



ZEBRA OneCare

Serviços que oferecem altos níveis de visibilidade e disponibilidade em toda sua solução Zebra

Todos os dias, seus produtos Zebra ajudam você a melhorar a precisão e a eficiência operacional geral, reduzir os custos de fazer negócios e aumentar a produtividade de sua mão de obra. Isto faz com que a disponibilidade desses produtos seja um fator importante para o sucesso de sua empresa e o retorno de seu investimento em Zebra. Agora, cuide para que seus dispositivos RFID e de computação móvel Zebra, leitores de códigos de barras e infraestrutura de rede LAN sem fio alcancem os níveis máximos de tempo produtivo e desempenho graças aos serviços Zebra OneCare. Você obtém ainda um nível de suporte incomparável diretamente do fabricante, com especialistas que conhecem o produto como ninguém. Com três níveis de serviço à sua disposição - Essencial, Select e Premier –, você encontrará a opção Zebra OneCare que melhor se ajuste às suas exigências de serviço e ao seu orçamento. E, com nossa cobertura global, estamos preparados para atender suas necessidades de suporte, em qualquer lugar do mundo em que estiver sua empresa.

Obtenha o nível de serviço que você precisa.

Essencial e Select oferecem atualizações de software e melhorias, diferentes níveis de suporte de hardware, suporte técnico e prazos de reposição por conserto, e diversas alternativas que permitem obter uma solução sob medida para suas necessidades empresariais. Nosso serviço Premier é totalmente personalizável, permitindo a criação de um pacote de serviços que se adapte às necessidades específicas de sua empresa. Todos estes serviços de suporte podem ser contratados dentro dos 30 dias da data de compra do equipamento.

Se estiver quebrado, consertamos.

Nossos serviços Zebra OneCare são realmente integrais. Tela quebrada? Carcaça exterior rachada? Janela de escaneamento danificada? Nossos planos cobrem tudo, inclusive a deterioração por uso e desgaste normal e o dano acidental. Enquanto a garantia de hardware da Zebra cobre defeitos de fabricação e materiais, com Zebra OneCare, se estiver quebrado, consertamos. E, se você precisar devolver um dispositivo, fazemos isto de forma simples e rápida... os pedidos de devoluções podem ser iniciados online ou por telefone¹, a qualquer hora do dia ou da noite.

Obtenha um nível de experiência sem precedentes, diretamente do fabricante.

Nossa experiente equipe de especialistas em suporte técnico está preparada prestar assistência em inglês, espanhol ou português, na solução de qualquer problema e minimizar o impacto do inesperado em seu negócio. Nossos laboratórios de soluções e nossa capacidade para manter as configurações específicas de seus clientes agilizam a solução dos problemas, para que você possa continuar operando o mais rápido possível. E os especialistas em suporte de aplicativos podem dar assistência a você na migração para tecnologias de última geração.

Zebra OneCare Essential

O serviço Zebra OneCare Essential é nossa oferta de serviços básica, com cobertura integral, suporte técnico durante seu horário de trabalho e prazos de reposição por conserto de 3 dias. E para nossos computadores móveis inclui-se o exclusivo serviço de Diagnóstico de Dispositivos que detecta inconvenientes de conectividade de rede LAN sem fio, memória e bateria para ajudar você a priorizar problemas sem necessidade de interromper o funcionamento do equipamento, mantendo assim a produtividade do usuário. Nossos recursos de aprendizagem e avaliação de usuários ajudam você a instruir seus usuários sobre como usar nossos dispositivos, impulsionando a rápida adoção do dispositivo, permitindo a você obter os benefícios de suas soluções Zebra mais rapidamente.

Zebra OneCare Select

Você precisa de um nível de atendimento um pouco mais sofisticado? O serviço Zebra OneCare Select oferece mais recursos. No caso de um dispositivo que precisa ser consertado, enviamos para você um equipamento de reposição tão logo seja recebida a unidade quebrada. Opcionalmente, podemos programar seu computador móvel para que o receba pronto para usar. Não importa a que hora do dia ou da noite surja o problema, nossos especialistas estarão sempre disponíveis para ajudar você. O serviço Select oferece suporte técnico por meio da mesa de ajuda disponível 24 horas do dia, 7 dias da semana. Você precisa de visibilidade para melhor gerenciar os ativos em seu ambiente? Nossa opção de serviço de visibilidade baseada na nuvem, potencializada por nossa Plataforma de Visibilidade de Ativos, proporciona dados como localização, estado e padrões de uso e histórico de consertos de seu dispositivo, a fim de melhorar a produtividade geral de sua empresa².

Zebra OneCare Premier

Os resultados do negócio são críticos para sua operação? Para sua empresa é essencial contar com o mais alto nível de produtividade? Zebra OneCare Premier, nosso nível de serviço mais elevado, disponibiliza uma experiência de serviço verdadeiramente diferenciada. Você escolhe os recursos necessários, desde painéis personalizados, diagnóstico avançado, suporte de software de terceiros e alertas pró-ativos criados com base em parâmetros específicos que você mesmo escolhe, tudo com o suporte de uma mesa de ajuda dedicada. Este nível de detalhe em dados operacionais permite a você integrar e transformar verdadeiramente sua empresa, aproveitando ao máximo as capacidades de serviço gerais da Zebra. Para obter informações sobre como Zebra OneCare Premier pode ajudar você a cumprir suas exigências empresariais específicas, entre em contato com um representante ou parceiro da Zebra Technologies.

RECURSOS PADRÕES	ESSENCIAL	SELECT	PREMIER
Prazo	3 a 5 anos	3 a 5 anos	Personalizado
Acesso online para software de sistema operacional	Atualizações de SO e melhorias	Atualizações de SO e melhorias	●
Suporte via Mesa de Ajuda	Segunda - Sexta, entre 8 e 17 horas (hora local)	Suporte 24x7	Dedicado
Cobertura integral, inclusive cabeças de impressão, deterioração por uso e desgaste normal e quebra acidental	●	●	●
Admite Autorização para a Devolução do Material (RMA) online	●	●	●
Portal de relatório de serviços	Futuro	Futuro	Futuro
Avaliação de usuários/acesso a treinamento online	●	●	Personalizado
Gerenciamento de estoque de reposições	N/A	●	●
Prazo de reposição por conserto	3 dias úteis desde o recebimento no centro de consertos	Envio de equipamento de reposição tão logo seja recebido o dispositivo danificado	Personalizado
Envio no caso de devolução	Padrão: terrestre Não disponível	Padrão: terrestre	Personalizado
RECURSOS ADICIONAIS PARA O PORTFÓLIO DE COMPUTAÇÃO MÓVEL EMPRESARIAL DA ZEBRA			
Serviço de Diagnóstico de Dispositivos	●	●	Diagnóstico avançado e priorização
Inicialização do equipamento (gerenciamento de configuração e download de aplicativos)	N/A	Opcional ³	Suporte de software de terceiros; serviços de migração de aplicativos
Serviço de visibilidade	Opcional ³	Opcional ³	●
Serviço de gerenciamento de dispositivos hospedados	Opcional ³	Opcional ³	●
Serviços de manutenção e reciclagem de baterias	N/A	Opcional ³	Personalizado
Serviço de coleta de dispositivos	Opcional ³ varia conforme o país	Opcional ³ varia conforme o país	Personalizado

NOTA: Os serviços e a disponibilidade dos serviços podem variar conforme o país. Para mais informações, entre em contato com seu representante de vendas Zebra.

Para visualizar a garantia de produtos Zebra, visite <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>.

A Zebra não concede nenhuma garantia, seja expressa ou implícita, e não se torna responsável por qualquer outro tipo de garantia, incluídas, entre outras, as garantias implícitas de comerciabilidade e idoneidade para um determinado fim.

1 A disponibilidade online varia conforme o país

2 Não disponível na América Latina

3 A disponibilidade online varia conforme o país

