



Zebra OneCare® Essential und Select-Supportservices

Maximieren Sie die Verfügbarkeit und den Wert von Zebra-Geräten – und Ihre betriebliche Effizienz.

Sie verlassen sich täglich darauf, dass Ihre mobilen Computer, Barcode-Scanner und Drucker von Zebra Ihre Geschäftsabläufe optimieren, um Effizienz und Genauigkeit zu verbessern, Geschäftskosten zu senken und die Mitarbeiterproduktivität zu steigern. Die Verfügbarkeit Ihrer Zebra-Geräte ist für den Erfolg Ihres Unternehmens äußerst wichtig – und für die Rentabilität Ihrer Investitionen. Mit Zebra OneCare Essential und Select-Supportservices erhalten Sie alles, was Sie brauchen, um über die gesamte Laufzeit Ihrer Geräte deren Betriebszeit zu maximieren und für höchste Leistung zu sorgen. Sie profitieren von beispiellosem Produkt-Know-how direkt von Zebra. Mit Zebra OneCare Essential und Select können Sie sich für den Servicelevel entscheiden, der Ihren Anforderungen und Ihrem Budget am besten entspricht. Zudem ist unser Serviceangebot in nahezu jeder Region der Welt verfügbar.

Der richtige Servicelevel für Sie

Mit der Entscheidung für Essential oder Select profitieren Sie von Merkmalen, die branchenweit Maßstäbe für Support setzen, darunter technischer Support, Live-Unterstützung, Standard-Reparaturzeiten, Softwareupgrades und Sicherheitsupdates mit LifeGuard™ für Android™, sowie von VisibilityIQ™ OneCare® für den Zugriff auf Berichte zu Reparaturen, Supportfällen, Verträgen, LifeGuard und vieles mehr über ein Cloud-basiertes Dashboard. Darüber hinaus können Sie Ihren Service über zahlreiche Optionen optimal auf Ihre Anforderungen zuschneiden. Essential bietet eine grundlegende Sicherheit, während Select für maximalen Schutz sorgt – beide Services können innerhalb von 30 Tagen nach dem Gerätekauf erworben werden.

Sicherheitsupdates mit LifeGuard™ für Android™ über den gesamten Gerätelebenszyklus

Robuste Android-Geräte von Zebra verfügen über eine Lebensdauer, die deutlich über die drei Jahre Sicherheitssupport hinausgeht, die von Google für beliebige Android-Versionen angeboten wird.¹ Ohne durchgehenden Sicherheitssupport für die in Ihrem Unternehmen eingesetzte Android-Version bestehen jedoch Sicherheitsrisiken, die sich nur durch das frühzeitige Ausmustern der Zebra-Geräte vermeiden lassen – und das ist höchst kostspielig. Mit LifeGuard für Android, der branchenweit ersten Lösung für erweiterte Sicherheit, können Sie Android-Mobilgeräte von Zebra jetzt über ihre gesamte Betriebszeit hinweg schützen. LifeGuard stellt nicht nur alle erforderlichen Sicherheitsupdates und Patches bereit, sondern vereinfacht auch die Aktualisierung. Sie haben jederzeit den Überblick, welche Updates verfügbar sind und welche Geräte aktualisiert werden müssen. Mit LifeGuard bestimmen Sie selbst – wenn Sie Ihre Geräte nicht auf die nächste Android-Version aktualisieren möchten, erhalten Sie weiterhin Support für die verwendete Version.

Was defekt ist, wird repariert

Unsere Zebra OneCare-Services sind wirklich umfassend. Während die Hardware-Garantie für Verarbeitungs- und Materialfehler gilt, deckt Zebra OneCare zusätzlich normalen Verschleiß und versehentliche Beschädigungen ab. Dies umfasst jede Komponente beliebiger Zebra-Geräte – von Display- und Gehäuseschäden über beschädigte Scanfenster und abgenutzte Druckköpfe bis hin zu defekten Auflagewalzen. Falls Sie ein Gerät zurückschicken müssen, geht das ganz schnell und einfach – Rücksendungen können zu jeder Tages- oder Nachtzeit online vereinbart werden.

Einmalige Fachkompetenz direkt von Zebra

Unsere erfahrenen Experten vom technischen Support helfen Ihnen bei nahezu jedem Geräteproblem, damit Sie Ausfallzeiten und deren Auswirkungen auf Ihr Unternehmen möglichst vermeiden können. Über unsere Lösungslabore und die Möglichkeit, kundenspezifische Konfigurationen zu verwalten, können Probleme im Nu gelöst werden, und Ihr Gerät ist schnellstmöglich wieder verfügbar. Möchten Sie auf Technologie der nächsten Generation umsteigen? Dank unserer Spezialisten für den Anwendungssupport ist das ein Kinderspiel. Zudem ist Support in 17 Sprachen verfügbar, sodass wir auch mit Ihnen problemlos kommunizieren können.

Service-Überblick

Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential bietet die umfassende Abdeckung, die Sie brauchen, um Betriebszeit und Wert Ihrer Zebra-Mobilgeräte zu maximieren. Dieses Angebot setzt branchenweit Maßstäbe für Service und Support. Es deckt versehentliche Beschädigungen, normalen Verschleiß, technischer Support während ortsüblicher Geschäftszeiten, eine Reparatur-Umschlagzeit von drei Tagen sowie LifeGuard-Sicherheitsupdates ab, damit Ihre Android-Version jederzeit aktuell und sicher ist. Darüber hinaus ist es mit VisibilityIQ™ OneCare®⁴ problemlos möglich, sich jederzeit über den Status von Reparaturen und Supportfällen, über Zebra-Supportverträge, LifeGuard-Sicherheitsupdates für Android und deren Status und vieles mehr zu informieren.

Zebra OneCare Select

Wenn Ihr Unternehmen auf eine maximale Betriebszeit und technischen Support rund um die Uhr angewiesen ist, führt an Zebra OneCare Select kein Weg vorbei. Sie profitieren von sämtlichen Vorteilen von Zebra OneCare Essential und vielem mehr. Technischer Live-Support ist rund um die Uhr verfügbar. Zudem pflegen wir einen Ersatzgerätepool, damit defekte Geräte über Nacht ausgetauscht werden können. Wenn eine Gerätereparatur erforderlich ist, konfigurieren wir ein Ersatzgerät mit Ihren Einstellungen und Anwendungen und senden es Ihnen zu, sodass es am nächsten Morgen sofort einsatzbereit ist.

**Mit Zebra OneCare-Supportservices sind Ihre Zebra-Geräte umfassend versorgt.
Weitere Informationen finden Sie auf www.zebra.com/zebraonecare.**

Merkmale auf einen Blick

Merkmale	Zebra OneCare® Essential Grundlegende Sicherheit	Zebra OneCare® Select Maximaler Schutz
Vertragslaufzeit	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre
Depot-Bearbeitungszeit ²	3 Werktage nach Eingang im Depot	Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag
Vorrangiger technischer Live-Support	Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten	Support rund um die Uhr
Rücksendung ³	Standardversand inklusive Optional: nächster Werktag	Nächster Werktag
Betriebssystem-Updates (Online-Zugriff)	●	●
LifeGuard Android-Sicherheitsupdates	●	●
Umfassende Abdeckung	●	●
Herstellungsfehler	●	●
Online-Reparaturauftragsportal für RMA ⁴	●	●
VisibilityIQ OneCare ⁵	●	●
Device Diagnostic Service (mobile Computer)	●	●
Ersatzgerätepool ⁶	–	●
Geräte-Inbetriebnahme ⁷ (Anwendungs- und Konfigurationsverwaltung)	Optional	●
Akku-Wartungsservice ⁸	Optional	Optional
Akku-Erneuerungsservice ⁹	Optional	Optional
Abholservice für Geräte ¹⁰	Optional	Optional
Visibility Services: Zebra VisibilityIQ™ Foresight ¹¹	Optional	Optional

- <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=de> (Abschnitt „Pixel-Phones“) „Für Pixel werden Sicherheitsupdates mindestens für einen Zeitraum von drei Jahren ab der Aufnahme des Produkts in den Google Store oder mindestens für einen Zeitraum von 18 Monaten nach der Auslistung aus dem Google Store bereitgestellt – je nachdem, welcher Zeitraum länger ist. Nach Ablauf dieses Zeitraums können wir keine weiteren Updates garantieren.“
- Die Zebra Depot-Bearbeitungszeit wird als der Zeitraum definiert, in dem sich ein Gerät in einem autorisierten Zebra-Reparaturdepot befindet. Dieser beinhaltet weder die Transportzeit zum oder vom Depot noch die Wartezeit auf Informationen vom Kunden. Zum Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag muss die Rücksendenummer (RMA) vor Ende der örtlich geltenden Geschäftszeiten beantragt worden sein.
- Optionaler Expressversand am nächsten Werktag ist in bestimmten Regionen verfügbar. Optionale Reparatur am nächsten Werktag ist in NA und Mexiko für Druckprodukte verfügbar.
- Verfügbar in NA, EMEA, APAC und Mexiko für Enterprise- und Druckprodukte
- Nur für mobile Computer und Scanner. Cloud-basierter Zugriff auf Reparaturen, technischen Support, Verträge, LifeGuard-Berichte und vieles mehr. Verfügbar in NA, EMEA und APAC.
- Ersatzgerätepool wird von Zebra bereitgestellt und verwaltet. In NA können auf Wunsch auch Kundengeräte verwendet werden.
- Verfügbar in NA, EMEA und ANZ. Auskünfte zur Verfügbarkeit außerhalb dieser Regionen erteilt der örtliche Servicemitarbeiter.
- Verfügbar in NA und EMEA. Auskünfte zur Verfügbarkeit außerhalb dieser Regionen erteilt der örtliche Servicemitarbeiter.
- Verfügbar in NA, EMEA und APAC. Auskünfte zur Verfügbarkeit außerhalb dieser Regionen erteilt der örtliche Servicemitarbeiter.
- Verfügbar in NA, EU und ANZ für bestimmte mobile Computer. Verfügbar in der EU für Drucker. Auskünfte zu betroffenen Modellen sowie zur Verfügbarkeit außerhalb dieser Regionen erteilt der örtliche Servicemitarbeiter.
- Optionen für Visibility Services: VisibilityIQ Foresight. Verfügbar für: mobile Computer und Link-OS-Netzwerkdrucker von Zebra.



Zebra OneCare Essential – Kunden-Anwendungsbeispiel: Schutz von unverzichtbarer Patienten- und Medikamentenverfolgung

Ein örtliches Krankenhaus setzte einige Dutzend mobile Computer von Zebra zur Verfolgung von Patienten und Medikamenten ein. Aus Budgetgründen und zur Unterstützung des internen Helpdesk-Teams bei der Maximierung der Gerätebetriebszeit wurde der Zebra OneCare Essential-Supportservice erworben.

Als einige Geräte ausfielen, konnte das interne Team über das Reparaturauftragsportal von Zebra schnell und einfach eine Online-RMA übermitteln. Die Geräte wurden an Zebra zurückgesendet und innerhalb von drei Tagen nach dem Eingang im Zebra-Reparaturdepot gewartet und repariert. Dank VisibilityIQ OneCare konnte das interne Team jederzeit online den Reparaturstatus sowie andere Support-Statistiken einsehen.

Auch die Gerätesicherheit hatte im Krankenhaus höchste Priorität. Zebra OneCare Essential zerstreute alle Bedenken durch die Bereitstellung von Software- und Sicherheitsupdates – einschließlich LifeGuard-Sicherheitspatches für das Android-Betriebssystem. Bei Verbindungsproblemen konnten die Support-Experten von Zebra die Probleme schnell diagnostizieren und beheben. Dadurch war es dem Pflegepersonal möglich, auch weiterhin für Sicherheit und Komfort der Patienten zu sorgen.



Zebra OneCare Select – Kunden-Anwendungsbeispiel: Höchste Servicequalität für eine führende Autovermietung mit mehreren Standorten

Eine führende Autovermietung mit unterschiedlichen Standorten – von Flughäfen bis hin zu Wohngebieten – setzte zur Verwaltung der täglichen Fahrzeugrückgabe mobile Zebra-Computer in Kombination mit mobilen Zebra-Druckern ein. Da die Kundenzufriedenheit für den Erfolg des Unternehmens entscheidend war, wurde betrieblicher Support auf hohem Niveau benötigt, um nicht nur an allen Standorten die Betriebszeit der Geräte zu maximieren, sondern auch die Komplexität der Fernverwaltung des Mobilgerätebestands zu reduzieren.

Der Zebra OneCare Select-Supportservice mit optionaler Akku-Wartung erwies sich als die ideale Lösung. Die Verfügbarkeit funktionierender Geräte wurde über einen von Zebra bereitgestellten und verwalteten Ersatzgerätepool sichergestellt, der Kunde profitierte von Support rund um die Uhr und erhielt Softwareupdates für alle Zebra-Drahtlosgeräte sowie LifeGuard-Sicherheitsupdates für die Android-Mobilcomputer.



**Zentrale Nordamerika und
Unternehmenszentrale**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Zentrale Asien-Pazifik
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

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

Zentrale Lateinamerika
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com