



ZEBRA OneCare

Услуги, обеспечивающие высокий уровень прозрачности и доступности Ваших решений Zebra

Каждый день решения Zebra помогают Вам повышать эффективность и точность рабочих процессов, сокращая расходы и увеличивая уровень производительности служащих Вашего предприятия. В результате доступность этих решений играет ключевую роль в успехе Вашего предприятия и окупаемости средств, вложенных в решения Zebra. Воспользовавшись услугами Zebra OneCare, Вы сможете обеспечить максимальное время безотказной работы и оптимальной производительности мобильных вычислительных средств, RFID-устройств, сканеров штрихкода и инфраструктуры беспроводной ЛВС на базе продукции Zebra. Непосредственно от производителя Вам гарантирована надёжная поддержка – наши эксперты обладают непревзойдённым уровнем знаний, необходимых для обслуживания Ваших решений. Услуги Zebra OneCare представлены тремя уровнями – Essential, Select и Premier, позволяя Вам выбрать оптимальное обслуживание в соответствии с Вашими требованиями и выделяемыми бюджетами. Наша поддержка охватывает весь мир, поэтому Ваше предприятие всегда может рассчитывать на лучшее обслуживание независимо от того, где оно находится.

Уровень обслуживания, соответствующий Вашим требованиям.

Услуги Essential и Select включают обновление и модификацию программного обеспечения, поддержку аппаратных средств, техническую поддержку, быстрые сроки ремонта оборудования и различные варианты, позволяющие Вам подобрать наилучшие виды услуг в соответствии с требованиями Вашего предприятия. Услуги уровня Premier предоставляют клиенту полную свободу выбора из всего комплекса наших услуг, чтобы обеспечить максимальную эффективность, производительность и оптимальное соответствие заявленным целям. Вы можете приобрести все указанные услуги поддержки в течение 30 дней с момента покупки оборудования.

Произошла поломка? Мы всё исправим.

Zebra OneCare – это комплексный подход в обслуживании клиентов. Сломался дисплей? Треснул корпус? Неисправно выходное отверстие сканера? Наши услуги покрывают все подобные случаи, включая нормальный износ и непредвиденные повреждения. Если гарантийные обязательства Zebra в отношении оборудования Zebra ограничены дефектами сборки и материалов, услуги Zebra OneCare предусматривают ремонт вышедшего из строя оборудования. А если Вам необходимо вернуть неисправное оборудование, мы сделаем это просто и быстро – запросы на возврат оборудования оформляются в онлайн-режиме в любое время дня и ночи.

Высококвалифицированная поддержка поставщика продукции.

Обладающие высокой квалификацией специалисты службы технической поддержки готовы предоставить помощь на 16 языках, разрешить любые вопросы и минимизировать негативные последствия для Ваших бизнес-процессов. Наши лаборатории по разработке продукции и наши эксперты способны быстро разрешить проблемы независимо от конфигурации Вашего решения, поэтому Ваше предприятие сможет максимально быстро продолжить работу, а наши специалисты службы поддержки помогут Вам осуществить переход на технологии следующего поколения.

Zebra OneCare Essential

Пакет услуг Zebra OneCare Essential – это наше базовое предложение, включающее комплексное покрытие, техническую поддержку в рабочие часы по местному времени и выполнение ремонта неисправного оборудования в течение 3 дней. Для обслуживания наших мобильных компьютеров мы предлагаем уникальную услугу диагностики Device Diagnostic, включающую проверку подключения по беспроводной ЛВС, разрешение проблем с памятью и батареей устройства, а также разрешение проблем очередности обслуживания, причём в процессе устранения всех указанных неисправностей устройство находится в руках пользователя, что позволяет обеспечить непрерывность бизнес-процессов. Воспользуйтесь нашими рекомендациями для оценки пригодности оборудования для использования, а также нашими ресурсами для обучения пользователей, что позволит ускорить процесс внедрения оборудования на предприятии и как результат сократит сроки окупаемости решений Zebra.

Zebra OneCare Select

Вам требуется более высокий уровень обслуживания? Комплект Zebra OneCare Select включает обширный набор услуг. Если необходим ремонт оборудования, мы направим Вам требуемое оборудование на замену, как только Вы уведомите нас. Более того, мы направим Вам исправное устройство, прежде чем получим от Вас вышедшее из строя оборудование. Мы обновим программное обеспечение Вашего мобильного компьютера, и сразу по прибытию он будет готов к работе. Не имеет значения, в какое время суток у Вас возникла проблема, наши эксперты всегда готовы предоставить Вам помощь. Комплект услуг OneCare Select предусматривает техническую поддержку в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Вам необходим более высокий уровень прозрачности, чтобы лучше управлять ресурсами Вашего предприятия? Наше решение на базе платформы Asset Visibility Platform с использованием облачных технологий предлагает информацию о местонахождении, состоянии, статусе, видах применения и данных о проведённых ремонтах используемых Вами устройств, что позволит заметно повысить общий уровень производительности на Вашем предприятии.

Zebra OneCare Premier

Для Вас значимы результаты деятельности Вашего предприятия? Для Вас важен максимально высокий уровень производительности? Zebra OneCare Premier – это самый высокий уровень предоставляемых нами услуг. Вы выбираете то, что Вам необходимо: интерфейсы управления, передовые средства диагностики, поддержку программных продуктов сторонних поставщиков и упреждающие оповещения в соответствии с заданными параметрами. И для всех функций и услуг Вам гарантирована помощь службы поддержки. Такой уровень всестороннего контроля за рабочими процессами позволяет Вам максимально выгодно использовать услуги и поддержку Zebra. Обратитесь к Вашему местному представителю или партнёру Zebra Technologies, и Вы сможете обсудить, как услуги Zebra OneCare Premier могут быть выстроены в полном соответствии с особыми требованиями Вашего предприятия.

КРАТКИЙ ОБЗОР: УСЛУГИ ESSENTIAL, SELECT И PREMIER

СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Срок действия	3-5 лет	3-5 лет	Оговаривается
Онлайновый доступ к ПО ОС	Обновление и модификация ОС	Обновление и модификация ОС	●
Служба поддержки	Пн-Пт, 08:00-17:00 по местному времени	24x7	Выделенная
Комплексное покрытие, включая нормальный износ и непредвиденные поломки	●	●	●
Онлайновое оформление разрешения на возврат	●	●	●
Панель управления услугами	Опция	●	Оговаривается
Онлайновая оценка пригодности для применения / обучение пользователей	●	●	Оговаривается
Поддержка ассортимента запасных частей	Нет	●	●
Сроки выполнения ремонта	3 рабочих дня с даты получения	Отправка устройства на замену в тот же день	В тот же день
Доставка отремонтированного оборудования	Стандартная: наземная Опция: на следующий рабочий день	На следующий рабочий день	В тот же день

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ СРЕДСТВ ZEBRA КОРПОРАТИВНОГО УРОВНЯ

Диагностика устройств	●	●	Расширенная диагностика, формирования очередности обслуживания
Обновление ПО (загрузка приложений и настройка конфигурации)	Опция	●	Поддержка ПО сторонних поставщиков; услуги для перехода на новые приложения
Услуги по обеспечению прозрачности операций	Опция	Опция	●
Управление размещённым устройством	Опция	Опция	●
Обслуживание и обновление батарей	Опция	Опция	Оговаривается
Приёмка и вывоз устройства	Опция	Опция	●

Примечание: предоставляемые услуги и их доступность зависят от региона. Пожалуйста, обратитесь за подробной информацией к Вашему представителю по продажам в Zebra Technologies.

Вы можете ознакомиться с гарантией Zebra на продукцию на сайте <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>. Не предоставляются никакие выраженные или подразумеваемые гарантии, и настоящим Zebra отказывается от всех других гарантий, включая без ограничений подразумеваемые гарантии пригодности продукции для продажи и для особых целей.

