или объектам. Это полезная информация, которая позволит провести анализ использования устройств.

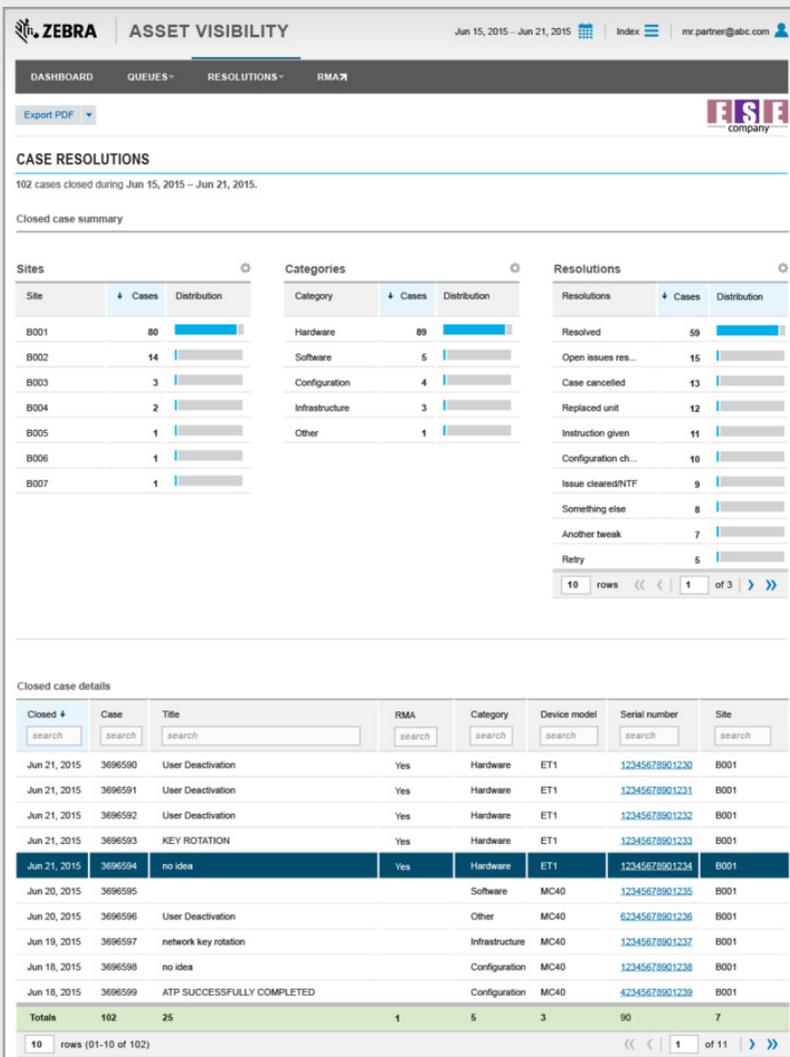


РИС 5: ПРИМЕР ВЫВОДА ИНФОРМАЦИИ НА ЭКРАН О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ

Панель мониторинга услуг предоставляет полную информацию обо всех заявках в службу поддержки и о разрешённых заявках за определённый период времени. Это позволяет отслеживать конкретные случаи ремонта, отслеживать тенденции и выявлять причины возникновения неисправностей. Например, на экране показано, что с определённого объекта поступило большое количество заявок.

Более того, недавно мы предложили услугу по обеспечению прозрачности рабочих процессов (OVS), при помощи которой вы можете определять местонахождение и состояние критически важных для вашего предприятия ресурсов.

## 5. УСЛУГА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРОЗРАЧНОСТИ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ (OVS)

Услуга OVS изменяет подход к управлению переносными компьютерами и принтерами на платформе Link OS. Эта услуга позволяет выгодно использовать имеющуюся информацию, чтобы улучшить использование, управление и обслуживание устройств. Благодаря этой услуге вы получаете на постоянной основе оперативную информацию о ваших устройствах с момента их ввода в эксплуатацию, в течение всего жизненного цикла, в процессе любого ремонта и вплоть до вывода из эксплуатации. Услуга, предоставляемая по подписке, предоставляет вам возможность принимать стратегические решения, чтобы оптимально реализовать ваши инвестиции. Эта услуга интегрирует данные из разных источников. Например, благодаря такой информации вы можете видеть, где находятся ваши устройства, как они используются, какие общие проблемы возникают, и вы можете выявлять причины таких проблем. На основании агрегатного анализа вы можете выявлять, какие объекты работают лучше, а какие хуже, какие практики следует применять и как улучшать процессы обучения ваших пользователей. Эта услуга производит объединение, нормализацию и представление информации на онлайн-портале через панель мониторинга, которая предоставляет вам удобные для понимания настраиваемые экраны. Вы можете задавать пороговые значения с использованием разных параметров в работе устройств, результатов аналитики и статистики, которые являются наиболее важными для вашего бизнеса.

### Основные функции и характеристики:

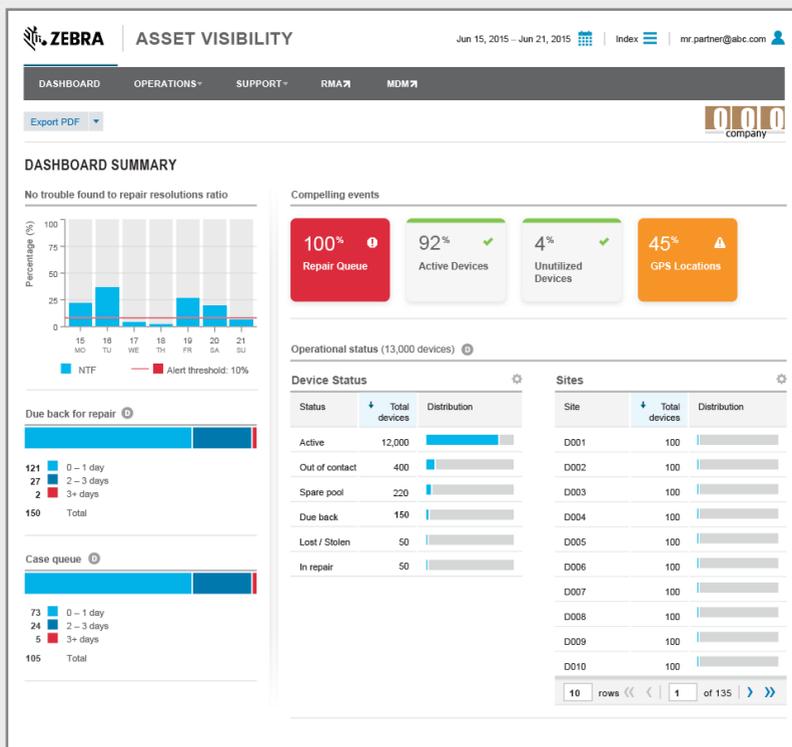
- **Управляемая через облако платформа:** применяется для ускорения процесса размещения и лёгкого управления устройствами.
- **Комплексные обзоры:** подробные обзоры использования ваших устройств, включая наиболее востребованные приложения, сведения о производительности батарей, состоянии устройств на каждом объекте, беспроводном подключении и многое другое. Вы также можете просматривать статистику взаимодействия со службой поддержки, включая обращения в службу поддержки, очерёдность рассмотрения заявок, статус ремонта и многое другое.
- **ПО для хост-устройств Mobile Device Management (MDM):** включает настройки, правила и профили для устройств, которые оптимизированы в соответствии с требованиями конкретной среды.
- **Визуальное представление информации на панели услуг:** совокупные эксплуатационные данные и отчётные данные Zebra OneCare представлены в виде удобного для понимания графического интерфейса. Эксплуатационные данные включают сведения об устройствах, их местонахождение, состояние и использование. На основании отчётов, данных аналитики и оповещений вы можете принимать правильные и своевременные решения.
- **Служба поддержки:** поддержка платформы и панели мониторинга для повышения уровня доступности и видимости информации.
- **Обучение:** обучение, которое позволит оптимально использовать преимущества услуги OVS.

### Преимущества услуги OVS:

- Применение наилучших практик для использования устройств.
- Преобразование управления устройствами из административной функции в упреждающий процесс, благодаря чему снижаются расходы на поддержку, повышается качество использования устройств, снижаются риски простоев.
- Повышение производительности. Возможность обеспечить оптимальный уровень производительности всех и каждого устройства, что позволит повысить производительность вашего предприятия.



## 5.1 Конфигурируемый вывод на экран панели OVS

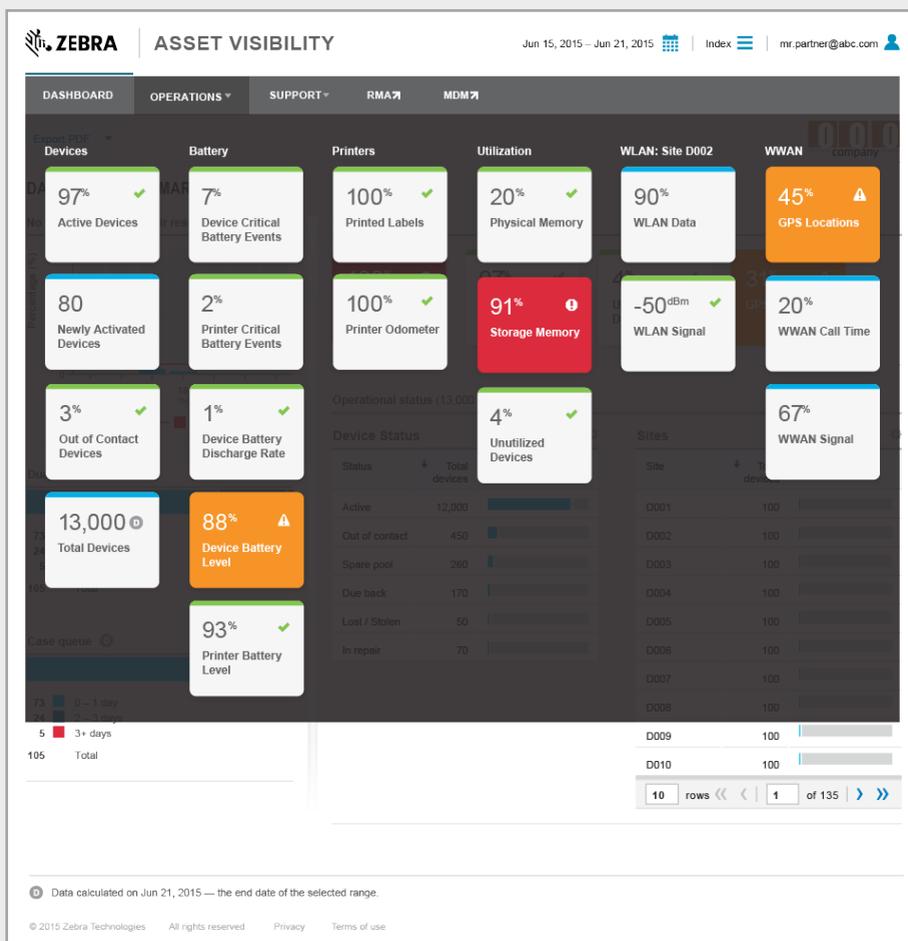


### Панель OVS оформлена следующим образом:

- В левой части показан обзор информации о ремонте и рассмотрении заявок службой поддержки, включая статус случаев "Проблем/неисправностей не обнаружено", время ожидания возврата и время рассмотрения заявок службой поддержки.
- В центральном верхнем разделе представлены наиболее актуальные события (максимум восемь), которые задаются пользователем и выбираются из отчётов об эксплуатации и отчётов поддержки. Вам предлагается возможность быстро просмотреть панель мониторинга и ознакомиться с областями, которые работают согласно заданным критериям, а также которые требуют внимания.
- В нижней части справа две трети области экрана заняты сводной информацией, включая статус устройств (действующие, с которыми нет контакта, потерянные или похищенные устройства, устройства, возврат которых ожидается, устройства в ремонте или устройства в комплекте запасных наименований (если применимо)) и количество устройств, которые в настоящее время закреплены за каждым объектом.
- В верхней панели меню представлены ссылки на отчёты об эксплуатации и подробные отчёты, а также ссылки на инструменты MDM и RMA.
- Панель мониторинга также предлагает инструмент для сортировки данных и возможность выбора данных пользователем, что позволяет легко настраивать вывод информации по интересующим датам, по объектам, где используются устройства, и по моделям устройств. Здесь же находится пиктограмма, позволяющая экспортировать данные в формат PDF или CVS.

## 5.2 Снимок экрана библиотеки отчётов OVS

Отчёты об эксплуатации представлены набором отчётов, которые формируются на основании исторических данных, генерируемых при помощи платформы MDM. Эти отчёты предоставляют подробные обзоры о наличии устройств, об их статусе и состоянии, а также о тенденциях в использовании устройств. Такие отчёты предоставляют важную информацию, на основании которой можно принимать нужные решения. Например, вы можете определить, как осуществляется зарядка батарей, что в результате позволит выявить батареи с недостаточным ресурсом и узнать, на каких объектах устройства используются максимально или минимально. Ниже приводится снимок экрана с такой информацией, на основании которой вы можете предпринять необходимые меры для оптимизации использования устройств.



## 6. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Подобно нашим услугам поддержки мы разработали комплексный портфель профессиональных услуг, изучив тысячи вариантов размещения и использования наших мобильных устройств. Профессиональные услуги помогут вам оптимально использовать устройства в течение всего жизненного цикла. Наши услуги помогут оптимизировать планирование, размещение и управление устройствами. Ниже приводится более подробное описание этих услуг.



РИС 6. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZEBRA

### 6.1 Услуги по планированию

Наши специалисты обладают экспертными знаниями и помогают вам размещать новые технологии. Используя сочетание тренингов, передовых инструментов и методов проектного управления в соответствии со стандартами отрасли, мы можем помочь вам в следующем:

- Формирование стратегии, определение тактических задач и критериев для их выполнения
- Разработка опытных проектов для проверки бизнес-моделей
- Выявление требований, предъявляемых к устройствам
- Создание плана проекта и разработка процессов для внедрения ваших приложений
- Анализ работы и усиление уровня защиты беспроводной сети, обеспечение сети для работы с предполагаемыми нагрузками
- Оценка возможностей пользователей и планирование соответствующих программ обучения
- Проектирование и создание комплексного решения

## 6.2 Услуги интеграции

Наши технические специалисты помогут вам разместить мобильное решение. Мы предоставляем услуги интеграции по 25 областям. Ниже приводятся лишь некоторые из таких услуг:

- **Размещение сети:** размещение сети Wi-Fi, включая анализ объекта, подготовку, установку, сдачу в эксплуатацию, проверку работы системы, поиск и устранение неисправностей в работе сети.
- **Сетевые услуги:** ввод в эксплуатацию платформы услуг AirDefense, дополнительных устройств, модулей беспроводной ЛВС и системы защиты от вторжений. Кроме того, мы предоставляем передовые аналитические системы и инструменты для определения и устранения сбоев в работе сетей, модули оценки радиочастотного диапазона и уязвимости беспроводных сетей.
- **Интеграция устройств:** проектирование автоматизированных систем и процессов, призванных помочь вам легко загружать программные обновления и приложения на ваши устройства. Мы также можем полностью взять на себя весь процесс ввода устройств в эксплуатацию.
- **Платформа MDM (управление мобильными устройствами):** создание платформы для удалённого управления мобильными устройствами, загрузки программных обновлений и мониторинга устройств. Мы также можем контролировать работу платформы MDM на вашем предприятии.
- **Тестирование и размещение приложений:** тестирование приложений для обеспечения совместимости приложений с вашими устройствами.
- **Размещение RFID-технологий:** анализ объектов, размещение стационарных считывающих устройств, мобильных устройств (включая инициализацию) и техническая помощь для оценки и устранения неисправностей в работе существующих RFID-систем.
- **Услуги по установке, настройке конфигурации и поддержке:** быстрая и надёжная установка и настройка принтеров. Это идеальные услуги для пользователей, которые впервые размещают принтеры, а также для распределённого размещения принтеров, когда служащим компании, не обладающим техническими знаниями, необходимо быстро произвести установку и настройку принтеров Zebra.
- **Общие услуги:** управление проектами и проведение тренингов для работы с решениями, размещёнными у клиентов.

## 6.3 Услуги по обеспечению работы устройств

Zebra предоставляет комплексный портфель услуг, обеспечивающий поддержку вашего решения после его ввода в эксплуатацию. Это включает услуги по договорам Zebra OneCare и услуги OVS. Мы также предлагаем следующие дополнительные услуги, которые будут необходимы в процессе эксплуатации устройств:

- **Хостинг и управление приложениями**
- **Управление сетевой инфраструктурой**
- **Услуги оптимизации**
- **Услуги мониторинга безопасности**

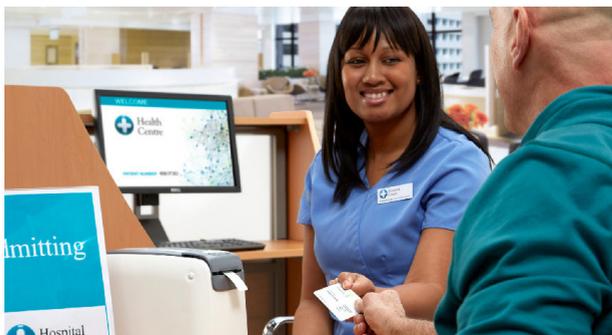


## 6.4 Услуги по миграции программных приложений

Когда вы приобретаете новую мобильную платформу, вам необходимо перевести используемые на вашем предприятии приложения на новую платформу. Для упрощения этого процесса мы предлагаем как специализированные, так и универсальные услуги. Наши проверенные услуги обеспечат миграцию прежних приложений на базе Windows Mobile и Windows CE на современные ОС, такие как Android или Windows 10. В результате вы защищены от рисков сбоев, снижаются ваши затраты времени и денег, необходимые для разработки приложений.

Наши услуги миграции приложений включают следующее:

- **Виртуализация приложений:** виртуализированный прототип до десяти выводов на экран для прежних приложений WinMob, которые теперь работают на современных устройствах с поддержкой последних версий операционных систем.
- **Предварительная оценка:** используя существующий код, это решение позволяет произвести моделирование и показать вам, как ваше приложение будет выглядеть и работать на современных устройствах.
- **Перепроектирование:** миграция прежних приложений на современные устройства благодаря инструментам, позволяющим переписать приложения, используя лучшие практики для встроенного или межплатформенного применения. Если вы используете приложения, разработанные компанией Zebra или сторонними разработчиками, мы предлагаем решение для успешной миграции таких приложений на новые платформы.
- **Активация приложений сторонних поставщиков:** предоставление образцов кода, использование лучших практик, методов устранения ошибок и оптимизации. Мы проводим тестирование совместимости, возможности использования и функциональности, а также предоставляем поддержку решения после его внедрения.
- **Текущая поддержка:** соглашение о поддержке программных продуктов предоставляет доступ к ресурсам поддержки Zebra OneCare и позволяет клиентам вносить исправления в приложениях Zebra. Поддержка 2 уровня после ввода в эксплуатацию приложений Zebra или сторонних разработчиков, которые прошли тестирование и были утверждены для применения.



## 7. МЫ ВСЕГДА РЯДОМ, КОГДА МЫ НУЖНЫ ВАМ

Мы – транснациональная компания, поэтому мы всегда рядом: наши ремонтные центры и предприятия находятся по всему миру, что позволяет сокращать время ремонта и доставки продукции. Мы предоставляем техническую поддержку в 3 часовых зонах на 16 языках. Наша поддержка на разных языках доступна в рабочие часы, а поддержка на английском языке предоставляется круглые сутки.



РИС 7. ZEBRA ПРЕДЛАГАЕТ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В 3 ВРЕМЕННЫХ ЗОНАХ НА 16 ЯЗЫКАХ

### 7.1 Всё для поддержания бесперебойной работы

В производственном цехе и на складе, на погрузочной площадке, в пути или в процессе взаимодействия с клиентами ваши рабочие и служащие не могут терять время в связи со сбоями в работе оборудования, поэтому мы создаём наши мобильные технологии, которые должны быть интуитивно понятны и надёжны в использовании. Именно поэтому мы предлагаем обширный выбор услуг поддержки, которые позволяют предпринять заблаговременные меры для устранения проблем, а если проблемы возникают, то они должны разрешаться быстро. Мы предоставляем вам возможность планировать и контролировать расходы на поддержку. Мы разработали услуги поддержки OneCare, используя все накопленные знания и опыт, поэтому ваши служащие всегда будут иметь в своём распоряжении наилучшие средства для выполнения поставленных задач.

**С БОЛЕЕ ПОДРОБНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ МОЖНО ОЗНАКОМИТЬСЯ НА САЙТЕ**  
**[WWW.ZEBRA.COM](http://WWW.ZEBRA.COM)**



Центральный офис и офис по  
Северной Америке  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Главный офис по Азиатско-  
Тихоокеанскому региону  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

Главный офис по региону  
EMEA  
zebra.com/locations  
mseurope@zebra.com

Главный офис по странам  
Латинской Америки  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com

Номер изделия: FS-SVCMIG 09/15 ©2015 ZIH Corp и/или её филиалы. Все права защищены. Zebra и стилизованное изображение Головы Зебры являются торговыми марками ZIH Corp., зарегистрированными во многих юрисдикциях мира. Все другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.