



ZEBRA TECHNOLOGIES

ZEBRA ÜRÜNLERİNİZDEN EN İYİ ŞEKİLDE YARARLANMANIZI SAĞLAYAN HİZMETLER

EMEA VERSİYONU





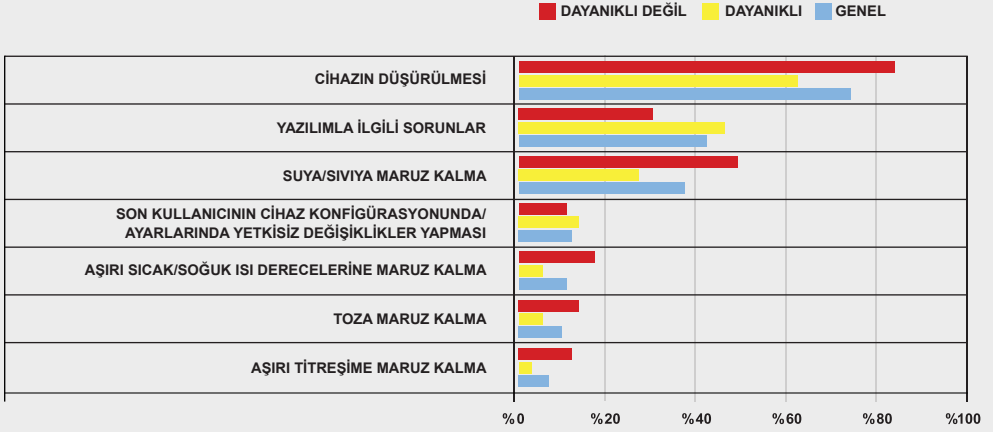
İÇİNDEKİLER VE YÖNETİCİ ÖZETİ

Bu kılavuzda mobil teknolojinizi kablosuz ağlarınız, cihazlarınız ve yazıcılarınızdan yüksek performans elde etmenizi sağlayan destek hizmetleri ile tamamlamanın avantajları anlatılmaktadır. Zebra Technologies hizmet portföyünün ayrıntılarına girmeden önce teknolojinize kurum içi destek vermek ile özel destek sözleşmelerinin görece maliyetlerinin analizine de yer verilmektedir. Kılavuz içindekilerin portföyde değişiklikler oldukça revizyona tabi tutulacağını lütfen unutmayın.

1.	İÇİNDEKİLER VE YÖNETİCİ ÖZETİ	S3
2.	GİRİŞ: DESTEK HİZMETİ ZORUNLULUĞU	S4
2.1	CİHAZLARI KULLANMA MALİYETİ	S5
2.2	ZEBRA HİZMETLERİNİN ÖNEMİ	S6
2.3	GARANTİ YETERLİ Mİ?	S6
3.	ZEBRA ONECARE	S7
3.1	NEDEN ZEBRA ONECARE	S8
4.	ZEBRA ONECARE SÖZLEŞME OPSİYONLARI	S9
4.1	BİR BAKIŞTA MOBİL BİLGİSAYARLAR, KABLOSUZ AĞLAR VE TARAYICILAR İÇİN GARANTİ, ESSENTIAL, SELECT VE PREMIER HİZMETLERİ	S10
4.2	BİR BAKIŞTA YAZICILAR İÇİN GARANTİ, ESSENTIAL, SELECT VE PREMIER HİZMETLERİ	S11
4.3	HİZMETLER - ÖZELLİKLER	S12
4.4	HİZMETTE DÖNÜŞÜM YARATAN YENİ ÖZELLİKLER	S14
5.	OPERASYONEL GÖRÜNÜRLÜK HİZMETİ	S17
5.1	YAPILANDIRILABİLEN OVS GÖSTERGE PANELİ EKRAM RESMİ	S18
5.2	OVS RAPOR KİTAPLIĞI EKRAM RESMİ	S19
6.	PROFESYONEL HİZMETLER	S20
6.1	PLANLAMA HİZMETLERİ	S20
6.2	UYGULAMA HİZMETLERİ	S21
6.3	İŞLETİM HİZMETLERİ	S21
6.4	YAZILIM UYGULAMASI GEÇİŞ HİZMETLERİ	S22
7.	İHTİYAÇ DUYDUĞUNUZ HER YERDE GÖREV BAŞINDAYIZ	S23
7.1	FAALİYETLERİNİZE KESİNTİSİZ DEVAM ETMENİZ İÇİN GÖREV BAŞINDAYIZ	S23

2. GİRİŞ: DESTEK HİZMETİ ZORUNLULUĞU

En son mobil bilgisayarlar, yazıcılar, erişim noktaları ve tarayıcıları insanların kullanımına sunmanızın birçok nedeni var. Bunlar arasında satışlar, fiziksel güvenlik, müşteri hizmetleri, ortak çalışma, veri yakalama, karar alma ve daha bir dizi konuda optimizasyon yer alır. Ve insanların yaptıkları iş ne olursa olsun, mobil cihazları işler açısından kritik bir önem kazanıyor. Bir cihazı bulmaya çalışan hemşireden güzergahını iyi belirlenmesine güvenen sürücüyü, teslim belgesi bastırın kuryeye, ve zamanın çok önemli olduğu bir siparişi alan depo ekibine dek - bilgisayarlarında, yazıcılarında ya da kablosuz bağlantılarında sorun olursa yarı yolda kalırlar, bilgi akışı kesilir ve iş performansı olumsuz etkilenebilir.



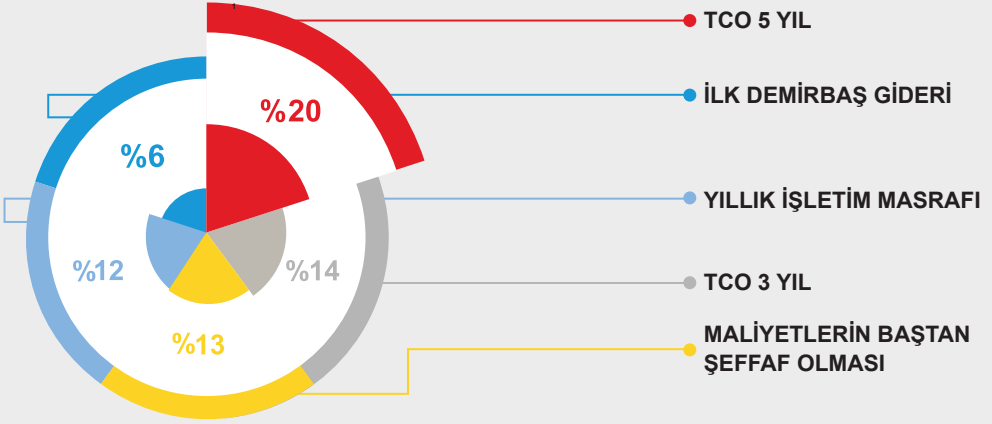
ŞEKİL 1: MOBİL CİHAZ ARIZALARININ BAŞLICA NEDENLERİ
(KAYNAK: VDC 2012 TOPLAM SAHİP OLMA MALİYETİ ANALİZİ)

Zebra'nın cihazları ve ağları, güçlü ve güvenilir bir performansa sahip, kurumsal sınıf özelliklerinde tasarlanıp üretilmiş olmakla beraber beklenmedik olaylar hizmet dışı kalmalara neden olabilir. El tipi tarayıcıların forklift altında kalmasından yazıcıların üzerine su dökülmesine ve mobil bilgisayarların kazayla yüksek bir noktadan yere düşürülmesine dek - cihazlar, hasar görebilir. Dahası, sistem sorunları da çalışmalarını aksatabilir. Örneğin, mobil bilgisayarlarda basit bir uygulama yükseltme işlemi, işletim sisteminin yenilenmesi ya da ağ ayarlarındaki bir değişiklik istemeyen sorunlara neden olabilir. Mobil cihazlara yaptığınız yatırımın beklenen faydayı sağlamasını temin etmek için bu sorunların hızlı, etkin ve ekonomik bir şekilde çözülmesi gerekir. Gerçekten de sonraki bölümde anlatacağımız üzere cihazlarınızın işletim masraflarının ilk başta yapılan yatırımdan çoğu zaman daha yüksek olmasının başlıca nedenleri, cihazların bakımı ve arızaların önlenmesi için yapılan harcamalardır.

Bu nedenlerdir ki mobil çözümlerinizin nasıl desteklediği hangisini satın aldığınız kadar, hatta daha fazla önem taşımaktadır.

2.1 Cihazların İşletim Maliyeti

Kurumlar mobil cihazlar ve yazıcılar gibi mobil teknolojileri satın alırken dikkate alınan önemli bir faktörün çoğunlukla ilk baştaki donanım bedeli olduğunu görürüz. Ancak, neyi o zaman dikkate almayı şimdi önemli bir faktör olarak gördüklerini sorduğumuzda en başta gelen cevap Toplam Sahip Olma Maliyeti (TCO) oldu.¹



ŞEKİL 2: MALİYET FAKTÖRÜ OLARAK DİKKATE ALINMAYAN FAKAT ALINMASI GEREKEN NEDİR?

Toplam sahip olma maliyetini azaltmak için yapabileceğiniz en iyi şeylerden biri, iş dünyasının sert ve itiş kakışlı koşullarında ayakta kalabilecek güçlü, kurumsal sınıf cihazlar satın almaktır. Ancak, toplam sahip olma maliyetini arttırabilecek tek faktör cihaz arızası değildir. Cihazların bakım maliyetleri de önemli olabilir, ve bu kapsamda şunlar yer alır:

- Cihaz yazılımı, uygulama ve yazılım güncellemeleri - bu özellikle uzaktan otomatik güncelleme yapılamayan çok sayıda cihazınız varsa pahalıya mal olabilir. Örneğin, yazıcıların yeni kablosuz iletişim protokollerini, düşük enerjili Bluetooth gibi en son teknolojileri ve güvenlik yamalarını desteklemek için sık sık güncellemeler yapılarak ortama uymaları ve evrilmeleri gerekir.
- Cihazların tüm ömürleri boyunca takip edilmesi.
- Cihazların doğru kullanılmalarının sağlanması.
- Yardım masası desteği.
- Onarımlar, parçalar ve yedek cihazlar.
- Hizmet dışı kalma süresi - cihazları arızalanan personel üretken olamayabileceği, satış fırsatları kaçırılabilceği ve müşteri hizmetleri olumsuz etkilenebileceği için bu da pahalıya mal olabilir.



Zebra hizmet sözleşmesi güvencesi ile bu destek maliyetlerinin azalmasını sağlayabilirsiniz. Amacımız, teknoloji yatırımınıza tüm ömrü boyunca destek hizmeti vererek beklenen avantajların sağlanması ve beklenmedik hizmet dışı kalma sürelerinin kısaltılmasıdır. Söz konusu hizmetler, maliyeti sabitlenerek ve sonuçları önceden kararlaştırılarak sağlandığından bütçelerinizi de tam olarak planlayabilir, yatırımınızın geri dönüşü üzerindeki belirsizliği ortadan kaldıracabilirsiniz.

¹ IDG: Sahada Mobil Faaliyetler: Mobil Personel İçin El Tipi Cihazlar Seçiminde Dikkate Alınması Gereken Faktörler

2.2 Zebra Hizmetlerinin Önemi

Zebra teknolojinizin yönetimi söz konusu olduğunda bunu elbette bilişim ekibinize bırakabilirsiniz. Ancak - el tipi tarayıcılar ve bilgisayarlardan yazıcılar ve Wi-Fi ağlarına dek - mobil teknolojinizin kullanımı bilişim personelini asıl işlerinden alıkoyar. Ayrıca bu alanda derin tecrübe ve çok çeşitli beceriler gerektirir. Örneğin, bir mobil bilgisayar filusunun yönetilmesi, sürekli uzaktan izleme, yardım masası desteği, aksesuar bakımı, yazılım yükseltmeleri, uygulama revizyonları, kablosuz iletişim uzmanlığı

ve daha fazlasını gerektirir. Çoğu durumda söz konusu hizmetlerin sağlanmasını Zebra'ya bırakmak, eşdeğer uzmanlığın kurum içinde oluşturulmasından daha ekonomiktir. Bozulanı onarma desteğini Zebra teknolojisine yaptığınız yatırımdan azami değeri elde etmenizi sağlayan stratejik bir hizmete dönüştüren Zebra OneCare ile çeşitli seviyelerde hizmet seçenekleri sunuyoruz.

2.3 Garanti Yeterli mi?

Zebra ürünleri yüksek standartlarda üretilmektedir - bu nedenledir ki imalat ve işçilik kusurları (eskime ve yıpranma ya da kaza sonucu oluşan hasarlar hariç) nedeniyle gereken onarımları kapsayan, merkeze iade şeklinde bir donanım garantisi vermekteyiz. Ürünlerimizin çoğunda bu garanti süresi 12 aydır. Ayrıca ürünlerimiz yazılım garantisi de içerir. Bu, üç ay yardım masası desteği ve üç ay yazılım sürümlerine erişim sağlar.

Ancak, donanım garantisi sadece imalat kusurlarını kapsadığı, ve yazılım ve teknik destek yalnızca ilk üç ay sağlandığı için, Zebra OneCare hizmet programının güvencesini almanızı önemle tavsiye ederiz. Bu, firmanızın garanti ötesinde ihtiyaç

duyduğu hizmetleri sunar. Bunlar arasında sorgusuz-sualsiz onarım ve değiştirme, tam yazılım desteği, yenilikçi uzaktan cihaz diyagnostik araçları, ve cihazlarınızı daha kolay yönetmenin yeni yolları bulunmaktadır. Dünya çapında binlerce kurulum deneyimimizden yararlanarak geliştirilen hizmetlerimizi kullanarak paradan tasarruf edersiniz, maliyetleri daha iyi görürsünüz, cihazlarınızın en çok ihtiyaç duyulan yerde - son kullanıcıların ellerinde - kalır, ve mobil teknolojiniz kendisinden beklenen avantajları sağlar.

Üçüncü şahıs onarımları hakkında not

Alternatif servis sağlayıcılar Zebra ürünlerinin onarımını yapabildiklerini iddia etseler de bizim özel test sistemlerimizde, en son yazılım sürümlerine, teknik değişiklik ve geliştirmelere erişimleri yoktur. Nitekim müşterilerin cihazlarını onarmak için üçüncü şahısları kullandıkları durumlarda yüksek oranda standart altı onarımlar görmekteyiz. Cihazınızın servis ve onarımında üretimindeki ile aynı özen ve dikkatin gösterileceğinin güvencesini ancak Zebra ve yetkili iş ortakları verebilir. Bu nedenlerden dolayı, imalatçıların çoğunda olduğu gibi bizim teknoloji ürünlerimizin onarımında yetkisiz üçüncü şahısların kullanılması durumunda garanti geçersiz olur.

"Mobil teknoloji, müşteriler tarafından kullanılmaya başladıktan sonra kısa sürede faaliyetleri açısından kritik bir önem kazanır. Bu nedenle, ve yalnızca ilk üç ay yazılım ve teknik destek olduğu için, her zaman müşterilerimize OneCare servis sözleşmesi güvencesine sahip olmalarını tavsiye ediyoruz. OneCare, cihazları sürekli en iyi durumda tutmak, yönetim maliyetlerini azaltmak, sorunlu teknolojinin hızlı bir şekilde onarılması ve değiştirilmesi için tasarlanmış hizmetler aracılığıyla paha biçilmez bir huzur sağlar."

Paul Vogt, Hizmetler Direktörü, EMEA, Zebra Technologies

3. ZEBRA ONECARE

Zebra OneCare, Zebra cihazlarınızın kullanılabilirliğini artırarak ekiplerinizin daha verimli olup daha iyi kararlar alarak daha fazlasını yapmalarına yardımcı olmak için her zaman el altında olmasını sağlar. İşiniz ve bütçeniz için en iyi seçeneği bulabilmenizi sağlayacak üç servis seviyesi ve çok sayıda ek opsiyonlar mevcuttur:

- **OneCare Essential** – tüm müşterilere minimum olarak Essential hizmet sözleşmesi yapmalarını tavsiye ediyoruz. Bu, hızlı bir onarım ve iade hizmeti, yazılım sürümlerine erişim ve teknik destek içerir.
- **OneCare Select** – cihazlarınıza sürekli kullanılabilirlik kazandırmanıza yardımcı olmak için tasarlanmış olan Select, 7x24 teknik destek (İngilizce) ve yazılım sürümlerine erişimin yanı sıra gönderilmeye ve çalışmaya hazır halde yedek cihazlar ile hızlı bir cihaz değiştirme hizmeti sağlar.
- **OneCare Premier** – sizinle ve iş ortaklarımızla işbirliği içerisinde çalışarak sizin ihtiyaçlarınıza göre şekillendirilmiş bir hizmet paketi oluşturduğumuz, tamamen özelleştirilebilir bir hizmettir. Bu tamamen yönetilen destek çözümü, Operasyonel Görünürlük Hizmeti ile Essential ve Select paketlerden uygun destek kombinasyonunu birleştirir.

Zebra OneCare Essential, Select ve Premier hizmet sözleşmelerine ek olarak Teknik ve Yazılım Destek (TSS) sözleşmeleri de mevcuttur. TSS, yazılım güncellemeleri ve teknik destek dahil olmak üzere teknik kaynaklara daha geniş erişim sağlar.



3.1 Neden Zebra OneCare

İş ortaklarımızla birlikte sunulan Zebra OneCare sözleşmeleri, hizmet süresini optimize eder, cihazlarınızın tamamen görülebilmesini sağlar, ve teknolojimize yaptığınız yatırımınızı korur. Önemli maliyet tasarruflarının yanı sıra OneCare sözleşmesinin avantajları şunları içerir:

- **Daha fazla performans:** Teknik destek, cihaz devreye alma, cihaz diyagnostiği, yazılım sürümleri, onarım yönetimi ve daha fazlası için verimli sistemler ve süreçlerle optimum cihaz performansı sağlanır.
- **Daha az hizmet dışı kalma süresi:** Telefon ve e-posta ile teknik destek, ve uzaktan cihaz diyagnostiği, sorunların sahada çözülmesini sağlar.
- **Daha iyi planlama:** Cihazlarınızın ömrü boyunca sabit bir ücret karşılığında hizmet performans hedeflerimizi taahhüt ederek maliyetlerin (hiçbir sürprizle karşılaşmadan) net olarak görülebilmesini ve böylece önceden plan yapabilmeyi sağlıyoruz.
- **Kaynakların optimizasyonu:** Bilişim ekiplerinizi mobil teknolojinin yönetilmesi gibi çok zaman alıcı bir işten kurtarıp tamamen stratejik girişimlere odaklanabilmeleri sağlar.
- **Her zaman güncel:** OneCare müşterisi olarak mobil bilgisayarlarımız, yazıcılarımız ve kablosuz ağlarımıza yönelik en son yazılım güncellemelere sahip olursunuz.
- **Tam kapsamlı güvence:** Cihazlardaki tüm eskime ve yıpranma, kaza sonucu oluşan hasarlar, fonksiyonel arızalar, parça ve aksesuar değişimi, ve fiziksel kusurlar, OneCare kapsamındadır.
- **Görünürlük:** Online onarım hizmeti gösterge panelleri, onarım süreci hakkında gerçek zamanlı bilgi sağlar.
- **Onarım güvenilirliği:** Onarımı hızlandırmak ve yüksek onarım standartlarımıza uyulmasını sağlamak için özel diyagnostik araçları ve sistemleri kullanılmaktadır.

Sonraki bölümde başlıca OneCare bileşenlerini ele alacağız.

Destek maliyetlerinde %42 tasarruf

Beş yıl süreyle Zebra OneCare kullanmak suretiyle tipik olarak sağlanan tasarrufları gösteren bir maliyet hesaplayıcı sunuyoruz. Örnek olarak 200 adet Zebra TC70 cihazının kurulumunda donanım maliyetini 100 kabul edersek gösterge destek maliyetleri şöyledir:

	Hiçbir hizmet sözleşmesi olmadığında toplam maliyetler*	Zebra OneCare Select
Donanım maliyeti	100	100
Destek maliyetleri	105	55
Yedek cihaz havuzu	0	5
Toplam Maliyetler	205	160

Bu, Zebra'nın destek sözleşmesinin toplam sahip olma maliyetini %18, destek maliyetlerini ise %42 azaltabileceğini gösteriyor.

Genel olarak tüm mobil bilgisayar ürünlerimiz için bu, tipik bir tasarruf oranıdır.

Hiçbir destek sözleşmesi olmadığındaki toplam maliyetler, Gartner'in* şirketler tarafından yaşanmış gerçek destek maliyetlerinin analizine dayalı olup şunları içermektedir:

- Yedek cihazlar
- Yedek cihaz yönetimi
- Garanti dışı onarımlar
- Hizmet dışı kalma süresi ve işlere etkisi
- Teknik destek hizmetleri
- İşletim Sistemi güncellemelerinin maliyeti
- Yedek aksesuarların maliyeti

*Gartner Mobil Cihazlar Toplam Sahip Olma Maliyeti

4. ZEBRA ONECARE SÖZLEŞME OPSİYONLARI

Tüm OneCare sözleşmeleri, normal kullanım sonucu eskime ve yıpranma, ve fonksiyonel arıza olan ürünlerin onarılmasını, eski durumuna getirilmesini ya da değiştirilmesini kapsar. Kazayla olan arızalar da kapsama dahildir. Ayrıca teknik destek kaynaklarına ve tüm yazılım sürümlerine de tam erişim sahibi olursunuz.



4.1 Bir Bakışta: Mobil Bilgisayarlar, Kablosuz Ağlar ve Tarayıcılar İçin Garanti, Essential, Select ve Premier Hizmetleri

	GARANTİ	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Süre	Donanım 12 ay *	3-5 yıl	3-5 yıl	3-5 yıl
Teknik destek	90 gün (5x8)	5x8	7x24	Özel, 7x24
Yazılım güncellemelerine online erişim	90 gün	Dahil	Dahil	Dahil
Cihaz diyagnostik hizmeti	Yok	Dahil	Dahil	Gelişmiş diyagnostik ve sorun belirleme
Onarım geri dönüş süresi	Taahhütsüz	Servis merkezine alınmasından itibaren 3 iş günü	Yedek cihazın aynı gün gönderilmesi	Yedek cihazın aynı gün gönderilmesi
Tam Kapsamlı	İmalat ve işçilik kusurları, eskime ve yıpranma, kaza sonucu oluşan hasarlar nedeniyle gereken onarımlar, kapsam dışıdır	Fonksiyonel arıza, kusurlar, normal eskime ve yıpranma, ve kaza sonucu hasarlar dahil olmak üzere tam kapsamlı güvence	Fonksiyonel arıza, kusurlar, normal eskime ve yıpranma, ve kaza sonucu hasarlar dahil olmak üzere tam kapsamlı güvence	Fonksiyonel arıza, kusurlar, normal eskime ve yıpranma, ve kaza sonucu hasarlar dahil olmak üzere tam kapsamlı güvence
Hizmetler gösterge paneli (bkz. bölüm 4.4)	Yok	Opsiyonel	Dahil	Özel
Cihaz devreye alma (uygulama yükleme ve konfigürasyon yönetimi)	Yok	Opsiyonel	Dahil	Dahil
Yedek cihaz havuzu yönetimi	Yok	Yok	Dahil	Dahil
Online Ürün İade Onayı (RMA) desteği	Dahil	Dahil	Dahil	Dahil
Operasyonel Görünürlük Hizmeti	Yok	Ek hizmet	Ek hizmet	Dahil
Alım	Yok	Endüstriyel mobil bilgisayarlar için opsiyonel	Endüstriyel mobil bilgisayarlar için opsiyonel	Endüstriyel mobil bilgisayarlar için opsiyonel
Yurtiçi servis lojistiği	Dahil	Dahil	Dahil	Dahil
Yerinde servis**	Yok	Opsiyonel	Opsiyonel	Opsiyonel
Geri gönderim yöntemi	Normal gönderim	Normal gönderim	Ertesi iş günü	Ertesi iş günü
Pil bakımı	Yok	Opsiyonel	Opsiyonel	Opsiyonel
Pil yenileme	Yok	Opsiyonel	Opsiyonel	Opsiyonel
Aksesuar güvencesi	Yok	Yok	Dahil	Dahil

Hizmetlerin ve hizmet mevcudiyetinin bölgeden bölgeye farklılık gösterebileceğini lütfen unutmayın. Ayrıntılı bilgi için lütfen Zebra satış temsilcinizle temasa geçin.
* Aksesuarlar, orijinal donanımla birlikte verilen özel kalem, el kuyrukları, ekran koruyucular, pil kapakları (fakat piller değil), kablolar ya da cradeller gibi malzemelerdir.
** Bölgenizde mevcut olup olmadığını kontrol edin.

4.2 Bir Bakışta: Yazıcılar için Garanti, Essential, Select ve Premier Hizmetleri

	GARANTİ	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER ¹
Süre	Donanım 12 ay ³	3-5 yıl	3-5 yıl	Özel
Teknik destek ²	90 gün (5x8)	Pazartesi-Cuma günleri yerel saatle 8:30-17:30 arası ²	7x24 ¹	Özel, 7x24
Yazılım güncellemelerine online erişim	90 gün	İşletim Sistemi güncelleme ve yükseltmeleri	İşletim Sistemi güncelleme ve yükseltmeleri	İşletim Sistemi güncelleme ve yükseltmeleri
Onarım geri dönüş süresi	Taahhütsüz	Depoya alınmasından itibaren 5 iş günü	Yedek cihazın aynı gün gönderilmesi	Aynı gün
Yazıcı kafaları, normal eskime ve yıpranma, ve kaza sonucu oluşan arızalar dahil olmak üzere tam kapsamlı güvence	İmalat ve işçilik kusurları, eskime ve yıpranma, kaza sonucu oluşan hasarlar nedeniyle gereken onarımlar, kapsam dışıdır	Dahil	Dahil	Dahil
Hizmetler gösterge paneli	Yok	Gelecek	Gelecek	Gelecek Özel
Cihaz devreye alma (uygulama yükleme ve konfigürasyon yönetimi) ¹	Yok	Opsiyonel ¹	Dahil ¹	Özel
Yedek cihaz havuzu yönetimi	Yok	Yok	Dahil	Dahil
Online Ürün İade Onayı (RMA) desteği ¹	Dahil	Dahil	Dahil	Dahil
Operasyonel Görünürlük Hizmeti (OVS): ¹	Yok	Opsiyonel	Opsiyonel	Dahil
Geri gönderim yöntemi	Normal gönderim	2-4 gün	Acele gönderi	Aynı gün
Yerinde servis ¹	Yok	Opsiyonel	Opsiyonel	Özel
Pil bakım ve yenileme hizmetleri ¹	Yok	Opsiyonel ¹	Opsiyonel ¹	Özel

1: NOT: Hizmetler ve hizmet mevcudiyet bölgeden bölgeye farklılık gösterebilir. Ayrıntılı bilgi ve hizmet mevcudiyetini kontrol için lütfen Zebra satış temsilcinizle temasa geçin.

2: Destek saatleri, Pazartesi-Cuma günleri saat 08:30-17:30 arası olup bazı yerel farklılıklar söz konusu olabilir.

3: Ürün türü ve pazar gerekleri nedeniyle bazı ürünlerde farklı donanım garantisi süreleri bulunmaktadır.

4.3 Hizmetler - Özellikler

- **Teknik destek:** 16 dilde destek sunan Zebra yardım masası, Essential hizmet sözleşmesine sahip müşterilere normal çalışma saatlerinde, Select hizmet sözleşmesine sahip müşterilere ise 7x24 açıktır. Burada sorunları ayırt edip analiz ederek çözmek için gerekli tüm becerilere sahip teknik destek uzmanları çalışmaktadır. Teknik destek hizmetimiz, hızlı sorun çözümüne yönelik cihaz diyagnostik araçlarına sahiptir. Select müşterileri, gece-gündüz çağrı açabilirler - bu, özellikle kapıları hiç kapanmayan ve çalışanların Zebra cihazlarını sürekli kullandığı hastaneler, perakendeciler ve lojistik firmaları için faydalıdır. Çoklu dil desteği çalışma saatleri içinde sağlanıp bu saatler dışında İngilizce destek sağlanmaktadır. Bunun değeri nedir? Kullanıcılarınız, ne zaman olursa olsun, cihazları arızalandığında bir teknisyene ulaşabileceklerini bilmenin huzurunu duyarlar.
- **Yazılım sürümlerine online erişim:** Güvenli portalımız üzerinden en son yazılımlara erişim sahibi olarak cihazlarınızın güncel kalmasını sağlayın.
- **Cihaz Diyagnostik Hizmeti:** Ayrıntılı bilgi için bölüm 4.4'e bakın.
- **Onarım geri dönüş süresi:** Cihazınızı ne kadar çabuk onarıp geri gönderdiğimiziz. Select ve Premier hizmetleri ile, cihazın ne sorunu olursa olsun, sonraki işgünü değiştirmek üzere yedek bir cihazı aynı gün göndeririz. Sonuç? Arızalı cihazlarda minimal hizmet dışı kalma süresi sonucu verimliliğin ve yatırım geri dönüşünün korunması.
- **Tam kapsamlı güvence:** Bozulan olursa olsun, onu sorgusuz-sualsiz onarıyoruz. Yazıcı kafaları buna dahildir.
- **Hizmetler gösterge paneli:** Ayrıntılı bilgi için bölüm 4.4'e bakın.
- **Cihaz devreye alma hizmeti:** Mobil bilgisayarlar, tüm yazılımlar ile birlikte kullanıma hazır hale getirilmiş şekilde size geri gönderilir. Yazıcılar için, cihaz devreye alma, uygulama yükleme ve konfigürasyon yönetimi hizmetlerinin mevcudiyeti ülkeden ülkeye değişir.
- **Yedek cihaz havuzu yönetimi:** Sizin için bir yedek parça havuzu tutarız ve cihazlarınızdan birinin onarılması gerekirse hazır haldeki bir yedek cihazı göndeririz (onarılan cihaz havuza geri konulur).
- **Online RMA:** Ürün İade Onayı istemek için web sitemize girip gece-gündüz her an bir cihaz iade zamanı belirlemeniz yeterlidir.
- **Operasyonel Görünürlük Hizmeti (OVS):** Ayrıntılı bilgi için bölüm 5'e bakın.

- **İade gönderme, alma ve yurtiçi servis lojistiği:** AB içinde Servis Lojistiği için üç tür işlem mevcuttur:
 1. Her bir hizmet sözleşmesiyle yerel nakliye olanağı sunuyoruz - siz onarım gerektiren Zebra mobil bilgisayarlarınızı yerel bir merkeze gönderirsiniz. Biz de onarılan ya da yedek cihazları doğrudan belirtilen adresinize göndeririz.
 2. Belirli Zebra yazıcılar ve endüstriyel mobil bilgisayar modelleri (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10) için opsiyonel bir kurye alım hizmeti sunuyoruz.
 3. Belirli ülkelerde, mobil bilgisayarlar için ertesi gün kapıda değişim sunuyoruz - bu şekilde kurye tarafından aynı zamanda hem onarım için cihaz alınır, hem de yedeği teslim edilir. (AB dışındaki lojistik için hizmetler temsilcinize başvurun.)
- **Yerinde servis:** Yazıcılar için, en kritik durumlarda sorunları gidermek ve çözmek için tesisinize bir teknisyen gönderebiliriz.
- **Pil bakım ve yenileme opsiyonları:** Pil Bakım hizmetimizle cihazlar depoya geldiğinde ne kadar ömrü kaldığını görmek için pil test edilir. Pil, testi geçemezse, hemen yeni bir pil takılır. Alternatif olarak, Pil Yenileme opsiyonu tercih edildiğinde üç yıllık hizmet sözleşmesi süresinde bir kez, beş yıllık servis sözleşmesi süresinde iki kez cihazlarınıza yeni bir pil takılır.
- **Aksesuar güvencesi:** Mobil bilgisayarlar için Select ve Premier kapsamında yer alan aksesuarlar, orijinal donanımla birlikte verilen özel kalem, el kayışları, ekran koruyucular, pil kapakları (fakat piller değil), kablolar ya da cradlelar gibi malzemelerdir.



4.4 Hizmette Dönüşüm Yaratın Yeni Özellikler

OneCare, şirketinize gerçekten katma değer yaratmanın yanı sıra Zebra ürünlerinin yönetimini varlıklarınızın yönetimini kolaylaştıran bir görev haline getiren çeşitli temel ve opsiyonel hizmetler içerir. Dönüşüm yaratan hizmetler şunlardır:

- **Cihaz Diyagnostik hizmeti:** Cihaz Diyagnostik hizmeti, daha çok cihaz sorununun uzaktan çözümünü mümkün kılarak cihazları onarım deposuna gönderme gereğini en aza indirir. Uygulama, Zebra mobil cihazlara sadece bir barkod taratarak indirilebilir. Bu araç, cihazla ilgili sorunların uzaktan başarıyla çözülmesini sağlayan altı diyagnostik test gerçekleştirir. Bu testler, sistem, pil, WLAN, WWAN, Bluetooth ve GPS'i kapsar. Bunun değeri nedir? Sorunların sahada çözülmesiyle depoya pahalı yolculuklar ortadan kaldırılır ve işgücü verimliliği korunur.

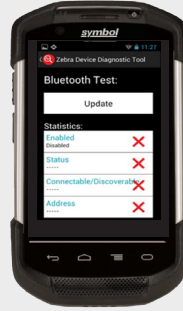
1. Kullanıcı, mobil bilgisayarını bir yazıcı ile eşleştirmekte zorlanıyor. Yardım masasını arıyor ve kullanıcıya cihaz diyagnostik uygulamasını seçmesi tavsiye ediliyor.



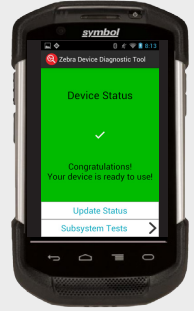
2. Yardım masası kullanıcıya 'Subsystem Tests' seçmesini tavsiye ediyor ve Bluetooth ile ilgili bir sorun olduğu görülüyor.



3. Test ekranı, Bluetooth devre dışı olduğu için sorun çıktığını gösteriyor.



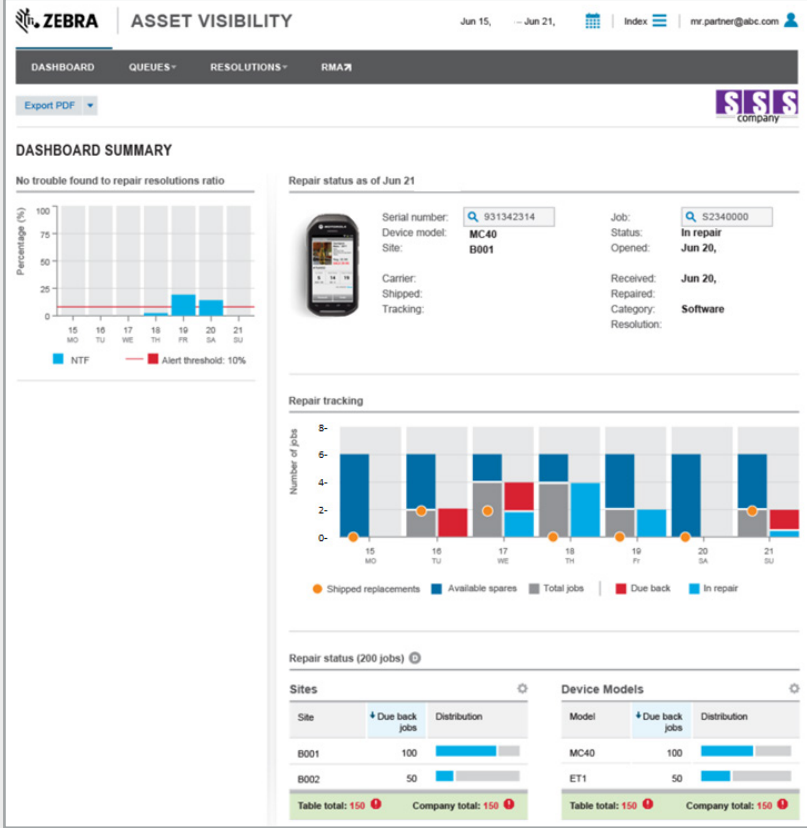
4. Yardım masası, kullanıcıya ayarlar menüsünden Bluetooth'un nasıl açılacağını ve cihazı yazıcı ile nasıl başarıyla eşleştireceğini için anlatıyor.



ŞEKİL 3: ÖRNEK - CİHAZ DİYAGNOSTİK HİZMETİ İLE BİR CİHAZIN SORUNUNUN BELİRLENİP ÇÖZÜLMESİ

- **Hizmetler Gösterge Paneli:** OneCare Essential ile opsiyonel, OneCare Select ile standart olan bu özellik, size onarım sürecinin tamamen görülebilmesini sağlar. Online portal, size onarımdaki cihazlarınızın durumunun görülebilmesini sağlar, onarım sürecindeki cihazların yönetimini kolaylaştırır, cihazların takibi ve raporlar hazırlanması için harcanan zamanı ortadan kaldırır, ve onarım yönetim maliyetlerini azaltır. Seri numarası ile onarımlar hakkında 'hiçbir sorun bulunamadı' oranından onarım çözümlerine ve daha birçok konuda ayrıntılı bilgileri takip edebilirsiniz.

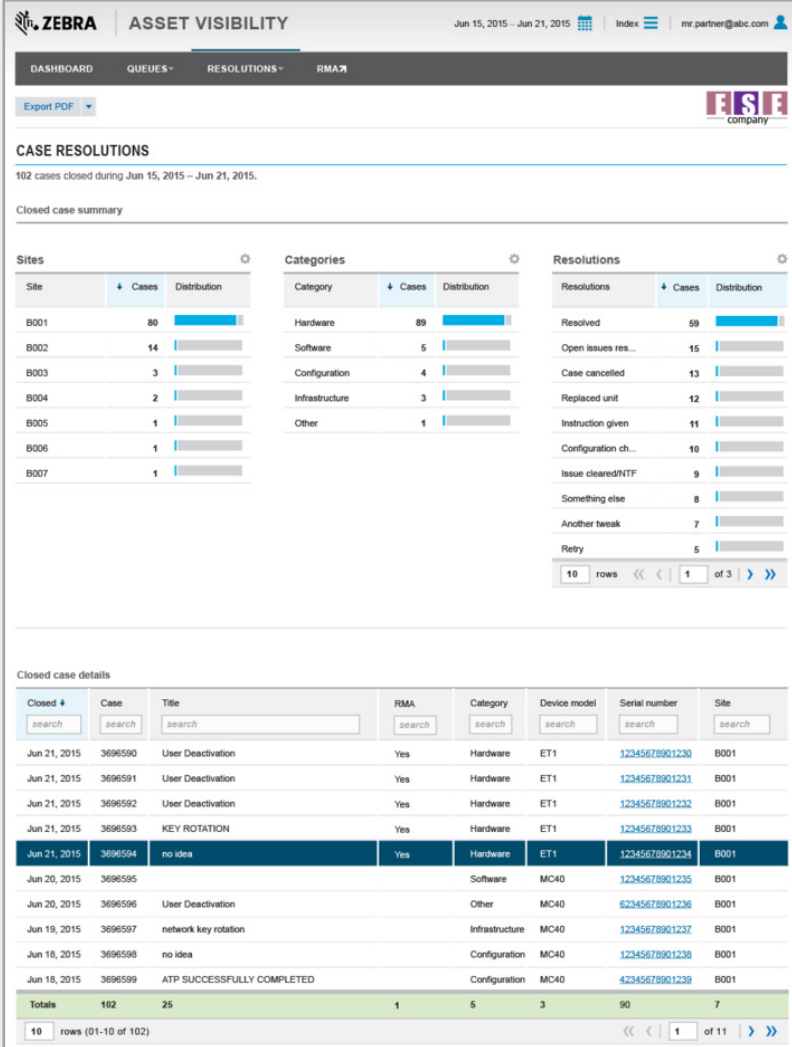
OneCare Select müşterileri, aynı zamanda tüm yardım masası çağrılarının durumunu, lokasyona ve belirli bir mobil bilgisayar modeline göre bütün lokasyonlardaki tüm Zebra cihazların durumunu, ayrıca belirli bir cihazın durumunu görebilirler. Gösterge paneli, kullanıcı eğitimini daha geliştirmek için kullanabileceğiniz verileri güzel bir şekilde sunar. Örneğin, kullanıcı hatalarının (ör. pil yönetiminin iyi yapılmamasının) neden olabileceği yaygın sorunları tespit ederek eğitimi daha geliştirip hizmet dışı kalma sürelerini azaltabilirsiniz.



ŞEKİL 4: ÖRNEK - HİZMETLER GÖSTERGE PANELİ İÇERİSİNDEKİ ÖZET EKRANI

Hizmetler Gösterge Paneli özet ekranında yer alan çeşitli önemli bilgileri şunları içerir:

- **Sol üst:** Hiçbir hata bulunamayıp geri gönderilen cihazların yüzdesini göstererek teknik destek ya da uzaktan diyagnostik çağırısı gibi alternatif çözümlerin daha etkili olabileceği durumlara dikkat çeker.
- **Sağ üst:** Belirli bir cihazın onarım durumunu ve onu ne zaman geri alacağınızı takip etmenizi sağlar.
- **Sağ orta:** Onarım sürecindeki tüm cihazlarınızın durumunu takip eder.
- **Sağ alt:** Model ya da lokasyon bazında onarım durumunu gösterir - alta yatan sorunların belirlenmesi için yararlıdır.



ŞEKİL 5: ÖRNEK - TEKNİK DESTEK ÇAĞRI SÜRECİ EKLAN RESMİ

Hizmetler Gösterge Paneli, belirli bir dönem içerisinde açılan ve çözülen tüm teknik destek çağrılarının tamamen görülebilmesini sağlar. Bu, kalıpları takip etmek ve altta yatan nedenleri belirlemek amacıyla tek tek çağrılarının takip edilmesi için yararlıdır. Örneğin, ekran resminde belirli bir lokasyonda açılan çağrı sayısının yüksek olduğunu gösteriyor.

Buna ek olarak, bir süre önce işiniz için kritik öneme sahip varlıkların yeri ve durumunun belirlenmesine yardımcı olacak yeni Operasyonel Görünürlük Hizmetimizi (OVS) uygulamaya koyduk.

5. OPERASYONEL GÖRÜNÜRLÜK HİZMETİ

OVS, cihazlarınızın işletim, yönetim ve bakım şeklini daha geliştirmek amacıyla verileri eyleme konabilir istihbarata dönüştürerek el tipi bilgisayarlar ve Link OS özellikli yazıcılarınızı yönetme şeklinizi değiştirir. Devreye alınmasından itibaren ömrü boyunca tüm onarımlardan geçip emekliye ayrılıncaya dek her cihazın performansı hakkında ileri düzeyde, gerçek zamanlı ve sürekli bilgi sunar. Abonelik şeklindeki bu hizmet, yatırımınızı en iyi şekilde değerlendirmenizi sağlamak için gereken stratejik kararları almanızı mümkün kılar. Birçok kaynaktan alınan bilgileri entegre eder. Bu bilgiler arasında neleri görebileceğinize örnekler, cihazlarınızın nerede olduğu, nasıl kullanıldığı, yaygın arızalar ve nedenleri belirlenmesidir. Ayrıca, analizin toplamına bakarak en iyi ve en kötü performans gösteren lokasyonlarınızı tespit edebilir, iyi uygulamaları görebilir ve son kullanıcı eğitimini bunlara göre ayarlayabilirsiniz. Bilgiler, online portalda toplanıp normalize edilerek kolay okunabilir ve yapılandırılabilir ekranlar görüntüleyen bir gösterge paneli aracılığıyla sunulur. İşiniz için en önemli olan birçok istatistikler, analizler ve cihaz ölçümleri için eşik değerleri belirleyebilirsiniz.



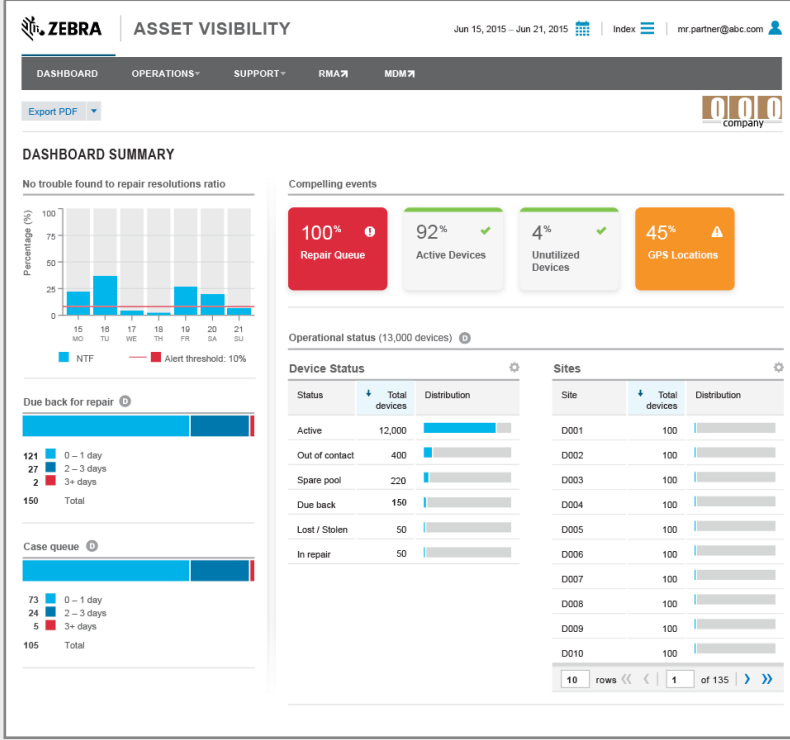
Temel özellikler şunları içerir:

- **Yönetilen bir bulut platformu:** Hızlı kurulum ve kolay yönetim için.
- **Kapsamlı görünüm:** En çok kullanılan uygulamalar, pil performansı, lokasyonlarınızın her birindeki cihazların durumu, kablosuz bağlantı ve daha birçokları dahil olmak üzere, cihazlarınız hakkında bir dizi ayrıntılı tablolar. Ayrıca servis masası çağrıları, çağrı sıraları, onarım durumu ve daha fazlası gibi destek istatistiklerini de görebilirsiniz.
- **Barındırılan Mobil Cihaz Yönetimi (MDM) yazılımı:** Cihaz ayarları, kural setleri ve profiller müşterileri ortamları için optimize edilir.
- **Gösterge paneli görünürlüğü:** Kapsamlı kullanım bilgileri ile Zebra OneCare raporları net bir grafik arayüzünde entegre edilir. Kullanım bilgileri, ortamındaki varlıkların tanımlama, konum, durum ve kullanımı gibi raporlama, analiz ve uyarılar aracılığıyla uygulamaya konabilir bilgileri içerir.
- **Yardım masası desteği:** Yüksek kullanılabilirlik ve görünürlük için platform ve gösterge paneli desteği.
- **Eğitim:** OVS platformundan en iyi şekilde yararlanılmasına yönelik eğitim.

OVS'nin avantajları şunları içerir:

- Cihaz kullanımında en iyi uygulamaların yürürlüğe konması.
- Cihaz yönetiminin idari bir görev olmaktan çıkarılıp destek maliyetlerini düşüren, cihazdan elde edilen faydayı arttıran ve hizmet dışı kalma sürelerini azaltan, proaktif bir faaliyete dönüştürülmesi.
- Performansın artırılması - cihazlarınızın her birinin verimliliği en üst düzeye çıkarmak için gerekli olan en yüksek performansı sunmasının sağlanması.

5.1 Ayarlanabilir OVS Gösterge Paneli Ekran Resmi



OVS Gösterge Paneli şu şekilde düzenlenmiştir:

- Sol tarafta Arıza Bulunamadı / Sorun Bulunamadı durumu, İade Edilecek süreler ve Servis Masası çağrı süreleri gibi özet onarım ve servis masası çağrı bilgileri görülür.
- Üst orta bölümde kullanıcı tarafından seçilebilen, kullanım ve destek raporlarından seçilmiş sekiz adete kadar hayati önemde olay görülür. Bunlar, gösterge paneline hızlı bir göz atarak beklendiği gibi çalışan yerler ile dikkat edilmesi gereken yerleri görme olanağı sağlar.
- Gösterge panelinin sağ üçte ikisinin alt kısmında cihaz durumu (aktif, irtibat yok, kayıp/çalındı, geri gelecek, onarımda ya da (varsa) yedek havuzunda) ve halen her bir lokasyona verilmiş cihazların sayısı gibi envanter bilgilerinin bir özeti görülür.
- Üstteki menü çubuğunda kullanımla ilgili ve ayrıntılı raporlara linkler ile MDM ve Ürün İade Onayı (RMA) araçlarına linkler yer alır.
- Gösterge panelinde ayrıca istenen tarih aralığının yanı sıra görüntülenecek cihaz lokasyonları ile cihaz modellerini seçerek kolayca görünüm özelleştirme olanağı sağlayan bir bilgi seçici ve kullanıcı seçimi de vardır. Ayrıca bilgilerin PDF ya da CVS formatına aktarımını sağlayan bir simge de mevcuttur.

5.2 OVS Rapor Kitaplığı Ekran Resmi

Kullanım raporları MDM'den sağlanan geçmiş bilgileri kullanılarak oluşturulan bir dizi rapordur. Bu raporlar, cihaz envanteri, durum ve sağlığı, ve cihaz kullanıcı davranışı hakkında ayrıntılı tablolar sunar. Bu raporlar, değerli kullanım bilgileri verir. Bu bilgilerin nasıl kullanılacağına örneklerden bazıları, pillerin nasıl şarj edildiği gibi davranış sorunlarının belirlenmesi, bozuk pillerin anlaşılması ve cihazlardan yararlanma seviyesi düşük ya da yüksek olan lokasyonların görülmesidir. Aşağıdaki ekran resminde somut adımlar atılabilmesi için bu sorunların nasıl vurgulanabileceği görülmektedir.

The screenshot displays the ZEBRA ASSET VISIBILITY dashboard for the period Jun 15, 2015 – Jun 21, 2015. The dashboard is divided into several sections:

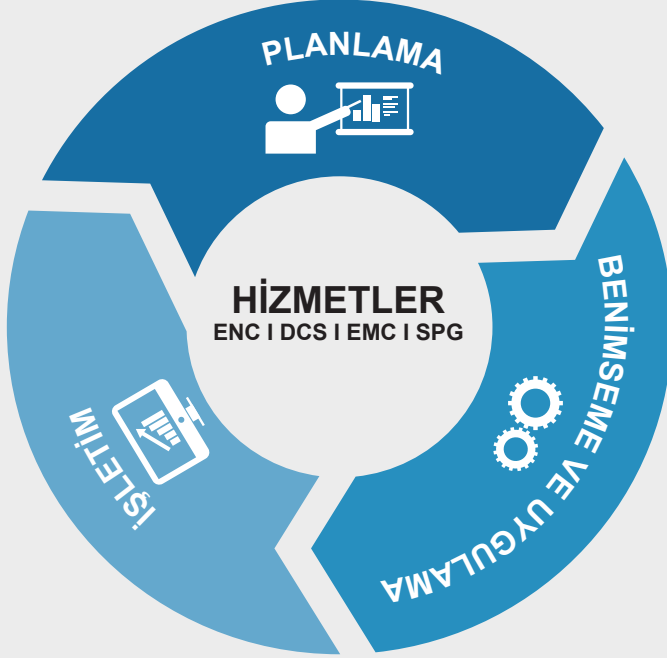
- Dashboard Header:** ZEBRA ASSET VISIBILITY, Jun 15, 2015 – Jun 21, 2015, Index, and user profile (mr.partner@abc.com).
- Navigation:** DASHBOARD, OPERATIONS, SUPPORT, RMA, MDM.
- Key Metrics (Cards):**
 - Devices:** 97% Active Devices (green checkmark).
 - Battery:** 7% Device Critical Battery Events (green checkmark).
 - Printers:** 100% Printed Labels (green checkmark).
 - Utilization:** 20% Physical Memory (green checkmark).
 - WLAN: Site D002:** 90% WLAN Data (green checkmark).
 - WWAN:** 45% GPS Locations (orange warning icon).
 - Newly Activated Devices:** 80 (blue bar).
 - Printer Critical Battery Events:** 2% (green checkmark).
 - Printer Odometer:** 100% (green checkmark).
 - Storage Memory:** 91% (red warning icon).
 - WLAN Signal:** -50dBm (green checkmark).
 - WWAN Call Time:** 20% (blue bar).
 - Out of Contact Devices:** 3% (green checkmark).
 - Device Battery Discharge Rate:** 1% (green checkmark).
 - Operational status (13,000):** 4% Unutilized Devices (green checkmark).
 - WWAN Signal:** 67% (blue bar).
 - Total Devices:** 13,000 (blue bar).
 - Device Battery Level:** 88% (orange warning icon).
 - Printer Battery Level:** 93% (green checkmark).
- Device Status Table:**

Status	Total devices
Active	12,000
Out of contact	450
Spares pool	260
Due back	170
Lost / Stolen	50
In repair	70
- Sites Table:**

Site	Devices
D001	100
D002	100
D003	100
D004	100
D005	100
D006	100
D007	100
D008	100
D009	100
D010	100
- Footer:** © 2015 Zebra Technologies. All rights reserved. Privacy. Terms of use.

6. PROFESYONEL HİZMETLER

Destek hizmetlerimizde olduğu gibi, binlerce mobil teknoloji kurulum deneyimlerimizden yararlanarak size teknolojinizin ömrü boyunca destek olmak için kapsamlı bir Profesyonel Hizmetler portföyü geliştirdik. Planlama, kurulum ve yönetimin optimum bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan bu hizmetler, aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.



ŞEKİL 6: ZEBRA'NIN SUNDUĞU PROFESYONEL HİZMETLER

6.1 Planlama Hizmetleri

Profesyonel hizmetler ekibimiz tarafından size yeni teknolojinizin sorunsuz kurulumunda yardımcı olmak için gerekli uzmanlık sağlanmaktadır. Atölye çalışmaları, özel araçları ve endüstri standardı proje yönetimi çerçevelerin bir kombinasyonundan yararlanarak size şu konularda yardımcı olabiliriz:

- Stratejinizin ve operasyonel hedeflerinizin tanımlanması ve kıyaslanması
- Değerlendirme raporunun doğrulanması için bir pilot uygulama oluşturulması
- Cihaz ihtiyaçlarının belirlenmesi
- Uygulamalarının taşınması için bir proje planı hazırlanıp süreçler oluşturulması
- WLAN güvenliğinizin araştırılıp güçlendirilmesi ve ağın beklenen yükleri taşıyabilmesinin sağlanması
- Kullanıcıların yeteneklerinin bilinmesi ve eğitim programlarının buna göre planlanması
- Komple çözüm tasarımı ve mimarisinin gerçekleştirilmesi

6.2 Uygulama Hizmetleri

Teknik ekiplerimiz, mobil teknolojinin aşamalı olarak uygulamaya geçirilmesine yardımcı olabilir. 25 alanda kurulum hizmetleri sunuyoruz. Bunlardan başlıcaları şunlardır:

- **Ağ uygulama:** Lokasyon keşifleri, hazırlama, kurulum, devreye alma, sistem denetimleri ve sorun giderme dahil olmak üzere Wi-Fi kurulumu.
- **Ağ hizmetleri:** AirDefense hizmetleri platformunun, ek aletlerin, kablosuz LAN modüllerinin ve izinsiz girişlere karşı korumanın devreye alınması. Ayrıca, gelişmiş araştırma ve sorun giderme sistemleri, canlı RF ve kablosuz güvenlik açığı modüllerinin kurulumuna da destek veriyoruz.
- **Cihaz uygulama:** Cihazlarınıza yazılım ve uygulamaları kolayca yüklemenize yardımcı olan otomasyon sistemleri ve süreçlerinin tasarlanması. Tüm devreye alma sürecini de sizin yerinize yönetebiliriz.
- **Mobil Cihaz Yönetimi (MDM):** Uzaktan cihaz yönetimi, yazılım yükseltme ve izleme amaçlı bir mobil cihaz hizmetleri platformu kurulumu. MDM platformunun gözetimini de sizin yerinize üstlenebiliriz.
- **Uygulama test ve kurulumu:** Uygulamaların test edilerek cihazlarınızla uyumluluğun sağlanması.
- **RFID kurulumu:** Lokasyon keşifleri, okuyucu kurulumları (sabit, ve mobil (hazırlama dahil) ve RFID teknik yardımı sağlanarak mevcut sistemlerin değerlendirilip sorunların giderilmesi.
- **Kurulum, Konfigürasyon ve Yardım (ICA) hizmeti:** Hızlı ve güvenilir bir yazıcı kurulumu sağlanması. İlk kez kullanacak olanlar ve teknik konulara aşina olmayan çalışanların Zebra yazıcıları kısa sürede kurmayı başarmaları gereken geniş çaplı uygulamalar için idealdir.
- **Genel Hizmetler:** Proje yönetimi ve müşteri çözüm atölyelerini içerir.

6.3 İşletim Hizmetleri

Zebra, kurulup çalışır duruma geçen çözümünüzü desteklemek için kapsamlı bir hizmet portföyü sunmaktadır. Bunlar arasında Zebra OneCare ve Operasyonel Görünürlük Hizmetimiz bulunmaktadır. 'İşletim' aşamasında sunduğumuz ek hizmetler şunlar içerir:

- **Uygulama Barındırma ve Yönetimi**
- **Optimizasyon Hizmetleri**
- **Ağ Altyapı Yönetimi**
- **Güvenlik İzleme Hizmetleri**

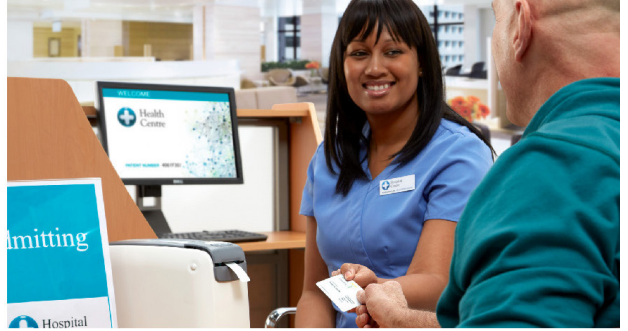


6.4 Yazılım Uygulaması Geçiş Hizmetleri

Yeni bir mobil teknoloji platformu satın aldığınızda eski uygulamaları bu platforma taşımamız gerekebilir. Biz süreci kolaylaştırmak için hem özel, hem hazır paket hizmetler sunuyoruz. Bu kendini kanıtlanmış hizmetler, eski Windows Mobile ve Windows CE gibi işletim sistemlerinden Android veya Windows 10 gibi modern bir işletim sistemine geçiş zorluklarının üstesinden gelecek uygulama geliştirme döngüsü ile ilgili risk, zaman ve maliyetleri azaltmanıza yardımcı olur.

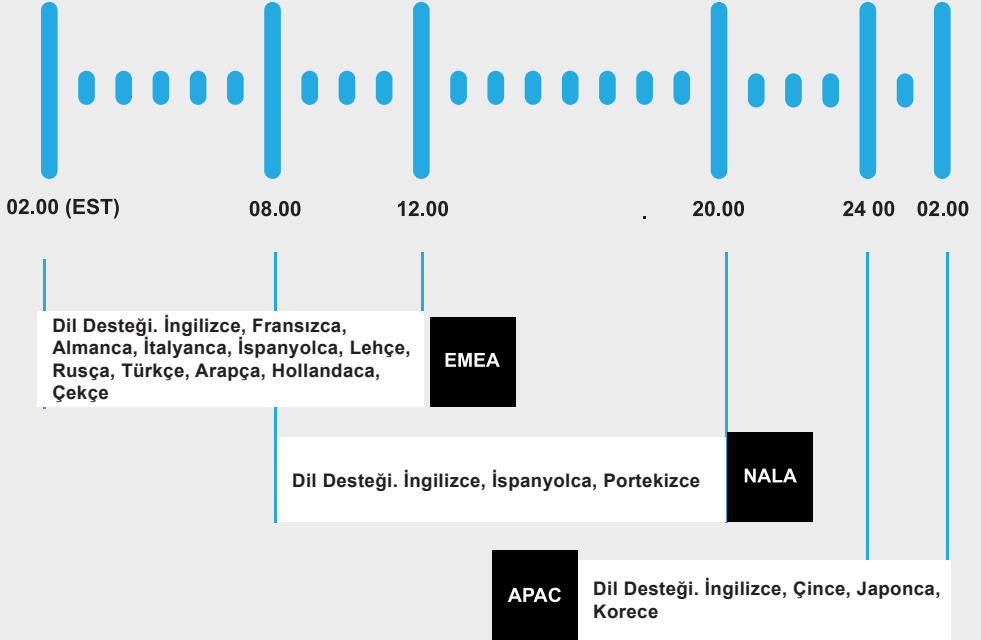
Geçiş hizmetlerimiz şunları içerir:

- **Uygulama sanallaştırma:** En son işletim sistemine sahip modern bir cihazda çalışan eski bir WinMob uygulamasının on adete kadar sanallaştırılmış prototip ekranı.
- **Yeniden öngörme:** Mevcut kodunuzu kullanarak bu çözüm, uygulamanızın gelişmiş bir cihazda modern bir görünüme sahip olarak nasıl çalışacağına simülasyonunu görmeyi sağlar.
- **Yeniden tasarlamak:** Eski uygulamaları yerel veya platformlar üstü geliştirme için en iyi uygulamaları hayata geçiren bir yeniden yazma aracıyla günümüzün cihazlarına taşınması. Zebra ya da üçüncü şahıslar tarafından geliştirilen uygulamalar kullanıyorsanız, bu uygulamaları yeni platformunuza sorunsuz taşımak için çözüm sunuyoruz.
- **Üçüncü şahıs aktivasyonu:** Örnek kod, en iyi uygulamalar, sorun giderme ve optimizasyon sağlar. Birlikte çalışabilirlik, kullanılabilirlik ve işlevsellik testleri ile birlikte kurulum sonrası uygulama çözüm desteği.
- **Sürekli destek:** Yazılım destek sözleşmesi, Zebra OneCare destek kaynaklarına erişim sağlar ve müşterilere Zebra uygulamaları için düzeltmeler isteme hakkı verir. Test ve doğrulama hizmetini gerçekleştiren Zebra uygulamaları veya üçüncü şahıs uygulamalarına lansman sonrası 2. Seviye destek.



7. İHTİYAÇ DUYDUĞUNUZ HER YERDE GÖREV BAŞINDAYIZ

Çok uluslu bir şirket olarak, teslim sürelerini azaltmak için global olarak stratejik noktalarda kurulu onarım merkezleri ve tesisleri ile bize ihtiyacınız olan her yerde varız. 3 saat diliminde ve - çalışma saatleri içinde çoklu dil desteği, 24 saat boyunca ise İngilizce dil desteği ile - 16 dilde teknik destek sunuyoruz.



ŞEKİL 7: ZEBRA, 3 SAAT DİLİMİNDE VE 16 DİLDE YARDIM MASASI TEKNİK DESTEK HİZMETİ SUNMAKTADIR

7.1 Faaliyetlerinize Kesintisiz Devam Etmeniz İçin Görev Başındayız

Üretim bölümünden depoya, liman ve yol kenarına ve müşterinin yanı başına, insanların teknolojiye yoksun kalmaya hiç zamanları yoktur. Bu nedenledir ki mobil teknolojimizin hem kullanımı kolay, hem de güçlü ve güvenilir olacak şekilde tasarlıyoruz. Ve yine bu nedenledir ki onun arkasında sorunlar çıkmasını proaktif bir şekilde önleyen, çıktığında ise onları hızlı bir şekilde çözen, ve size maliyetler üzerinde görünürlük ve kontrol sunan, çeşitli son derece duyarlı destek hizmetlerinin olmasını sağlıyoruz. İnsanlarınıza işlerini yapmaları için en iyi araçları vermek için teknolojinizin sürekli ellerinde kalmasını sağlayan OneCare destek ürünlerimiz için tüm bilgi birikimimizi koyduk.

DAHA FAZLA BİLGİ İÇİN LÜTFEN WEB SİTEMİZİ ZİYARET EDİN: WWW.ZEBRA.COM



Kuzey Amerika ve Şirket Genel
Merkezi
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Pasifik Asya Genel Merkezi
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Genel Merkezi
zebra.com/locations
mseurope@zebra.com

Latin Amerika Genel Merkezi
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com

Parça numarası: FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp ve/ya da iştirakleri. Tüm hakları saklıdır. Zebra ve stilize edilmiş Zebra başı, dünya çapında birçok yerde tescil edilmiş, ZIH Corp ticari markalarıdır. Tüm diğer ticari markaların mülkiyeti sahiplerine aittir.