



Servicio de soporte técnico y para software de Zebra (TSS)

DISPONIBLE PARA TODAS LAS IMPRESORAS ZEBRA

MAXIMICE EL TIEMPO DE ACTIVIDAD, LA EFICACIA Y EL VALOR DE LAS IMPRESORAS ZEBRA, FUNDAMENTALES PARA SU NEGOCIO

Cada vez más las empresas dependen de la tecnología para respaldar las operaciones cruciales para sus negocios. Esta tecnología también evoluciona constantemente y puede provocar impactos accidentales en el rendimiento de sus bienes fundamentales. Los cambios en el software operativo, en la red inalámbrica o incluso en los equipos de escritorio pueden afectar sus operaciones, incluidas las impresoras. El servicio de soporte técnico y para software de Zebra, Technical Software Support (TSS), brinda acceso al soporte técnico y a las más recientes versiones de software para garantizar el rendimiento óptimo de la impresora.

Soporte técnico experto para mantener el funcionamiento

El servicio TSS de Zebra le ofrece a su empresa acceso a la experiencia inigualable de los profesionales de soporte técnico de Zebra. Los tiempos de respuesta y los niveles de servicio bien definidos permiten una rápida resolución de todas las necesidades de soporte para su impresora.

Reduzca el Riesgo Operativo y Aumente el Tiempo de Actividad, la Eficacia y la Previsibilidad

¿Desea evitar sorpresas desagradables y costosas en su empresa? TSS de Zebra puede ayudarlo. Por ejemplo, la asistencia técnica especializada de Zebra facilita las actualizaciones de software y, en consecuencia, le permite evitar los costosos tiempos de inactividad que provoca el software desactualizado. Nuestro servicio de TSS le ofrece acceso a todos los recursos técnicos que necesita para maximizar el rendimiento y la confiabilidad para sus operaciones fundamentales durante todo el plazo de su contrato.

Cómo Resolver una Emergencia de Envío: Estudio de Caso de un Cliente

Durante una temporada de compras reciente muy atareada, un comerciante minorista con operaciones de comercio electrónico tuvo un gran problema: las impresoras en uno de sus locales de envío dejaron de recibir paquetes de datos. Esto significaba que no podían imprimirse las etiquetas para los paquetes que debían entregarse. Afortunadamente, el cliente tenía un contrato de servicio con Zebra y llamó al soporte técnico de inmediato.

El profesional de soporte técnico de Zebra supuso que una actualización en otro equipo era lo que estaba causando el problema y actuó de inmediato. Luego de una comunicación entre el departamento de TI del cliente con el técnico de Zebra, se descubrió que la WLAN en ese depósito se había reconfigurado hacía poco tiempo. Debido a esta reconfiguración, la impresora no podía acceder a la WLAN para recibir los paquetes de datos que necesitaba para imprimir las etiquetas.

El balance: el problema se solucionó rápido y el comerciante pudo enviar todos los paquetes encargados.

Alivie la Carga de su Personal de TI

Comprender a las impresoras no es su trabajo, es el nuestro. Y esa pericia especializada significa que entendemos la manera en la que los cambios en otros aspectos de sus operaciones, como una actualización de la WLAN o del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), pueden afectar a la impresora. Esto quiere decir que su departamento de TI cuenta con el soporte que necesita para mantener las operaciones en funcionamiento y con fluidez, a la vez que deja más tiempo libre a sus recursos a fin de que se centren en proyectos y programas estratégicos importantes.

Reduzca el Costo Total de Propiedad

A largo plazo, el hardware resistente y con buen mantenimiento reduce los costos operativos para las empresas. Según VDC Research, el costo total de propiedad de sus dispositivos aumenta un 5 por ciento cada vez que las fallas de dispositivos aumentan un 1 por ciento. El servicio TSS de Zebra disminuye sus gastos en TI gracias a que reduce los costos asociados con el tiempo de inactividad, las devoluciones, las reparaciones y las innecesarias adquisiciones de hardware nuevo. Además lo ayuda a evitar gastos inesperados y a armar un presupuesto operativo más predecible.

RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DE TSS

| | |
|---|---|
| Respuesta Rápida | Soporte prioritario 8x5 por teléfono y correo electrónico durante el horario comercial local. |
| Compromiso con Brindarle una Solución Rápida | Los niveles de servicio definidos y el proceso claro de derivación de inconvenientes implican que los problemas pueden resolverse rápido para su tranquilidad. |
| Software Actualizado que Garantiza Rendimiento Óptimo de la Impresora | Las descargas fáciles y sencillas de software garantizan que su impresora cuente con la funcionalidad más actualizada y las más recientes características de seguridad y que sea completamente compatible con el resto del equipo operativo. |
| Términos de Contrato Flexibles | Los contratos de servicio disponibles para 1, 3 o 5 años. |
| Un Equipo de Atención al Cliente Altamente Capacitado que Habla su Idioma | El servicio TSS de Zebra (disponible en 16 idiomas con ubicaciones en todo el mundo) le ofrece acceso directo a un equipo de técnicos altamente capacitados que pueden acceder de manera rápida a recursos adicionales cuando se necesita una derivación. |
| Un Caso de Éxito | Todos los días el equipo del centro de llamadas de Zebra atiende llamadas a cada segundo, para ayudar a los clientes a solucionar todo, desde problemas básicos y actualizaciones de software hasta configuraciones avanzadas de la impresora. |

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y DE SOFTWARE DE ZEBRA: PREVISIBILIDAD Y TRANQUILIDAD

Con el servicio de soporte técnico y para software de Zebra, Technical Software Support (TSS), de Zebra, puede asegurarse de que las operaciones de su impresora serán predecibles, no tendrán problemas y tendrán un desempeño óptimo. Para obtener más información acerca de TSS, visite www.zebra.com/TSS o comuníquese con su equipo de ventas de Zebra o socio comercial.



Norteamérica y Oficinas Corporativas | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com