



## ZEBRA OneCare

### Usługi, które zapewniają wysoką widoczność zasobów i bezawaryjność wszystkich rozwiązań Zebra w Twojej firmie

Każdego dnia produkty marki Zebra w Twojej firmie poprawiają ogólną efektywność i dokładność operacyjną, obniżają koszty działalności przedsiębiorstwa i pomagają pracownikom pracować wydajniej. W rezultacie techniczna sprawność tych produktów ma kluczowe znaczenie dla sukcesu Twojej firmy i zwrotu z inwestycji w urządzenia Zebry. Możesz teraz zapewnić, aby Twój sprzęt marki Zebra – komputery przenośne i urządzenia RFID, skanery kodów kreskowych i infrastruktura bezprzewodowych sieci LAN – pracował bez zbędnych przestoju i z najwyższą wydajnością dzięki usługom serwisowym Zebra OneCare. Otrzymasz niezrównane wsparcie bezpośrednio od producenta – zapewniane przez specjalistów, którzy oferują bezkonkurencyjną wiedzę na temat produktów. Mając do wyboru trzy poziomy usługi – Essential, Select i Premier – znajdziesz wsparcie Zebra OneCare odpowiednie do wymagań serwisowych Twojej firmy i jej budżetu. Ponadto oferujemy globalną obsługę i dlatego zawsze jesteśmy gotowi służyć pomocą serwisową naszym klientom, gdziekolwiek znajduje się ich przedsiębiorstwo.

#### Obsługa serwisowa na odpowiednim dla Ciebie poziomie

Usługi Essential i Select oferują aktualizację i nowe wersje oprogramowania, różne poziomy wsparcia sprzętowego i pomocy technicznej, różne terminy realizacji napraw oraz szereg opcji dostosowania obsługi serwisowej i usług zapewniających widoczność w celu optymalnego zaspokojenia potrzeb biznesowych Twojej firmy. Usługi Premier są całkowicie personalizowane, gdyż klient może wybierać z naszego kompletnego asortymentu usługowego, aby stworzyć unikatowy pakiet serwisowy odpowiadający najpełniej celom firmy w zakresie wydajności i efektywności. Wszystkie usługi wsparcia można kupić w ciągu 30 dni od zakupu sprzętu.

#### Zepsute? Naprawimy!

Nasze usługi serwisowe Zebra OneCare są naprawdę kompleksowe. Zepsute wyświetlacz? Pęknięta obudowa? Uszkodzona szyba skanera? Nasze plany obejmują wszystko, włącznie z normalnym zużyciem i przypadkowym uszkodzeniem. Gwarancja Zebry na sprzęt obejmuje wady produkcyjne i materiałowe, natomiast w ramach usług Zebra OneCare – jeśli coś się zepsuje, naprawimy to. A kiedy musisz odesłać urządzenie, załatwimy to szybko i sprawnie – zamówienia zwrotu można składać w Internecie o dowolnej porze dnia i nocy.

#### Niezrównana specjalistyczna wiedza techniczna producenta

Doświadczeni specjaliści ds. pomocy technicznej służą pomocą w 16 językach. Zawsze gotowi do rozwiązania wszelkich problemów technicznych, potrafią ograniczyć do minimum ich wpływ na działania Twojej firmy. Nasze laboratoria rozwiązań i umiejętność obsługi technicznej określonych konfiguracji urządzeń klienta przyspieszają rozwiązywanie problemów, tak że Twoja firma może jak najszybciej powrócić do normalnej pracy. Dodatkowo specjaliści ds. wsparcia aplikacji oferują pomoc w migracji do technologii następnej generacji.

## Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential to nasza usługa klasy podstawowej obejmująca kompleksowe wsparcie, pomoc techniczną w lokalnych godzinach roboczych oraz naprawę w ciągu 3 dni. Usługa dla naszych komputerów przenośnych obejmuje unikatowy serwis diagnostyki urządzeń, który wykrywa kwestie związane z łącznością WLAN, pamięcią i bateriami, pomagając w diagnozowaniu problemów w taki sposób, aby użytkownik nie musiał odsyłać urządzenia, co pozwala utrzymać ciągłą wydajność pracy. Nasza usługa oceny użytkowników i zasoby szkoleniowe pomogą Ci nauczyć użytkowników, jak należy używać naszych urządzeń. Pozwoli to na błyskawiczne przyswojenie nowych rozwiązań przez użytkowników, a Twoja firma będzie mogła szybko zacząć czerpać korzyści z inwestycji w sprzęt Zebry.

## Zebra OneCare Select

Potrzebujesz wsparcia na wyższym poziomie? Usługa Zebra OneCare Select zapewnia szerszy zakres obsługi. Jeśli urządzenie wymaga naprawy, wysyłamy produkt zastępczy, jak tylko nas zawiadomisz, nie czekając na odbiór zepsutego urządzenia. Przygotujemy nawet Twój komputer przenośny, aby był gotowy do użytku zaraz po dostarczeniu do Twojej firmy. Niezależnie od pory dnia i nocy zawsze możesz zgłosić problem, a nasi eksperci będą gotowi Ci pomóc. Usługa Select obejmuje punkt pomocy technicznej dostępny w trybie 24x7. Chcesz mieć zapewnioną widoczność zasobów, aby lepiej nimi zarządzać w swoim środowisku? Nasza oparta na chmurze opcjonalna usługa zapewniania widoczności, bazująca na naszej platformie widoczności zasobów (Asset Visibility Platform), dostarcza informacji o lokalizacji, stanie technicznym, typowym wykorzystaniu i historii napraw danego urządzenia w celu zwiększenia ogólnej wydajności w Twoim przedsiębiorstwie.

## Zebra OneCare Premier

Czy wyniki biznesowe mają krytyczne znaczenie dla Twojego przedsiębiorstwa? Czy dla Twojej firmy niezbędne jest utrzymanie wydajności na najwyższym poziomie? Zebra OneCare Premier, nasza najwyższa kategoria usług serwisowych, zapewnia wsparcie dostosowane niezwykle precyzyjnie do potrzeb klienta. Klient wybiera elementy, których potrzebuje, od personalizowanych pulpitów po zaawansowaną diagnostykę, wsparcie dla oprogramowania od niezależnych dostawców oraz proaktywne alerty oparte na indywidualnych progach wybranych przez użytkownika, a wszystko to koordynowane jest przez specjalnie wyznaczony punkt pomocy technicznej (helpdesk). Dostęp do dogłębnych informacji operacyjnych na takim poziomie pozwoli Ci zintegrować operacje Twojej firmy i naprawdę przekształcić jej model działania dzięki maksymalnemu wykorzystaniu pełnej zdolności serwisowej firmy Zebra. Prosimy o kontakt z lokalnym przedstawicielem lub partnerem Zebra Technologies, aby porozmawiać o tym, jak usługa Zebra OneCare Premier może spełnić konkretne wymagania Twojej firmy.

## KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA USŁUG ESSENTIAL, SELECT I PREMIER

| ELEMENTY STANDARDOWE  | ESSENTIAL   | SELECT  | PREMIER                   |
|---|---|---|---------------------------|
| Okres   | 3-5 lat   | 3-5 lat   | Wg indywidualnych wymagań |
| Dostęp online do oprogramowania systemu operacyjnego (OS)             | Aktualizacje i nowe wersje OS   | Aktualizacje i nowe wersje OS                   | •                         |
| Punkt pomocy technicznej  | Pn.-pt., 8.00-17.00 czasu lokalnego                                     | Wsparcie 24x7                                   | Specjalnie                |
| Kompleksowa obsługa, w tym normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia | •   | •   | •                         |
| Internetowy system autoryzacji zwrotu (RMA)                           | •   | •   | •                         |
| Pulpit usług  | Opcjonalnie   | •   | Wg indywidualnych wymagań |
| Ocena użytkowników/ dostęp do szkolenia internetowego                 | •   | •   | Wg indywidualnych wymagań |
| Zarządzanie zapasem urządzeń zastępczych                              | Nie dot.  | •   | •                         |
| Czas wykonania naprawy  | 3 dni robocze od dotarcia urządzenia do punktu serwisowego              | Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia | Tego samego dnia          |
| Wysyłka zwrotna   | Standardowo: transport lądowy<br>Opcjonalnie: następnego dnia roboczego | Następnego dnia roboczego                       | Tego samego dnia          |

## ELEMENTY DODATKOWE DLA PRODUKTÓW Z OFERTY KOMPUTERÓW PRZENOŚNYCH ZEBRA DLA FIRM

|   |             |             |  |
|---|-------------|-------------|--|
| Diagnostyka urządzeń  | •           | •           | Zaawansowana diagnostyka   |
| Przygotowanie urządzenia do pracy – instalacja aplikacji i zarządzanie konfiguracją | Opcjonalnie | •           | Wsparcie oprogramowania niezależnych dostawców; migracja aplikacji |
| Usługa Visibility (zapewnianie widoczności)   | Opcjonalnie | Opcjonalnie | •  |
| Usługa Hosted Device Management (zarządzanie urządzeniami)                          | Opcjonalnie | Opcjonalnie | •  |
| Konserwacja i regeneracja baterii   | Opcjonalnie | Opcjonalnie | Wg indywidualnych wymagań  |
| Odbiór urządzeń od klienta  | Opcjonalnie | Opcjonalnie | •  |

UWAGA: Usługi i dostępność usług mogą się różnić w zależności od regionu. Więcej informacji można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Zebra. Informacje o gwarancji firmy Zebra na produkty można znaleźć na stronie <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>. Nie udziela się żadnych gwarancji, wyraźnych ani dorozumianych, a firma Zebra wyraźnie wyłącza wszystkie inne gwarancje, w tym m.in. dorozumiane gwarancje przydatności do sprzedaży i do określonego celu.