



Zebra OneCare® SV

Protection au juste prix pour les terminaux mobiles TC2X et les imprimantes Zebra sélectionnées

Nous savons que la réussite de votre entreprise dépend de la disponibilité de vos terminaux mobiles et imprimantes Zebra. C'est pourquoi il vous faut des services d'assistance qui garantissent un fonctionnement optimal tout en protégeant vos opérations métier essentielles. Sans contrat d'assistance, une réparation individuelle peut vous coûter plus cher que l'équipement lui-même. Et sans délais de retour bien définis, votre équipement peut rester longtemps hors service. Avec Zebra OneCare™ SV, vous bénéficiez d'un niveau de couverture correct à un prix raisonnable, le tout pour une fraction du coût d'une réparation ponctuelle hors contrat. Avec le service « Special Value », disponible pour les terminaux mobiles Zebra TC2X et pour une sélection d'imprimantes de bureau et mobiles, vous bénéficiez de deux ans de protection contre les pannes, de la couverture usure normale, de l'assistance technique par téléphone et en ligne hors pair de Zebra, d'un service prioritaire pour les réparations, d'un renvoi gratuit, etc. Les mises à jour de sécurité de LifeGuard™ for Android™ prolongent le cycle de vie des terminaux mobiles Android de Zebra en protégeant les équipements au quotidien. Pour une parfaite visibilité, VisibilityIQ™ OneCare® regroupe toutes les informations concernant les réparations, les tickets d'incident, les contrats, LifeGuard et bien d'autres éléments sur un tableau de bord accessible par le Cloud. Protégez votre efficacité opérationnelle, la productivité de vos équipes et votre budget avec Zebra OneCare SV, une couverture idéale au juste prix.

Fonctionnement optimal de vos équipements, grâce à une garantie usure normale et défaillances fonctionnelles

Avec Zebra OneCare SV, vous optez pour la tranquillité d'esprit qu'offre une couverture totale de tous les composants du TC2X (carte mère, mémoire, radios sans fil, caméra et imageurs) ainsi que des rouleaux d'entraînement utilisés dans les imprimantes. Résultat : vous évitez les temps d'arrêt, les coûts de réparation imprévus et l'achat inutile de nouveau matériel.

Mises à jour de sécurité de LifeGuard™ for Android™ sur tout le cycle de vie des équipements

Vos terminaux Android durcis de Zebra ont une durée de vie bien supérieure aux trois ans classiques d'assistance sécurité fournie par Google sur une version Android donnée. Sans une assurance sécurité de la version Android utilisée dans votre entreprise, les risques de sécurité éventuels vous obligent à vous séparer de vos équipements trop tôt : une solution qui revient très cher. Désormais, vous pouvez assurer la sécurité de vos terminaux mobiles Android Zebra au quotidien, grâce à LifeGuard for Android, seule solution de sécurité du secteur capable de prolonger les cycles de vie. LifeGuard ne vous offre pas seulement les mises à jour et correctifs de sécurité indispensables, il facilite aussi les mises à niveau. Vous pouvez consulter toutes les mises à jour disponibles et identifier les équipements à actualiser. Et avec LifeGuard, vous conservez une parfaite maîtrise. Si vous ne tenez pas à faire migrer vos équipements vers la prochaine version d'Android, nous continuerons d'assurer le support de la version Android actuellement en place.

Remise en service immédiate de vos équipements

Si vous souscrivez le service d'initialisation de l'équipement en option de Zebra, nous restaurons l'ensemble de vos paramètres, logiciels et applications à l'issue de la réparation, avant de renvoyer l'appareil. Vos équipements sont prêts à reprendre du service dès que vous les sortez de l'emballage. Branchez-les, nous nous chargeons du reste.

Assistance 24h sur 24 et visibilité permanente sur l'état des réparations

Disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, le portail de l'assistance en ligne Zebra vous permet d'accéder aux outils d'assistance en libre-service à tout instant. Consultez les articles de la base de connaissances et les questions fréquemment posées, pour trouver rapidement les réponses à vos questions. Accédez aux manuels de produits et aux instructions de configuration et de dépannage. Profitez des mises à jour logicielles et de précieux utilitaires. Envoyez une demande de réparation. Vérifiez la couverture offerte par la garantie et le contrat, et bien d'autres choses encore. En évitant d'envoyer votre équipement Zebra à l'atelier pour réparation, vous écoutez le délai de retour de moitié par rapport aux réparations réalisées dans le cadre de la garantie (5 jours au lieu de 10)^{3,4}, et le renvoi est gratuit. Grâce à VisibilityIQ OneCare et au portail Repair Order en ligne de Zebra, vous suivez facilement les équipements sur tout le cycle de réparation, de la saisie de la demande de réparation au retour de vos équipements sur votre site.

Réparation de vos terminaux mobiles sur-le-champ, grâce à l'outil exclusif de Zebra, Device Diagnostics

Bien des pannes des TC2X peuvent être résolues rapidement sur site, à condition de disposer de statistiques correctes sur l'équipement. Avec l'outil Device Diagnostics de Zebra, tout devient possible. Chargez simplement l'application sur votre terminal TC2X pour accéder aux informations-clés telles que la performance de la connectivité sans fil, la mémoire du terminal, les statistiques relatives aux batteries, etc. et pour réaliser des tests supplémentaires. Les données nécessaires au triage et au dépannage de vos équipements s'affichent sur le terminal. Résultat : une durée de fonctionnement maximale. Les terminaux restent au service de vos employés, là où ils sont le plus utiles à votre entreprise et à vos clients.

Ajout d'options, pour personnaliser le contrat d'assistance en fonction de votre entreprise

Si vous souscrivez le service d'initialisation de l'équipement en option de Zebra, nous restaurons l'ensemble de vos paramètres, configurations et applications à l'issue de la réparation, avant de renvoyer l'appareil. Votre équipement est prêt à reprendre du service dès que vous le sortez de l'emballage. Branchez-le, nous nous chargeons du reste. Il existe d'autres options comme la couverture des dommages accidentels (écrans cassés ou fissurés), le remplacement des batteries, et le renouvellement des batteries vieillissantes.

Protégez vos opérations métier essentielles et évitez les coûts de réparation imprévus à peu de frais, avec Zebra OneCare SV.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.zebra.com/zebraonecare.

Présentation des fonctionnalités

Fonctionnalité	Garantie Zebra	Zebra OneCare SV
Durée du contrat	1 an	2 ans
Délai de retour du dépôt^{2,3}	10 jours minimum	5 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier
Assistance technique	90 jours Agent en direct H/F, aux heures de bureau locales Accès 24h/24 et 7 j/7 aux outils en libre-service	2 ans Agent en direct H/F, aux heures de bureau locales Accès 24h/24 et 7 j/7 aux outils en libre-service
Couverture	Défaillance fonctionnelle uniquement	Usure normale ; défaillance fonctionnelle uniquement ⁴
Défauts de fabrication	●	●
Méthode d'envoi pour retour	Terrestre uniquement	Terrestre inclus En option : jour ouvrable suivant
Mises à jour du système d'exploitation (accès en ligne)	●	●
Mises à jour de sécurité LifeGuard for Android	●	●
Portail Repair Order en ligne pour les autorisations de retour de matériel⁵	●	●
VisibilityIQ OneCare⁶	Non disponible	TC2X uniquement
Outil Device Diagnostics (terminaux mobiles)	Non disponible	TC2X uniquement
Initialisation de l'équipement⁷ (gestion des applications et des configurations)	Non disponible	En option
Remplacement d'écran	TC2X uniquement ; facture distincte (devis fourni par l'atelier de réparation)	TC2X uniquement ; 50 \$ par incident
Service de renouvellement des batteries⁸	Non disponible	En option pour le TC2X uniquement
Services de visibilité : VisibilityIQ™ Foresight⁹	Non disponible	En option

- Le contrat Zebra OneCare SV n'est disponible que sur les équipements suivants : terminaux mobiles TC2X, imprimantes de bureau GC420, GK420, GT800, ZD410/20, LP2824/2844, TLP2824 et imprimantes mobiles EZ320.
- Le délai de retour du dépôt Zebra se définit comme la période pendant laquelle un équipement est conservé dans un dépôt de réparation agréé Zebra. Il n'inclut pas le temps de transport vers le dépôt ou depuis celui-ci.
- Les prestations, les fonctions et/ou délais de réparation peuvent varier selon les pays. Veuillez contacter votre représentant Zebra pour plus de détails.
- Ne couvre pas les dommages accidentels, physiques ou cosmétiques ni les dommages causés par la négligence ou un usage abusif, impliquant notamment des composants tels que les afficheurs et les boîtiers.
- Disponible dans les régions NA, EMEA, APAC et au Mexique pour les produits Entreprise et Impression.
- Terminaux mobiles et scanners Zebra uniquement. Inclut les réparations, l'assistance technique, les contrats, les rapports LifeGuard, etc. Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC.
- Disponible dans les régions NA, EMEA et ANZ. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Disponible dans les régions NA, EMEA et APAC. Pour plus d'informations sur la disponibilité de ces offres en dehors de ces territoires, veuillez contacter le représentant local du service client.
- Services de visibilité en option : VisibilityIQ Foresight. Disponible pour les terminaux mobiles Zebra et les imprimantes Link-OS Zebra en réseau.

Les informations conceptuelles, techniques et financières (les « Informations ») figurant aux présentes sont confidentielles et sont la propriété exclusive de Zebra Technologies International, LLC. Lesdites Informations sont soumises à la restriction suivante : elles doivent être utilisées uniquement à des fins d'évaluation, et ne doivent jamais être communiquées publiquement ou, de quelque manière que ce soit, à des tiers autres que ceux requis aux fins de l'évaluation, sans l'autorisation écrite expresse de Zebra Technologies International, LLC.

Les Informations fournies dans cette proposition le sont aux seules fins de notification et de provision budgétaire et ne sauraient constituer d'offre de vente ni de concession de licence de produits ou services. La présente proposition ne saurait engager Zebra Technologies International, LLC contractuellement, et Zebra Technologies International, LLC s'abstient de toute représentation, toute garantie ou tout engagement eu égard aux tarifs, produits, conditions de paiement, crédit ou conditions générales.



Étude de cas sur Zebra OneCare SV : une enseigne très active protège ses ventes

D'après cette grande enseigne de chaussures de sport, tout est question de timing dès lors qu'il est question d'assistance technique. Avec une arrivée très médiatisée des chaussures de plusieurs athlètes vedette de diverses disciplines, il fallait s'attendre à voir de nombreux clients se précipiter pour acheter ces chaussures dès le lendemain matin. Or, c'est à ce moment précis que le directeur du magasin a constaté une grave chute de performance des terminaux mobiles portables Zebra. Les terminaux réagissaient très lentement à la lecture des codes-barres. Les vendeurs avaient donc des difficultés à mettre à jour l'inventaire et à vérifier les quantités en stock en temps réel. Les erreurs d'inventaire et le manque de visibilité sur la disponibilité des articles pénalisaient nécessairement les ventes et la satisfaction client.

Le directeur du magasin s'est adressé à l'assistance technique de Zebra. Les problèmes ont été identifiés quasiment instantanément : les terminaux exécutaient une ancienne version du logiciel qui n'était pas parfaitement compatible avec l'actuel système d'exploitation du magasin. Les 12 terminaux ont migré vers la toute dernière version du logiciel, et un correctif de sécurité de LifeGuard y a été installé pour protéger les données clients confidentielles. Résultat : les terminaux ont retrouvé leur performance optimale, garantissant ainsi l'exactitude et la fiabilité des communications essentielles entre l'arrière-boutique et le magasin à l'une des périodes de vente les plus chargées de l'enseigne. Et le lancement des nouvelles chaussures a connu un immense succès.

* <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=en> (Pixel phone subsection) "Google provides security support for a specific version of Android from its release date to 18 months beyond end-of-sale or a minimum of 36 months."



**Siège social général et siège
Amérique du Nord**
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Siège Asie-Pacifique
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

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

Siège Amérique latine
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com