



## Services d'assistance Zebra OneCare® Essential et Select

Optimisez la disponibilité et le retour sur investissement des équipements Zebra, pour une efficacité opérationnelle maximale

Chaque jour, les terminaux mobiles, les scanners de codes-barres et les imprimantes Zebra vous aident à rationaliser vos processus, pour travailler plus efficacement et avec plus de précision, réduire vos coûts d'exploitation et rendre vos équipes plus productives. Le succès de votre entreprise et le retour sur investissement de votre solution Zebra dépendent de la disponibilité de vos équipements. Avec les services d'assistance Zebra OneCare Essential et Select, vous disposez de toutes les fonctionnalités nécessaires pour optimiser la durée de fonctionnement et les performances de vos équipements au quotidien. Vous tirez pleinement parti de l'expérience incomparable de Zebra. Les offres Zebra OneCare Essential et Select vous permettent de choisir le niveau de service le mieux adapté à votre entreprise et à votre budget. Et grâce à notre réseau international, nous offrons une couverture aux quatre coins du monde.

### Services adaptés à vos besoins

Avec les offres Essential et Select, vous disposez de fonctionnalités qui redéfinissent la norme du support technique dans le secteur : assistance technique, agents en direct et délai de réparation définis, mises à niveau logicielles et mises à jour de sécurité LifeGuard™ for Android™, sans oublier le tableau de bord VisibilityIQ™ OneCare® accessible par le Cloud pour le suivi des réparations, des tickets d'incident, des rapports LifeGuard et bien plus. Pour répondre à vos besoins, vous pouvez également personnaliser votre contrat, à l'aide de nombreuses options. L'offre Essential propose une couverture de base et Select, une protection maximale. Les deux contrats peuvent être souscrits dans les 30 jours suivant l'achat de votre équipement.

## Mises à jour de sécurité de LifeGuard™ for Android™ sur tout le cycle de vie des équipements

Vos terminaux Android durcis de Zebra ont une durée de vie bien supérieure aux trois ans classiques d'assistance sécurité fournie par Google sur une version Android donnée.<sup>1</sup> Mais sans une assurance sécurité de la version Android utilisée dans votre entreprise, les risques de sécurité éventuels vous obligent à vous séparer de vos équipements trop tôt : une solution qui revient très cher. Désormais, vous pouvez assurer la sécurité de vos terminaux mobiles Android Zebra au quotidien, grâce à LifeGuard for Android, seule solution de sécurité du secteur capable de prolonger les cycles de vie. LifeGuard ne vous offre pas seulement les mises à jour et correctifs de sécurité indispensables, il facilite aussi les mises à niveau. Vous pouvez consulter toutes les mises à jour disponibles et identifier les équipements à actualiser. Et avec LifeGuard, vous conservez une parfaite maîtrise. Si vous ne tenez pas à faire migrer vos équipements vers la prochaine version d'Android, nous continuerons d'assurer le support de la version Android actuellement en place.

## Couverture contre la casse

Les services Zebra OneCare offrent une couverture complète. Si la garantie de votre matériel couvre les défauts de pièce et main-d'œuvre, Zebra OneCare propose une couverture pour l'usure normale et les dommages accidentels. Chaque pièce d'un équipement Zebra est couverte : écran ou boîtier fissuré, fenêtre de lecture de scanner endommagée, tête d'impression usée ou rouleau d'entraînement abîmé. Et si vous devez nous renvoyer un équipement, sa prise en charge est simple et rapide. Vous pouvez effectuer une demande de retour en ligne, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

## Expérience incomparable de Zebra

Notre support technique réunit des experts prêts à résoudre pratiquement tous les problèmes que vous pourriez rencontrer avec vos équipements. L'équipe vous apporte une solution rapide pour minimiser les temps d'arrêt et leur impact sur vos activités. Nos laboratoires de solutions et notre capacité à maintenir les configurations spécifiques de vos clients accélèrent la résolution des problèmes. Vous reprenez ainsi vos activités au plus vite. Vous souhaitez adopter les technologies de nouvelle génération ? Les spécialistes du support applicatif vous accompagnent. Nos experts offrent une assistance en 17 langues, aux quatre coins du monde.

## Présentation générale des services

### Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential offre la couverture complète dont vous avez besoin pour optimiser la durée de fonctionnement et la rentabilité de vos terminaux mobiles Zebra. Ce service fait figure de référence en termes de support technique, en proposant des fonctionnalités comme la couverture des dommages accidentels et de l'usure normale, l'accès à l'assistance technique aux heures de bureau locales, un délai de livraison de 3 jours pour les réparations, et les mises à jour de sécurité de LifeGuard pour une version actualisée et fiable d'Android. Avec VisibilityIQ™ OneCare®4, il est en outre très facile de suivre l'ensemble de vos réparations, tickets d'incident et contrats d'assistance Zebra. Vous identifiez également les équipements où il faut installer les mises à jour de sécurité Android de LifeGuard et connaissez l'état de ces mises à jour.

### Zebra OneCare Select

Si votre entreprise recherche une durée de fonctionnement optimale de ses équipements et un accès permanent à l'assistance technique, c'est Zebra OneCare Select qu'il lui faut. Vous bénéficiez de tous les avantages de Zebra OneCare Essential, auxquels il faut ajouter l'accès en direct aux agents de l'assistance technique 24x7. De plus, nous créons et gérons un parc de réserve pour vous afin de pouvoir remplacer les équipements défaillants du jour au lendemain. En cas de réparation, nous préparons une unité de remplacement où nous restaurons vos paramètres et applications, pour une disponibilité immédiate.

**Réservez à vos équipements Zebra le soin qu'ils méritent, avec les services d'assistance Zebra OneCare. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.zebra.com/zebraonecare](http://www.zebra.com/zebraonecare).**

## Présentation des fonctionnalités

Fonctionnalité	Zebra OneCare® Essential Assurance de base	Zebra OneCare® Select Protection maximale
Durée du contrat	3 ou 5 ans	3 ou 5 ans
Délai de retour du dépôt <sup>2</sup>	3 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier	Expédition le même jour d'une unité de remplacement
Accès prioritaire et en direct aux agents de l'assistance technique	Agent H/F, aux heures de bureau locales	Assistance 24/7
Méthode d'envoi pour retour <sup>3</sup>	Terrestre inclus En option : jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant
Mises à jour logicielles du système d'exploitation (accès en ligne)	●	●
Mises à jour de sécurité LifeGuard for Android	●	●
Couverture complète	●	●
Défauts de fabrication	●	●
Portail Repair Order en ligne pour les autorisations de retour de matériel <sup>4</sup>	●	●
VisibilityIQ OneCare <sup>5</sup>	●	●
Outil Device Diagnostic (terminaux mobiles)	●	●
Gestion d'un parc de réserve <sup>6</sup>	S/O	●
Initialisation de l'équipement <sup>7</sup> (gestion des applications et des configurations)	En option	●
Service de maintenance des batteries <sup>8</sup>	En option	En option
Service de renouvellement des batteries <sup>9</sup>	En option	En option
Service de collecte de matériel <sup>10</sup>	En option	En option
Services de visibilité : Zebra VisibilityIQ™ Foresight <sup>11</sup>	En option	En option

1. <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en> (Pixel phone subsection) "Google provides security support for a specific version of Android from its release date to 18 months beyond end-of-sale or a minimum of 36 months."

2. Le délai de retour du dépôt Zebra se définit comme la période pendant laquelle un équipement est conservé dans un dépôt de réparation agréé Zebra. Il n'inclut pas le temps de transport vers le dépôt ou depuis celui-ci ni le temps que le client met à répondre à une demande d'information. Pour recevoir l'unité de remplacement le même jour, il convient de demander l'autorisation de retour de matériel dans les délais impartis.

3. Livraison express disponible pour une « expédition le jour ouvré suivant » dans les régions indiquées. Réparation le jour ouvré suivant disponible dans la région NA et au Mexique pour les produits d'impression.

4. Disponible dans les régions NA, EMEA, APAC et au Mexique pour les produits Entreprise et Impression.

5. Terminaux mobiles et scanners Zebra uniquement. Visibilité dans le Cloud sur les réparations, l'assistance technique, les contrats, les rapports LifeGuard, etc. Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC.

6. Le parc de réserve est fourni et géré par Zebra. Dans la région NA, le client a la possibilité de détenir le parc.

7. Disponible dans les régions NA, EMEA et ANZ. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.

8. Disponible dans les régions NA et EMEA. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.

9. Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.

10. Disponible dans les régions NA, EU et ANZ, pour des modèles précis de terminaux mobiles. Disponible dans l'Union européenne pour les imprimantes. Pour plus d'informations sur les modèles concernés et la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.

11. Services de visibilité en option : VisibilityIQ Foresight. Disponible pour les terminaux mobiles Zebra et les imprimantes Link-OS Zebra en réseau.



### Étude de cas sur Zebra OneCare Essential : parfaite traçabilité des patients et des traitements

Un hôpital local a équipé son personnel d'une dizaine de terminaux mobiles Zebra pour assurer la traçabilité des patients et des traitements. L'hôpital a souscrit un contrat d'assistance Zebra OneCare Essential pour respecter son budget, tout en faisant profiter son équipe de techniciens interne de l'expertise indispensable au fonctionnement optimal des équipements.

En cas de dysfonctionnement de certains appareils, il suffisait à l'équipe d'accéder au portail Repair Order de Zebra pour déposer rapidement et sans peine une RMA en ligne. Les équipements étaient renvoyés à Zebra, où ils étaient examinés et réparés dans un délai de trois jours à compter de leur réception dans l'atelier de réparation Zebra. Grâce à VisibilityIQ OneCare, l'équipe interne n'avait qu'à se connecter au tableau de bord, pour connaître l'état des réparations et consulter les statistiques relatives aux réparations et à l'assistance technique.

La sécurité des équipements était également une préoccupation de l'hôpital. Zebra OneCare Essential a levé toutes les inquiétudes en mettant à disposition les mises à jour logicielles et de sécurité, y compris les correctifs de sécurité du système d'exploitation Android fournis par LifeGuard. Et en cas de difficulté de connexion, les experts du support technique de Zebra répondaient toujours présent pour identifier et résoudre rapidement les problèmes, afin de garantir le fonctionnement optimal des équipements. Le personnel soignant pouvait continuer à assurer son service, pour protéger la sécurité et le confort des patients.



### Étude de cas sur Zebra OneCare Select : une importante agence de location de voitures protège la qualité du service sur ses différents sites

Présente sur plusieurs sites, des grands/petits aéroports jusqu'aux moindres quartiers, une importante agence de location de voitures a déployé des terminaux et des imprimantes mobiles Zebra pour gérer les activités quotidiennes liées au retour des véhicules. La satisfaction client étant un facteur déterminant du succès de l'entreprise, le soutien opérationnel devait être d'une extrême qualité pour non seulement optimiser le fonctionnement des équipements sur l'ensemble des sites, mais aussi pour simplifier la gestion à distance d'un parc d'équipements mobiles.

Le contrat Zebra OneCare Select assorti du service de maintenance des batteries s'est avéré la solution idéale. Non content de garantir la disponibilité d'équipements en parfait état de marche, grâce à un parc de réserve détenu et géré par Zebra, le client bénéficiait d'une assistance 24/7, des mises à jour logicielles pour tous ses équipements sans fil Zebra et des mises à jour de sécurité LifeGuard for Android pour ses terminaux mobiles.



**Siège social général et siège  
Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

**Siège Asie-Pacifique**  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

**Siège EMEA**  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

**Siège Amérique latine**  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com