



适用于移动数据终端的 Zebra OneCare 服务

可最大限度地延长设备正常运行时间，
提高员工工作效率并提高投资回报的战略性服务

新推出的 Zebra OneCare 服务将传统的故障修复支持转变为一项战略性服务，可帮助您实现移动目标并最大限度地提高您在斑马技术设备方面的投资回报。Zebra OneCare 服务能够提高设备可用性，让移动员工手中的斑马技术移动设备发挥出最大使用价值。Zebra OneCare 服务提供了三种服务级别和众多附加选项，您可以根据业务需求和预算来选择合适的服务级别。**OneCare Essential Lite** 为 MC21xx、MC31xx、MC32xx、MC36 和 MC40 移动数据终端提供了适用于所有业务需求的基本服务。**OneCare Essential** 为所有移动数据终端提供了全面的维修服务 and 更快速的维修周转时间。**OneCare Select** 以 Essential 为基础，提供更多的支持小时数、次日换货服务以及其他更多服务。所有服务级别提供了无与伦比的“来自制造商”的专业技术 - 没有人比我们更加了解我们的产品。斑马技术又一次在服务行业中设定了新的标准。

SELECT、ESSENTIAL 和 ESSENTIAL LITE 中的标准服务

全球支持

我们在全球范围内提供英语、中文、日语、韩语等 16 种语言的支持服务，我们的维修中心遍布世界各地，无论您在世界任何位置开展业务运营，我们均能够全面满足您的服务需求。

在线获取软件更新

我们不断开发和更新我们的移动数据终端软件，以提高性能和增加新的功能。所有 OneCare 客户均可通过斑马技术受密码保护的支持门户下载更新。

技术支持咨询台

斑马技术的技术专家咨询台为 Essential Lite 客户提供周一至周五（上午 9 点至下午 6 点）技术支持，为 Select 客户提供全天候（24/7/365）技术支持。咨询台服务代表经过全面培训，掌握隔离、分析和解决问题所需的综合技能，可对问题进行 1 级诊断以确定

最佳行动步骤。如果咨询台代表无法解决问题，则会将问题呈报 2 级支持人员，由 2 级支持人员在正常工作时间对该问题作出响应。Select 客户可以随时提交支持请求，此服务级别特别适用于需要全天候营业的医院、零售商和物流公司，这些实体的员工需要不间断地使用斑马技术设备。服务优势：当设备发送故障时，用户可随时联系技术人员，享受全天候服务保障。

设备诊断服务

设备诊断服务可远程解决更多设备问题，最大限度地减少将设备送往维修站进行维修的次数。此项标准服务功能包含在所有 OneCare 服务中，其核心是设备诊断工具。只需扫描一下条码，即可将此应用程序下载到斑马技术移动设备上。该工具将执行六项自助健康状况测试，包括系统、电池、WLAN、WWAN、蓝牙和 GPS。服务优势：确保不影响员工的工作效率，在现场解决问题，不必送往维修站进行维修，节省时间成本。

服务简介

适用于移动数据终端的 ZEBRA ONECARE 服务/中国、东南亚和印度

在线学习和评估

现在，您可以方便地评估公司在部署斑马技术移动解决方案方面的准备情况，做好前期规划，从而最大限度地降低风险，确保项目取得成功。只需完成在线调查问卷即可生成一份报告，发现需要弥补的任何不足，扫除一切障碍，帮助您快速、平稳地部署斑马技术移动解决方案。此外，我们还提供了一系列在线课程，您可以在斑马技术学习顾问的帮助下创建课程学习计划，以弥补所发现的任何不足。服务优势：更快地部署斑马技术移动解决方案，更快地获得投资回报。

ESSENTIAL 和 SELECT 中的标准服务 (在 ESSENTIAL LITE 中不可用)

全面保修服务

无论发生任何故障（从显示屏到外壳），我们均无条件提供保修服务。

SELECT 中的标准服务（在 ESSENTIAL 中为可选服务，在 ESSENTIAL LITE 中不可用）

服务信息显示板

您可通过此门户查看所有设备的维修周期状态。可以按序列号和“未发现故障”的设备比率来跟踪维修进度，

以及查看已发运的更换设备数量、应送维修站返修的设备数量、维修站当前已接收并正在维修的设备数量。Select 客户还可以查看以下信息：备件库中的可用备件数量；未关闭的所有咨询台案例的状态；所有站点的所有斑马技术设备的运行状况（也可按站点和特定的移动数据终端型号查看）；以及特定的单台设备的状态。客户可自定义阈值和日期范围，

从而定制信息显示板上显示的信息，例如，已完成维修的设备数量。服务优势：自动管理设备的维修周期，消除

跟踪设备和准备报告所花费的时间，降低维修管理成本。

SELECT 中的标准服务 — (在 ESSENTIAL 或 ESSENTIAL LITE 中不可用)

高级更换

利用高级更换服务，无论发生任何故障，当您报告故障设备后，我们将在当日发运更换设备并在下一工作日更换。

服务优势：最大限度地缩短故障设备的停机时间，确保不影响员工的工作效率，保持稳定的投资回报。

备件库管理

针对您拥有的设备，我们建立同型号设备的库存，并自行承担运营费用。当设备需要返回维修站进行维修时，我们将为备件库中的设备配置好您的应用和设备设置，并连夜

发运给您。您在第二天就可以收到该设备并立即投入使用。备件库永远都不会出现备件不足的情况，我们将准备充足的备件以确保持续的备件供应。

SELECT 和 ESSENTIAL 中的可选服务

运维可视性服务 (OVS)

OVS 包含对基于云的 SOTI 移动设备管理功能的完全访问权限，利用此项服务，您可以查看设备的所在位置，设备是否工作正常，设备是否得以充分利用，以及设备电池是否已充满并可满足整个班次的使用需求。通过洞察表现良好和表现欠佳的用户和位置，有助于确定设备的最佳使用方案，在整个企业范围内针对所有用户改进设备性能并提高设备利用率。利用这些丰富的信息，您可以在设备发生故障和需要返回维修站进行维修之前，提前发现并解决问题。您可以针对各种设备指标设置阈值，确保为您的客户显示对其公司最具有实际意义的指标。

服务优势：掌握各种有用数据，前瞻性地发现设备更新和维护需求，最大限度地延长设备的正常使用时间。（最低 250 台设备。）

电池更新和维护选项

这两个服务选项可简化电池管理，确保在对设备进行维修后，返回到设备库的设备具有状态良好的电池。利用电池维护服务，当设备送达维修站后，将对电池进行测试，以确定电池的剩余使用寿命。如果电池不能通过测试，我们将更换新的电池。电池更新服务可确保所有移动数据终端具有状态良好、可完全充满电量的电池。对于 3 年期服务合同，可为所有设备获得一块新电池；对于 5 年期服务合同，可为所有设备获得两块新电池。

服务物流

采用地方运输简化物流流程，您只需将需要维修的斑马技术移动数据终端发运到当地的服务中心即可。不必管理任何跨境运输事务。我们会将维修后的设备或更换设备直接发运到您指定的地址。

企业可从 Zebra One Care 服务获得哪些好处？

- 促进业务良好运营，避免业务中断
- 最大限度地提高设备可用性和正常运行时间
- 预先发现并解决问题，降低维修成本
- 降低总拥有成本 (TCO)
- 全面维修服务可消除不可预测的和意外的设备维修成本
- 提高用户部署率
- 通过快速而简便的设备维修和更换流程以及对所有设备的维修周期状态的全面可视性，改进设备管理的整体效率
- 提高设备可用性，在现场解决大多数问题，从而提高员工的工作效率

要了解更多信息，请访问 www.zebra.com/zebraonecare 或访问我们的全球联系人目录，地址为 www.zebra.com/contact

服务简介

适用于移动数据终端的 ZEBRA ONECARE 服务/中国、东南亚和印度

概览：保修、ESSENTIAL LITE、ESSENTIAL 和 SELECT

标准特性	保修	ESSENTIAL LITE	ESSENTIAL	SELECT
地理区域可用性	所有亚太地区大陆市场	中国、东南亚、印度	所有亚太地区大陆市场	所有亚太地区大陆市场
期限	12 个月	3-5 年	3-5 年	3-5 年
技术支持咨询台	周一至周五，当地时间上午 9 点至下午 6 点，90 天	周一至周五，当地时间上午 9 点至下午 6 点，整个合同期限内	周一至周五，当地时间上午 9 点至下午 6 点，整个合同期限内	全天候 (24x7) 技术支持，整个合同期限内
在线访问操作系统软件	90 天	整个合同期限内，无访问限制	整个合同期限内，无访问限制	整个合同期限内，无访问限制
设备诊断服务	无	标准	标准	标准
维修周转时间	不承诺返修时间，平均时间为从维修中心收到备件起10天左右修复	自维修中心收到设备之日起 5 个工作日	自维修中心收到设备之日起 3 个工作日	预先更换（当天或第二个工作日）
覆盖范围	因制造缺陷和制造工艺而导致的维修；不包括磨损和损坏	因制造缺陷和制造工艺而导致的维修；不包括磨损和损坏	全面维修服务，包括正常磨损和意外损坏	全面维修服务，包括正常磨损和意外损坏
服务信息显示板	无	无	可选	标准
备件库管理	无	无	无	标准
在线退货授权 (RMA) 支持	标准	标准	标准	标准
运维可视性服务	无	无	可选	可选
用户评估/在线培训访问	无	标准	标准	标准
故障备件返厂方式	普通货运	普通货运	普通货运	下一工作日
电池维护服务	无	可选	可选	可选
电池更新服务	无	可选	可选	可选
附件覆盖范围*	无	无	标准	标准
保修	30 天	30 天	30 天	30 天

* 附件指随原始硬件一起提供的附带部件，包括手写笔、腕带、屏幕保护膜、电池盖（不包括电池）、线缆或充电座。

以最优惠的价格为您的移动数据终端购买行业领先的 Zebra OneCare 服务。

您可以随硬件一起购买 Zebra OneCare Essential、Essential Lite 和 Select 服务，也可以在购买硬件后的 30 天内购买这些服务，此时可享受优惠价格。在购买硬件 30 天后仍然可以购买 Essential、Essential Lite 和 Select 服务，但是价格会更高，而且不提供全面维修服务。

服务简介

适用于移动数据终端的 ZEBRA ONECARE 服务/中国、东南亚和印度



亚太总部 | +65 6858 0722 | contact.apac@zebra.com

©2015 ZIH Corp 和/或其附属机构。保留所有权利。Zebra 和标志性的斑马头像是 ZIH Corp. 在全球许多国家/地区注册的商标。所有其他商标均为其各自所有者的财产。部件号: FS-Z1CMCCNSEAIN 11/2015
