



Servizi di assistenza Zebra OneCare® Essential e Select

Massimizzate la disponibilità e il valore dei dispositivi Zebra e la vostra efficienza operativa

Ogni giorno vi affidate ai mobile computer, ai lettori di codici a barre e alle stampanti Zebra per semplificare i processi aziendali, migliorare efficienza e accuratezza delle operazioni, ridurre i costi del business e incrementare la produttività della forza lavoro. La disponibilità dei dispositivi Zebra è fondamentale per il successo della vostra attività e il rendimento dei vostri investimenti in Zebra. I servizi di assistenza Zebra OneCare Essential e Select vi offrono tutte le funzionalità di cui avete bisogno per ottimizzare i tempi di attività e mantenere sempre al top le prestazioni dei vostri dispositivi, giorno dopo giorno. Inoltre, potrete contare sulla competenza tecnica senza confronti del personale Zebra. Le versioni Essential e Select di Zebra OneCare vi permettono di scegliere il livello di servizio più adatto alle vostre esigenze e al vostro budget. Infine, grazie alla nostra presenza globale, garantiamo un'ampia copertura, in qualsiasi angolo del mondo.

Livelli di assistenza per ogni esigenza

Scegliendo le versioni Essential o Select, avrete a vostra disposizione prestazioni che definiscono lo standard di riferimento del settore, con assistenza tecnica, accesso a un operatore in tempo reale e tempistiche di riparazione prestabilite, aggiornamenti software e aggiornamenti della sicurezza di LifeGuard™ for Android™, oltre a VisibilityIQ™ OneCare® per accedere a richieste di riparazione e assistenza, contratti, rapporti LifeGuard e altri dati mediante un dashboard basato sul cloud. Inoltre, le numerosi opzioni disponibili consentono di personalizzare il servizio per soddisfare al meglio le vostre esigenze. La versione Essential offre un'assistenza di base, mentre la versione Select garantisce massima protezione; entrambi i servizi possono essere acquistati entro 30 giorni dall'acquisto dell'apparecchiatura.

Aggiornamenti della sicurezza LifeGuard™ for Android™ per tutto il ciclo di vita del dispositivo

Il ciclo di vita dei vostri dispositivi rinforzati Zebra basati su Android si estende ben oltre i tre anni di supporto della sicurezza tipicamente offerti da Google per qualsiasi versione di Android.¹ Ma in assenza di un supporto per la sicurezza continuativo per la versione di Android in uso nell'organizzazione, si possono configurare dei rischi di sicurezza risolvibili solo ritirando precocemente i dispositivi Zebra: una soluzione decisamente onerosa. Oggi, grazie a LifeGuard for Android, la prima soluzione di sicurezza estesa del settore, potrete salvaguardare giorno dopo giorno la sicurezza dei vostri dispositivi mobili Android Zebra. Oltre a fornire gli aggiornamenti della sicurezza e le patch necessarie, LifeGuard semplifica il processo di aggiornamento. Potrete visualizzare gli aggiornamenti disponibili e i dispositivi che richiedono un aggiornamento. Non solo, con LifeGuard avrete massima libertà di scelta; se non desiderate aggiornare i vostri dispositivi alla versione successiva di Android, continueremo a fornirvi supporto per la versione di Android corrente.

Se si rompe l'aggiustiamo

I servizi di assistenza Zebra OneCare sono veramente completi. Oltre alla garanzia hardware contro difetti di fabbricazione e dei materiali, Zebra OneCare aggiunge una copertura per la normale usura e i danni accidentali. La garanzia copre ogni parte dei singoli dispositivi Zebra: da un display o un alloggiamento rotti a una finestra di uscita dello scanner danneggiata, da una testina di stampa usurata a un rullo difettoso. E se dovete restituire un dispositivo, nessun problema: le richieste di restituzione possono essere avviate online, in qualsiasi momento del giorno o della notte.

Competenza senza paragoni che solo Zebra può offrire

I nostri tecnici esperti del servizio di assistenza sono pronti ad aiutarvi per qualunque problema, su qualsiasi dispositivo, garantendo tempi di risoluzione rapidi per ridurre al minimo i tempi di inattività e l'impatto sul business. Grazie ai nostri laboratori e alla capacità di mantenere inalterate le vostre specifiche configurazioni, siamo in grado di accelerare la risoluzione dei problemi, per consentirvi di rimettervi al lavoro il prima possibile. Volete passare alle tecnologie di nuova generazione? I nostri tecnici di supporto alle applicazioni semplificano il passaggio. Inoltre, visto che i nostri esperti parlano 17 lingue diverse, siamo in grado di offrire assistenza nella vostra lingua madre ovunque vi troviate nel mondo.

Panoramica dei servizi

Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential offre la copertura completa e polifunzionale necessaria per ottimizzare i tempi di attività e il valore dei vostri dispositivi mobili Zebra. Questo servizio definisce lo standard di riferimento del settore in termini di assistenza e supporto, con funzioni che includono copertura per danni accidentali e normale usura, assistenza tecnica durante l'orario lavorativo, tempi di riparazione e riconsegna di 3 giorni e aggiornamenti della sicurezza LifeGuard, per mantenere la versione di Android in uso sempre attuale e protetta. Inoltre, con VisibilityIQ™ OneCare^{®4} potrete agevolmente tracciare tutte le richieste di riparazione e di supporto, i contratti di assistenza Zebra, i dispositivi idonei per gli aggiornamenti della sicurezza LifeGuard for Android e di altri aggiornamenti, oltre al rispettivo stato.

Zebra OneCare Select

Se la vostra attività richiede massima operatività dei dispositivi e assistenza tecnica ininterrotta, Zebra OneCare Select è il servizio ideale. Potrete avvalervi di tutte le prestazioni offerte dal servizio Zebra OneCare Essential e di ulteriori caratteristiche. L'assistenza tecnica con operatore in tempo reale è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Inoltre, custodiamo e gestiamo per voi un pool di ricambi che consente la sostituzione entro il giorno successivo di eventuali dispositivi difettosi. Se è richiesta la riparazione di un dispositivo, avvalendoci del pool di ricambi il giorno successivo forniamo un dispositivo preconfigurato con le vostre impostazioni e applicazioni, così da essere immediatamente pronto all'uso.

Trattate i vostri dispositivi Zebra con la cura che meritano grazie ai Servizi di assistenza Zebra OneCare.
Per maggiori informazioni, visitate www.zebra.com/zebraonecare

Sintesi delle caratteristiche

Prestazione	Zebra OneCare® Essential Assistenza di base	Zebra OneCare® Select Massima protezione
Durata del contratto	3 o 5 anni	3 o 5 anni
Tempistica di riparazione in deposito (TAT)²	3 giorni lavorativi dal ricevimento al deposito	Spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata
Accesso prioritario all'assistenza tecnica con un operatore in tempo reale	Lun.-ven., orario d'ufficio locale	Assistenza 24/7
Spedizione reso³	Spedizione via terra inclusa Opzionale: giorno lavorativo successivo	Giorno lavorativo successivo
Aggiornamenti del software del sistema operativo (accesso online)	●	●
Aggiornamenti della sicurezza LifeGuard for Android	●	●
Copertura completa	●	●
Difetti di fabbricazione	●	●
Portale degli ordini di riparazione online per RMA⁴	●	●
VisibilityIQ OneCare⁵	●	●
Servizio di diagnostica dispositivo (mobile computer)	●	●
Gestione del pool di ricambi⁶	N/D	●
Avviamento dispositivo⁷ (gestione di applicazioni e configurazione)	Opzionale	●
Servizio di manutenzione batterie⁸	Opzionale	Opzionale
Servizio di aggiornamento batterie⁹	Opzionale	Opzionale
Servizio di prelevamento dispositivi¹⁰	Opzionale	Opzionale
Servizi di visibilità: Zebra VisibilityIQ™ Foresight¹¹	Opzionale	Opzionale

1. <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en> (Pixel phone subsection) "Google fornisce supporto per la sicurezza per una specifica versione di Android dalla data di rilascio fino a 18 mesi dopo la cessazione della vendita o per un minimo di 36 mesi".

2. Per tempo di riparazione si intende il periodo di tempo in cui un dispositivo resta presso un centro riparazione autorizzato Zebra. Tale periodo non include il tempo dei trasferimenti da e verso il centro riparazione, né il tempo trascorso in attesa delle informazioni richieste al cliente. La spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata dipende dall'apertura della richiesta RMA prima degli orari di chiusura definiti a livello regionale.

3. Opzione di spedizione espressa disponibile per la spedizione entro il giorno successivo nelle regioni specificate. Opzione di riparazione con riconsegna entro il giorno lavorativo successivo disponibile nel Nord America e in Messico per i prodotti di stampa.

4. Disponibile nelle aree NA, EMEA, APAC e in Messico per i prodotti aziendali e di stampa.

5. Solo per mobile computer e scanner. Visibilità basata sul cloud per richieste di riparazione, assistenza tecnica, contratti, rapporti LifeGuard e altro ancora. Disponibile nelle aree NA, EMEA e APAC.

6. Il pool di ricambi è fornito e gestito da Zebra. Nel Nord America è disponibile un'opzione di proprietà del cliente.

7. Disponibile nelle aree NA, EMEA e ANZ. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.

8. Disponibile nelle aree NA e EMEA. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.

9. Disponibile nelle aree NA, EMEA e APAC. Per informazioni sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.

10. Disponibile nelle aree NA, UE e ANZ per modelli specifici di mobile computer. Disponibile nell'area UE per le stampanti. Per informazioni dettagliate sui modelli idonei e sulla disponibilità al di fuori di questi territori, rivolgetevi al rappresentante dell'assistenza locale.

11. Servizi di visibilità opzionali: VisibilityIQ Foresight. Disponibile per: mobile computer Zebra e stampanti Zebra Link-OS con connettività di rete.



Caso di studio di un cliente Zebra OneCare Essential: protezione della tracciabilità mission-critical di pazienti e medicinali

Un ospedale locale aveva fornito al proprio personale alcune decine di mobile computer Zebra, da utilizzare per tenere traccia dei pazienti e dei medicinali. L'ospedale aveva acquistato il servizio di assistenza Zebra OneCare Essential per offrire al team interno dell'help desk le capacità necessarie per ottimizzare i tempi di attività dei dispositivi, pur rimanendo nel budget.

Quando alcuni dispositivi sono risultati difettosi, il team interno ha presentato una richiesta RMA online in modo facile e veloce, grazie al portale per gli ordini di riparazione di Zebra. I dispositivi sono stati rispediti a Zebra, sottoposti a manutenzione e riparati entro 3 giorni dal ricevimento presso il centro riparazione Zebra. Inoltre, con VisibilityIQ OneCare, il team interno poteva accedere facilmente al sistema per monitorare lo stato di riparazione e le statistiche di assistenza tecnica.

La sicurezza dei dispositivi costituiva un'altra priorità dell'ospedale, brillantemente risolta da Zebra OneCare Essential grazie agli aggiornamenti software e della sicurezza, incluse le patch di sicurezza di LifeGuard per il sistema operativo Android. Inoltre, quando si sono verificati episodi di connettività intermittente, la possibilità di accedere direttamente agli esperti dell'assistenza tecnica Zebra ha permesso di identificare e risolvere rapidamente i problemi, per non compromettere l'operatività dei dispositivi e consentire al personale sanitario di garantire il servizio richiesto, tutelando la sicurezza e il comfort dei pazienti.



Caso di studio di un cliente Zebra OneCare Select: protezione della qualità del servizio di una prestigiosa società di autonoleggio multisede

Un'importante società di autonoleggio che operava su molteplici sedi, da piccoli e grandi aeroporti a realtà di quartiere, aveva distribuito al proprio personale dei mobile computer Zebra dotati di stampanti portatili Zebra, per gestire le attività quotidiane di restituzione dei veicoli. Poiché il successo dell'attività dipendeva strettamente dalla soddisfazione della clientela, era richiesto un grado elevato di supporto operativo, per ottimizzare l'operatività presso tutte le sedi snellendo al massimo le procedure di gestione remota di un intero parco di dispositivi mobili.

Il servizio di assistenza Zebra OneCare Select con opzione di manutenzione batterie si è rivelato la soluzione ideale. Oltre a garantire la disponibilità di dispositivi perfettamente operativi, grazie a un pool di ricambi proprietario e gestito da Zebra, ai clienti veniva offerta assistenza 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, accesso agli aggiornamenti software per tutti i dispositivi wireless Zebra in uso e aggiornamenti della sicurezza LifeGuard for Android per i mobile computer.



Sede centrale e Nord America
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede America Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com