



## Zebra OneCare

### 跨 Zebra 解决方案提供高可视性和可用性的服务

每一天，您的 Zebra 产品都将帮助您改善整体运营效率和准确性、降低业务成本，并提高员工工作效率。因此，这些产品的可用性对于您业务的成功和对 Zebra 的投资回报至关重要。现在，您可通过 Zebra OneCare 服务，确保您的 Zebra 移动计算和 RFID 设备、条形码扫描仪以及无线局域网基础架构能够获得最长正常运行时间和极致性能。您将获得由制造商提供的卓越支持，他们所拥有的丰富产品知识是其他提供商无可比拟的。您可选择三种服务级别，分别是 Essential、Select 和 Premier，您将发现 Zebra OneCare 服务既能满足您的服务要求，又能满足您的预算要求。无论您在全球哪个位置开展业务，我们都将凭借广泛的全球覆盖，满足您的支持需求。

#### 获得您所需的服务级别。

Essential 和 Select 提供软件更新和升级、不同级别的硬件支持、技术支持、维修周期时间以及众多自定义服务和可视性要求的选项，从而满足您的业务需求。而我们的 Premier 服务则可完全自定义，让您从我们的整体功能集中进行选择，创建能够最大程度满足您生产力和效率目标的独特服务包。所有这些支持服务均可在您购买设备后的 30 天内购买。

#### 如果损坏，我们来修复。

我们的 Zebra OneCare 服务真正实现了全方位覆盖。显示器坏了？外壳破裂了？扫描仪退出窗口受损了？我们的计划统统将涵盖这些方面，包括正常磨损和意外损坏。Zebra 的硬件保修所涵盖的是做工和用料方面的缺陷，而 Zebra OneCare 将在设备发生损坏时为您修复。我们能让您快速、轻松地退返设备，您可随时（无论白天或是晚上）在线发起退返请求。

#### 获得无可比拟的制造商专业技能。

经验丰富的技术支持专家将提供 16 种语言的帮助，为您解决任何问题，并最大程度减小对您业务运营的影响。我们的解决方案实验和维持客户特定配置的能力可加速问题解决，因而能让您尽快恢复业务。应用程序支持专家能够通过迁移到下一代技术而为您提供帮助。

## 产品说明

适用于企业产品的 Zebra OneCare:

### Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential 是我们的基础服务产品，在您当地工作时提供全面覆盖和技术支持，以及 3 日维修周期。其中包含面向移动计算机客户的独特设备诊断服务，该服务将检测 WLAN 连接性、内存和电池问题，从而确保在设备不离开用户的情况下会审问题，保持客户的工作效率。我们的用户评估和学习资源有助于您培训用户如何使用设备、推动设备快速使用，从而更快获得 Zebra 解决方案的收益。

### Zebra OneCare Select

需要更高的服务级别？Zebra OneCare Select 将提供更多功能。如果设备需要维修，我们将在您通知我们后（未收到损坏设备前）立即配送更换件。我们甚至将试运行您的移动计算机，以确保您收到后即可使用。无论白天或晚上的任何时间，只要您有问题，我们的专家都将为您提供帮助。Select 服务提供 24x7 全天候技术支持帮助台。希望获得可视性，从而更好地管理环境内的资产？我们基于云的可视性服务选项由资产可视性平台提供技术支持，能够提供您设备的位置、状态、运行状况、使用模式和维修历史记录信息，从而提高您企业内的整体工作效率。

### Zebra OneCare Premier

业务成果对于您的运营至关重要？最高工作效率级别对于您的业务不可或缺？我们最高服务级别 Zebra OneCare Premier 将为您提供真正与众不同的服务体验。您可从自定义的仪表盘、高级诊断、第三方软件支持和专为您选定的独特阈值而设计的主动警报中选择所需的特性，所有这些特性都将由专门的帮助台提供支持。这一深度运营信息级别可让您充分利用 Zebra 的整体服务功能，集成运营，并实现业务的真正转型。请联系您当地的 Zebra Technologies 代表或合作伙伴，探讨 Zebra OneCare Premier 如何满足您特定的业务要求。

## Essential、Select 和 Premier 服务速览

标准特性	Essential	Select	Premier
期限	3-5 年	3-5 年	自定义
在线访问操作系统软件	操作系统更新和升级	操作系统更新和升级	•
支持帮助台	周一到周五当地时间上午 8 点到下午 5 点	24x7 支持	专门
全面覆盖，包括正常磨损和以外损坏	•	•	•
在线退返材料授权 (RMA) 支持	•	•	•
服务仪表盘	可选	•	自定义
用户评估/访问在线培训	•	•	自定义
备件库管理	不适用	•	•
维修周期时间	自仓库接收起 3 个工作日	当天配送 更换设备	当天
退返配送	标准：陆运 可选：下一工作日	下一工作日	当天
<b>Zebra 企业移动计算产品组合其他特性</b>			
设备诊断服务	•	•	高级诊断和会诊
设备试运行（应用程序加载和配置管理）	可选	•	第三方软件支持； 应用程序迁移服务
可视性服务	可选	可选	•
托管设备管理服务	可选	可选	•
电池维护和刷新服务	可选	可选	自定义
设备收集服务	可选	可选	•

注：服务本身和服务上市时间可能因地区的不同而有所不同。请联系您的 Zebra 销售代表了解详情。

要查看 Zebra 的产品保修条款，请访问 <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>。Zebra 未作出任何明示或暗示的其他保证，并且 Zebra 明确拒绝所有其他保证，包括但不限于对适销性及适用于特定用途的暗示保证。

