



Usługi pomocy technicznej Zebra OneCare®

Maksymalizacja wydajności, wartości i dostępności urządzeń marki Zebra do pracy dzięki niezrównanej wiedzy fachowej o produktach

Każdego dnia polegasz na swoich urządzeniach marki Zebra w celu poprawienia wydajności i dokładności zadań z myślą o lepszym służeńiu swoim klientom — i obniżeniu kosztów prowadzenia działalności. Aby maksymalnie zwiększyć wartość urządzeń marki Zebra i ich wpływ na działalność firmy, musisz dbać o ich maksymalną dostępność do pracy. Dzięki oferowanym przez firmę Zebra usługom wsparcia OneCare jest to łatwe.

Niezależnie od Twojej branży, wielkości firmy, wymaganego poziomu usług, rodzaju posiadanych urządzeń marki Zebra oraz budżetu, którym dysponujesz, w ofercie firmy Zebra istnieje usługa wsparcia technicznego, która zaspokoi Twoje potrzeby. Zapewniamy najbardziej kompleksową w branży ofertę usług, zapewniając wsparcie techniczne oraz aktualizacje i wsparcie w zakresie oprogramowania, kompleksowe usługi naprawcze obejmujące przypadkowe uszkodzenia, wybór czasu realizacji naprawy, aktualizacje zabezpieczeń systemu Android w celu ochrony Twoich danych każdego dnia, w którym Twoje urządzenia pozostają w użyciu, a także rozwiązanie VisibilityIQ™ OneCare®, które umożliwi wgląd w raporty dotyczące napraw, zgłoszenia o pomoc techniczną, umowy, rozwiązanie LifeGuard i nie tylko za pośrednictwem łatwo dostępnego, chmurowego pulpitu sterowniczego. Szeroki wachlarz opcji pozwala wybrać plan serwisowy, który zaspokoi Twoje potrzeby w zakresie wsparcia technicznego dziś i będzie rozwijać się wraz z Twoją firmą, aby zaspokoić jej potrzeby jutro. Niezależnie od tego, w jakim miejscu na świecie znajduje się Twoja firma, mówimy w Twoim języku — nasze usługi wsparcia oferujemy w 17 językach. A ponieważ nikt nie zna naszych urządzeń lepiej niż my sami, bez względu na to, jaką usługę wybierzesz, otrzymasz niezrównaną wiedzę specjalistyczną, której potrzebujesz, aby zmaksymalizować wydajność i czas dostępności urządzeń do pracy.

Jeśli chodzi o wsparcie techniczne dla urządzeń marki Zebra, wybierz usługi pomocy technicznej Zebra OneCare — ponieważ nikt nie zapewni Ci lepszej pomocy niż eksperci firmy Zebra.

W skrócie: usługi pomocy technicznej Zebra OneCare®

W naszej ofercie znajdzie się opcja planu serwisowego Zebra OneCare, która zaspokoi każde potrzeby techniczne i budżetowe:

Zebra OneCare® Essential

Podstawowe zabezpieczenie

Ta podstawowa usługa zapewnia pełnofunkcyjną, kompleksową ochronę urządzeń. Otrzymujesz uprawnienia do wyznaczających standard w branży usług serwisowych i wsparcia technicznego firmy Zebra — obejmujących od przypadkowych uszkodzeń i normalnego zużycia, standardowego czasu realizacji naprawy i dostępu do pomocy na żywo aż po aktualizacje oprogramowania, aktualizacje zabezpieczeń systemu Android, oparty na chmurze pulpit VisibilityIQ™ OneCare® nie tylko.

Zebra OneCare® Select

Maksymalna ochrona

Gdy liczy się czas, a Ty potrzebujesz w jak największym stopniu ograniczyć przestoje, wybierz plan Zebra OneCare Select. Usługa ta obejmuje wszystkie opcje usługi Zebra OneCare Essential, a także podwyższony poziom usług, które zapewniają szybsze rozwiązywanie problemów, w tym całonocowy dostęp do pomocy na żywo oraz wysyłkę następnego dnia roboczego urządzenia zastępczego gotowego do użycia zaraz po wyjściu z opakowania.

Zebra OneCare® Premier

Zaawansowane usługi zarządzane

Jeśli potrzebujesz najwyższego możliwego poziomu usług dla urządzeń o znaczeniu krytycznym dla działalności swojej firmy, wybierz plan Zebra OneCare Premier. Spośród naszych usług pomocy technicznej i zapewniania widoczności wybierzesz opcje, których potrzebujesz, aby zaspokoić potrzeby swojej firmy i swoich pracowników. Kluczowe funkcje obejmują osobny, dostępny całą dobę zespół wsparcia technicznego, który pomaga rozwiązywać problemy, wygodę zapewnianą przez jeden punkt kontaktu, zaawansowane funkcje takie jak migracja aplikacji oraz usługi zarządzania urządzeniami zapewniające krytyczny dla firmy wgląd w stan wszystkich urządzeń marki Zebra potrzebny do osiągnięcia niezrównanego poziomu dostępności do pracy i wartości urządzeń.

Zebra OneCare® SV

Ochrona we właściwej cenie

Gdy pełnofunkcyjne, kompleksowe plany serwisowe to dużo więcej niż potrzebujesz, ale ochrona gwarancyjna nie jest wystarczająca, plan serwisowy Zebra OneCare SV wypełni lukę, zapewniając Ci odpowiedni poziom ochrony za odpowiednią cenę. Otrzymasz dwa razy dłuższy niż w przypadku standardowej gwarancji okres objęty ochroną gwarancyjną wad fabrycznych, 5-dniowy czas wykonania usługi w punkcie serwisowym Zebry, 2 lata wsparcia technicznego zamiast 90 dni, dostęp do aktualizacji oprogramowania i aktualizacji zabezpieczeń systemu LifeGuard for Android, rozwiązanie VisibilityIQ OneCare, a także wiele opcji umożliwiających dodawanie usług, takich jak przygotowywanie urządzeń do użytku, ekspresowa wysyłka i wiele innych. (Dostępne dla komputerów mobilnych TC2X i wybranych drukarek.)

Zebra OneCare® On-Site Support (obsługa na miejscu)

Nasi certyfikowani technicy serwisowi przyjadą do Ciebie

W ramach usługi Zebra OneCare On-Site Support wysyłamy na teren Twojej firmy przeszkolonego i certyfikowanego technika serwisowego firmy Zebra — wystarczy jeden telefon. Nie wiąże się to z żadnymi dodatkowymi kosztami. Wszystko wliczone jest w cenę: części i robocizna, wszystkie podróże (brak dodatkowych opłat za kilometr), zastosowanie wszelkich zmian technicznych oraz pełne oczyszczenie i dostosowanie podczas każdej wizyty. Ponadto w cenę wliczone są dwa zapobiegawcze przeglądy techniczne na rok w czasie, w którym drukarki objęte są umową.

Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS) (wsparcie techniczne i w zakresie oprogramowania)

Rozszerzone wsparcie techniczne i aktualizacje systemu operacyjnego

Zależy Ci na spokoju i pewności wynikającej z wiedzy, że potrzebne wsparcie techniczne możesz uzyskać dokładnie wtedy, kiedy go potrzebujesz — ale Twoja gwarancja na oprogramowanie zapewnia wsparcie techniczne oraz aktualizacje oprogramowania tylko przez 90 dni. Rozszerz wsparcie techniczne, dostęp do aktualizacji oprogramowania i aktualizacji zabezpieczeń systemu LifeGuard for Android oraz dostęp do rozwiązania VisibilityIQ OneCare na okres 1, 3 lub 5 lat, z ustalonymi poziomami usług oraz zaangażowaniem w szybkie rozwiązywanie problemów, potrzebnym Ci do tego, aby Twoje urządzenia marki Zebra były sprawne, gotowe do pracy i dostępne dla Twoich pracowników.

Pozwól, aby usługi wsparcia technicznego firmy Zebra pomogły Ci jak najlepiej wykorzystywać urządzenia marki Zebra. Więcej informacji na stronie www.zebra.com/zebraonecare

Zalety rozwiązania w skrócie

Cecha	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS) (wsparcie techniczne i w zakresie oprogramowania)	Zebra OneCare® SV ²	Zebra OneCare® On-Site Support (obsługa na miejscu)
Ogólny opis	Podstawowe zabezpieczenie	Maksymalna ochrona	Zaawansowane usługi zarządzane	Rozszerzone wsparcie techniczne i aktualizacje systemu operacyjnego	Ochrona we właściwej cenie	Naprawa na miejscu przez certyfikowanych techników serwisowych firmy Zebra
Czas trwania umowy	3 lub 5 lat	3 lub 5 lat	Wg indywidualnych potrzeb	1, 3 lub 5 lat	2 lata	1, 2 lub 3 lata
Czas wykonania naprawy (depot turn-around time, TAT) ³	3 dni robocze od otrzymania przez punkt serwisowy	Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia	Wymiana tego samego dnia	Nie dot.	5 dni roboczych od otrzymania przez punkt serwisowy	Essential: serwis na miejscu za dwa dni robocze ⁴ Essential: serwis na miejscu następnego dnia roboczego ⁵ Select: serwis na miejscu tego samego dnia roboczego ⁶
Priorytetowy dostęp do pomocy technicznej na żywo	Pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania	Wsparcie techniczne dla produktu w trybie 24/7	Osobny zespół	Pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania	Pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania	Essential: za dwa dni i tego samego dnia – pn-pt, w lokalnych godzinach urzędowania Select: tego samego dnia – wsparcie techniczne dla produktu w trybie 24/7
Wysyłka zwrotna ⁷	Przesyłka naziemna w cenie Opcjonalnie: następnego dnia roboczego	Następnego dnia roboczego	Tego samego dnia	Nie dot.	Przesyłka naziemna w cenie Opcjonalnie: następnego dnia roboczego	Nie dot.
Aktualizacje oprogramowania systemu operacyjnego (dostęp online)	●	●	●	●	●	●
Aktualizacje zabezpieczeń usługi LifeGuard for Android	●	●	●	●	●	●
Comprehensive Coverage (kompleksowa ochrona)	●	●	●	Nie dot.	Normalne zużycie; wyłącznie awarie funkcjonalne	Opcjonalnie: obejmuje głowice drukujące, normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia
Wady fabryczne	●	●	●	Nie dot.	●	●
Internetowy portal do zamawiania napraw dla zamówień RMA ⁸	●	●	●	Nie dot.	●	Dostępność zależy od kraju i/lub produktu

Zalety rozwiązania w skrócie

Cecha	Zebra OneCare® Essential	Zebra OneCare® Select	Zebra OneCare® Premier ¹	Zebra OneCare® Technical and Software Support (TSS) (wsparcie techniczne i w zakresie oprogramowania)	Zebra OneCare® SV ²	Zebra OneCare® On-Site Support (obsługa na miejscu)
Pulpit sterowniczy VisibilityIQ OneCare⁹	●	●	●	●	Wyłącznie TC2X	●
Diagnostyka urządzeń (Komputery mobilne)	●	●	● Obejmuje zaawansowane narzędzia diagnostyczne i kwalifikację problemów do rozwiązania	Nie dot.	Wyłącznie TC2X	●
Zarządzanie urządzeniami zastępczymi¹⁰	Nie dot.	●	●	Nie dot.	Nie dot.	Nie dot.
Przygotowywanie urządzeń do użytku¹¹ (Zarządzanie aplikacjami i konfiguracją)	Opcjonalnie	●	● Obejmuje obsługę oprogramowania innych producentów i usługi w zakresie migracji aplikacji	Nie dot.	Opcjonalnie	Obejmuje: Select: serwis na miejscu tego samego dnia Opcjonalnie: Essential: serwis na miejscu za dwa dni; Essential: serwis na miejscu następnego dnia
Konserwacja baterii¹²	Opcjonalnie	Opcjonalnie	●	Nie dot.	Nie dot.	Nie dot.
Regeneracja baterii¹³	Opcjonalnie	Opcjonalnie	●	Nie dot.	Usługa opcjonalna dostępna wyłącznie dla TC2X	Nie dot.
Odbiór urządzeń¹⁴	Opcjonalnie	Opcjonalnie	●	Nie dot.	Nie dot.	Nie dot.
Usługi zapewniania widoczności: VisibilityIQ™ Foresight¹⁵	Opcjonalnie	Opcjonalnie	●	Nie dot.	Opcjonalnie	Opcjonalnie

- Usługa Zebra OneCare Premier jest dostępna wyłącznie dla komputerów mobilnych marki Zebra.
- Usługa Zebra OneCare SV jest dostępna wyłącznie dla następujących urządzeń: komputery mobilne TC2X oraz drukarki biurkowe z serii GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844, TLP2824 oraz drukarki mobilne EZ320.
- Czas wykonania usługi w punkcie serwisowym Zebry (*turn-around time, TAT*) definiuje się jako długość czasu, jaki urządzenie znajduje się w autoryzowanym centrum serwisowym Zebry. Czas ten nie obejmuje czasu transportu urządzenia do centrum serwisowego i z powrotem ani czasu oczekiwania na odpowiedź klienta w sprawie informacji
- Essential: serwis na miejscu za dwa dni: technik przybywa w ciągu 2 dni roboczych w przypadku zgłoszeń otrzymanych przed godziną 16:30 (EST)
- Essential: serwis na miejscu następnego dnia: technik przybywa następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszeń otrzymanych przed godziną 16:30 (EST)
- Select: serwis na miejscu tego samego dnia: technik przybywa w ciągu czterech godzin w przypadku zgłoszeń otrzymanych przed godziną 13:30 (EST)
- Opcja wysyłki ekspresowej dostępna dla wysyłki następnego dnia w określonych regionach, jak zaznaczono na diagramie. Opcja naprawy następnego dnia roboczego dostępna w regionie NA i Meksyku dla produktów do druku.
- Opcja dostępna w regionie NA, EMEA, APAC oraz Meksyku dla produktów klasy korporacyjnej oraz produktów do druku.
- Wyłącznie dla komputerów mobilnych i skanerów. Obejmuje dostępny z poziomu chmury wgląd w informacje o naprawach, wsparcie techniczne, umowy, raporty rozwiązania LifeGuard i nie tylko. Opcja dostępna w regionie NA, EMEA oraz APAC.
- Bank urządzeń zastępczych jest dostarczany i zarządzany przez firmę Zebra. W regionie NA dostępna jest opcja posiadana przez klienta.
- Opcja dostępna w regionach NA, EMEA, ANZ. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w regionach NA i EMEA. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w regionie NA, EMEA oraz APAC. Aby uzyskać informacje na temat dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem serwisu.
- Opcja dostępna w regionach NA, EU, ANZ dla konkretnych modeli komputerów mobilnych. Opcja dostępna na terenie UE dla drukarek. Aby uzyskać informacje na temat kwalifikujących się modeli oraz dostępności poza tymi obszarami, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem serwisu.
- Opcje usługi zapewniania widoczności: VisibilityIQ Foresight. Dostępna dla: komputerów mobilnych marki Zebra i połączonych z siecią drukarek Zebra Link-OS.



Centrala regionu Ameryki Płn.
i Centrala Główna
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Centrala regionu Azji
i Pacyfiku
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Centrala regionu EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Centrala regionu Ameryki
Łacińskiej
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com