



## Zebra OneCare™-Supportservices

### **MAXIMIEREN SIE LEISTUNG, WERT UND BETRIEBSZEIT VON ZEBRA-GERÄTEN DURCH UNÜBERTROFFENES PRODUKT-KNOW-HOW**

Sie verlassen sich täglich darauf, dass Ihre Zebra-Geräte Effizienz und Genauigkeit steigern, damit Sie den Kundendienst verbessern und die Geschäftskosten senken können. Wenn Sie in Ihrem Unternehmen möglichst umfassend von Ihren Zebra-Geräten profitieren wollen, müssen Sie deren Verfügbarkeit maximieren. Mit Zebra OneCare-Supportservices ist das ganz einfach.

Ganz gleich, in welcher Branche Sie tätig sind, wie groß Ihr Unternehmen ist, welche Serviceanforderungen Sie haben, welche Art von Zebra-Geräten Sie besitzen und wie groß Ihr Budget ist: Für jeden Bedarf gibt es den passenden Zebra-Supportservice. Unser Serviceangebot ist das umfangreichste der Branche. Es besteht aus technischem und Softwaresupport und -updates, umfassenden Reparaturservices, die auch versehentliche Beschädigungen abdecken, verschiedenen Auswahlmöglichkeiten für Reparaturzeiten, Android-Sicherheitsupdates zum lückenlosen Schutz Ihrer Geräte und vielem mehr. Sie können einen Serviceplan auswählen, der Ihren aktuellen Supportanforderungen präzise entspricht und beliebig an jeden zukünftigen Bedarf angepasst werden kann. Da wir Support in 17 Sprachen anbieten, ist die Kommunikation weltweit kein Problem. Da niemand unsere Geräte besser kennt als wir selbst, profitieren Sie auf jeder Servicestufe von dem unübertroffenen Know-how, das Sie brauchen, um Geräteleistung und -betriebszeit zu optimieren.

Wenn es um Support für Ihre Zebra-Geräte geht, entscheiden Sie sich für Zebra OneCare-Supportservices – denn niemand kennt sich besser aus als Zebra-Experten.

# Überblick: Zebra OneCare™-Supportservices

Für jeden Bedarf und jedes Budget gibt es einen passenden Zebra OneCare-Supportservice:

## Zebra OneCare™ Essential

### Grundlegende Sicherheit

Im Rahmen dieses Kernservice erhalten Sie eine umfassende Abdeckung für Ihre Geräte. Sie erhalten die Zebra-Leistungen, die den Maßstab für Service und Support setzen – versehentliche Beschädigungen und normaler Verschleiß sind ebenso abgedeckt wie Standard-Reparaturzeiten, Live-Zugriff auf Software-Upgrades, Android-Sicherheitsupdates, ein Support-Dashboard<sup>8</sup> und vieles mehr.

## Zebra OneCare™ Select

### Maximaler Schutz

Wenn jede Minute zählt und Sie Ausfallzeiten möglichst vermeiden müssen, entscheiden Sie sich für Zebra OneCare Select. Dieser Service umfasst sämtliche Leistungen von Zebra OneCare Essential sowie erweiterte Servicelevel zur schnelleren Problembeseitigung, wie etwa Live-Support rund um die Uhr und die Bereitstellung von sofort einsatzbereiten Ersatzgeräten schon am nächsten Werktag.

## Zebra OneCare™ Premier

### Erweiterte Services

Wenn Sie für Ihre geschäftskritischen Geräte den bestmöglichen Service brauchen, ist Zebra OneCare Premier die erste Wahl. Stellen Sie sich aus unseren Transparenz- und Supportservices die Komponenten zusammen, die die Anforderungen Ihres Unternehmens und Ihrer Mitarbeiter erfüllen. Zu den Hauptmerkmalen zählen ein dediziertes, rund um die Uhr verfügbares Supportteam, ein zentraler Ansprechpartner für Sie, erweiterte Funktionen, wie etwa die Migration von Anwendungen, sowie Geräteverwaltungsservices, mit denen Sie jederzeit den Status aller Ihrer Zebra-Geräte im Blick haben und so für unübertroffene Betriebszeiten und maximalen Wert der Geräte sorgen können.

## Zebra OneCare™ SV

### Preisschutz

Wenn Sie keine umfassenden Servicepläne brauchen, aber die Garantie-Abdeckung nicht ausreicht, ist Zebra OneCare SV mit der richtigen Abdeckung zum richtigen Preis ein guter Kompromiss. Sie erhalten eine doppelt so lange Laufzeit wie bei der Standardgarantie auf Herstellungsfehler, Reparaturen in einem Zebra-Depot innerhalb von fünf Tagen, zwei Jahre technischen Support anstelle von 90 Tagen, Zugriff auf Software-Upgrades und LifeGuard Android-Sicherheitsupdates, ein Support-Dashboard sowie eine Auswahl von Zusatzservices, wie etwa Geräte-Inbetriebnahme, Expressversand und mehr. (Verfügbar für mobile Computer TC2X sowie für ausgewählte Drucker)

## Zebra OneCare™ Support am Standort

### Unser zertifizierter Servicetechniker kommt zu Ihnen

Im Rahmen von Zebra OneCare Support am Standort genügt ein Anruf, und wir entsenden einen von Zebra geschulten und zertifizierten Servicetechniker an Ihren Standort. Es fallen keine zusätzlichen Kosten an. Alles ist inklusive: Material- und Arbeitskosten, sämtliche Anfahrtskosten, das Vornehmen von technischen Änderungen sowie eine Komplettreinigung und Einstellung bei jedem Besuch. Darüber hinaus sind während der Vertragslaufzeit für Ihre Drucker pro Jahr zwei Prüfungen zur vorbeugenden Wartung in der Servicegebühr enthalten.

## Zebra OneCare™ Technischer und Software-Support (TSS)

### Erweiterter technischer Support und Betriebssystem-Updates

Sie möchten sich darauf verlassen können, dass Sie bei Bedarf jederzeit den benötigten technischen Support erhalten – jedoch umfasst Ihre Garantie technischen Support und Software-Updates nur für 90 Tage. Mit diesem kostengünstigen Service können Sie technischen Support, Zugriff auf Software-Upgrades und LifeGuard Android-Sicherheitsupdates auf 1, 3 oder 5 Jahre verlängern. Dabei profitieren Sie von den Servicelevels und der raschen Problembeseitigung, die Sie brauchen, damit Ihre Zebra-Geräte Ihren Mitarbeitern unterbrechungsfrei zur Verfügung stehen.

Mit Zebra-Supportservices nutzen Sie Ihre Zebra-Geräte optimal. Weitere Informationen finden Sie auf [www.zebra.com/zebraonecare](http://www.zebra.com/zebraonecare).

## Merkmale auf einen Blick

Merkmale	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ Premier <sup>1</sup>	Zebra OneCare™ Technischer und Software-Support (TSS)	Zebra OneCare™ SV <sup>2</sup>	Zebra OneCare™ Support am Standort
<b>Allgemeine Beschreibung</b>	Grundlegende Sicherheit	Maximaler Schutz	Erweiterte Services	Erweiterter technischer Support und Betriebssystem-Updates	Preisschutz	Vor-Ort-Reparatur durch zertifizierten Zebra-Service-techniker
<b>Vertragslaufzeit</b>	3 oder 5 Jahre	3 oder 5 Jahre	Individuell	1, 3 oder 5 Jahre	2 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre
<b>Depot-Bearbeitungszeit<sup>3</sup></b>	3 Werktage nach Eingang im Depot	Versand eines Ersatzgeräts am gleichen Tag	Ersatz am gleichen Tag	–	5 Werktage nach Eingang im Depot	Essential – Vor-Ort-Service am zweiten Werktag <sup>4</sup> Essential – Vor-Ort-Service am nächsten Werktag <sup>5</sup> Select – Vor-Ort-Service am gleichen Werktag <sup>6</sup>
<b>Live-Zugriff auf vorrangigen technischen Support</b>	Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten	Support rund um die Uhr	Dediziertes Team	Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten	Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten	Essential – 2. Tag und nächster Tag: Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten Select – gleicher Tag: Support rund um die Uhr
<b>Rücksendung<sup>7</sup></b>	Standardversand inklusive Optional: nächster Werktag	Nächster Werktag	Gleicher Tag	–	Standardversand inklusive Optional: nächster Werktag	–
<b>Betriebssystem-Updates (Online-Zugriff)</b>	●	●	●	●	●	●
<b>LifeGuard Android-Sicherheitsupdates</b>	●	●	●	●	●	●
<b>Umfassende Abdeckung</b>	●	●	●	–	Verschleiß, nur Funktionsausfälle	Optional: Druckköpfe, normaler Verschleiß und versehentliche Beschädigungen inklusive
<b>Herstellungsfehler</b>	●	●	●	–	●	●
<b>Online-Reparaturauftragsportal für RMA<sup>8</sup></b>	●	●	●	–	●	Verfügbarkeit ist abhängig von Land und/oder Produkt.

## Merkmale auf einen Blick

Merkmale	Zebra OneCare™ Essential	Zebra OneCare™ Select	Zebra OneCare™ Premier	Zebra OneCare™ Technischer und Software-Support (TSS)	Zebra OneCare™ SV	Zebra OneCare™ Support am Standort
Support-Dashboard <sup>9</sup>	●	●	●	–	Nur TC2X	●
Device Diagnostic Service (Mobile Computer)	●	●	● Umfasst erweiterte Diagnose und Problembewertung	–	Nur TC2X	●
Ersatzgerätepool <sup>10</sup>	–	●	●	–	–	–
Geräte-Inbetriebnahme <sup>11</sup> (Anwendungs- und Konfigurationsverwaltung)	Optional	●	● Umfasst Drittanbieter-Software-Support und Anwendungsmigrations-service	–	Optional	Enthalten: Select – vor Ort, gleicher Tag Optional: Essential – vor Ort, 2 Tage; Essential – vor Ort, nächster Tag
Akku-Wartungsservice <sup>12</sup>	Optional	Optional	●	–	–	–
Akku-Erneuerungsservice <sup>13</sup>	Optional	Optional	●	–	Optional nur für TC2X	–
Abholservice für Geräte <sup>14</sup>	Optional	Optional	●	–	–	–
Visibility Services: OVS, OVS Connect und AVS <sup>15</sup>	Optional	Optional	●	–	Optional	Optional

- Zebra OneCare Premier ist nur für mobile Computer von Zebra verfügbar.
- Zebra OneCare SV ist nur für die folgenden Geräte verfügbar: mobile Computer TC2X, Desktopdrucker der Serien GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844 und TLP2824 sowie mobile Drucker EZ320.
- 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.
- Essential – vor Ort, 2 Tage: Bei Anforderungen, die vor 16:30 Uhr eingehen, trifft der Techniker innerhalb von zwei Werktagen ein.
- Essential – vor Ort, nächster Tag: Bei Anforderungen, die vor 16:30 Uhr eingehen, trifft der Techniker am nächsten Werktag ein.
- Select – vor Ort, gleicher Tag: Bei Anforderungen, die vor 13:30 Uhr eingehen, trifft der Techniker innerhalb von vier Stunden ein.
- Optional 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. Umfasst Reparatur, technischen Support, Verträge und LifeGuard-Berichte. 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: OVS, OVS Connect und AVS. Verfügbar für: mobile Computer und Link-OS-Netzwerkdrucker von Zebra.



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