



Technical and Software Support (TSS)

DISPONÍVEL PARA TODAS AS IMPRESSORAS ZEBRA

MAXIMIZANDO O TEMPO DE OPERAÇÃO, A EFICIÊNCIA E O VALOR DE SUAS IMPRESSORAS ZEBRA CRÍTICAS PARA OS NEGÓCIOS

As empresas dependem mais e mais da tecnologia para dar suporte às suas operações essenciais. Essa tecnologia está também em constante evolução e pode causar impactos não intencionais no desempenho de seus ativos cruciais. Alterações em seu software operacional, em sua rede wireless ou até mesmo em seus desktops, podem afetar suas operações, inclusive suas impressoras. O serviço Technical and Software Support (TSS) da Zebra fornece acesso a suporte técnico e às versões de software mais recentes para garantir o desempenho ideal da impressora.

Suporte técnico especializado para mantê-lo em operação

O TSS da Zebra fornece à sua empresa acesso à capacitação sem igual dos profissionais do suporte técnico da Zebra. Níveis de serviço e tempos de resposta bem definidos para todas as suas necessidades de suporte para impressoras.

Reduza o risco operacional e aumente o tempo de operação, eficiência e previsibilidade

Deseja evitar surpresas desagradáveis e caras em sua empresa? O TSS da Zebra pode ajudar. Por exemplo, a assistência técnica especializada da Zebra faz com que as atualizações de software sejam fáceis, permitindo que você evite tempo de parada caro causado por software desatualizado. Nosso serviço TSS oferece acesso a todos os recursos técnicos de que você precisa para maximizar o desempenho e a confiabilidade de suas operações críticas durante a duração de seu contrato.

Resolvendo uma emergência de entrega: Um estudo de caso de cliente

Recentemente, durante uma movimentada temporada de compras para as festas, um varejista com operações de e-commerce teve um grande problema: as impressoras em um dos locais de remessa parou de receber pacotes de dados. Isso significou que as etiquetas não podiam ser impressas para os pacotes que precisavam ser despachados. Felizmente, esse cliente tinha um contrato de serviço com a Zebra e chamou o suporte técnico imediatamente.

O profissional do suporte técnico da Zebra suspeitou que uma atualização em outro equipamento estava causando o problema e agiu rapidamente. Depois de colocar o departamento de TI em contato com um técnico da Zebra por telefone, foi descoberto que a WLAN nesse depósito tinha acabado de ser reconfigurada. Devido a essa reconfiguração, a impressora não podia mais acessar a WLAN para receber os pacotes de dados de que precisava para imprimir as etiquetas.

O resultado: o problema foi rapidamente resolvido e o varejista pôde enviar todos os seus pacotes.

Reduza a carga de sua equipe de TI

Compreender as impressoras não é seu trabalho – é nosso. E essa capacitação especializada significa que nós compreendemos como alterações feitas em outros aspectos de suas operações, como uma atualização de sua WLAN ou de seu sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP), podem afetar a sua impressora. Isso significa que o departamento de TI tem o suporte de que precisa para manter suas operações funcionando bem e liberar seus recursos para que se concentrem nos programas e projetos estratégicos.

Reduza seu custo total de propriedade

Um hardware robusto bem mantido reduz os custos operacionais a longo prazo para as empresas. De acordo com pesquisa da VDC, o custo total de propriedade de seus dispositivos aumenta 5 por cento quando as falhas do dispositivo aumentam em 1 por cento. O serviço TSS da Zebra reduz suas despesas com TI reduzindo os custos associados a tempo de parada, devoluções, reparos e compras desnecessárias de novo hardware. Ele ajuda também a evitar despesas inesperadas e a conseguir um orçamento operacional previsível.

RECURSOS DO TSS EM UM RELANCE

Resposta rápida	Suporte prioritário 8x5 por telefone e e-mail durante o horário comercial local.
Um compromisso de resolução rápida	Níveis de serviço definidos e um processo claro de escalação de problemas significam que eles podem ser resolvidos rapidamente para sua satisfação.
Software atualizado garante o máximo desempenho da impressora	Downloads de software rápidos e fáceis garantem que sua impressora tenha a funcionalidade mais atualizada, os mais novos recursos de segurança e total compatibilidade com os outros equipamentos operacionais.
Termos de contrato flexíveis	Os contratos de serviço estão disponíveis para 1, 3 ou 5 anos.
Uma equipe de atendimento ao cliente altamente treinada que fala o seu idioma	O TSS da Zebra – disponível em 16 idiomas, com estabelecimentos em todos o mundo – oferece acesso direto a uma equipe de técnicos altamente treinados que podem rapidamente lançar mão de recursos de engenharia adicionais quando a escalação é necessária.
Uma história de sucesso	A equipe de call center da Zebra lida com chamadas todos os segundos do dia, ajudando os clientes a realizar tudo, desde a resolução básica de problemas e atualizações de software até configuração avançada de impressora.

TECHNICAL AND SOFTWARE SUPPORT SERVICE DA ZEBRA: GARANTINDO PREVISIBILIDADE E PAZ DE ESPÍRITO

Com o TSS (Technical and Software Support) da Zebra, você pode garantir que as operações de sua impressora sejam previsíveis e livres de problemas e que tenham o máximo de eficiência. Para obter mais informações sobre o TSS, visite www.zebra.com/TSS ou entre em contato com a equipe de vendas da Zebra ou de seu parceiro comercial.

