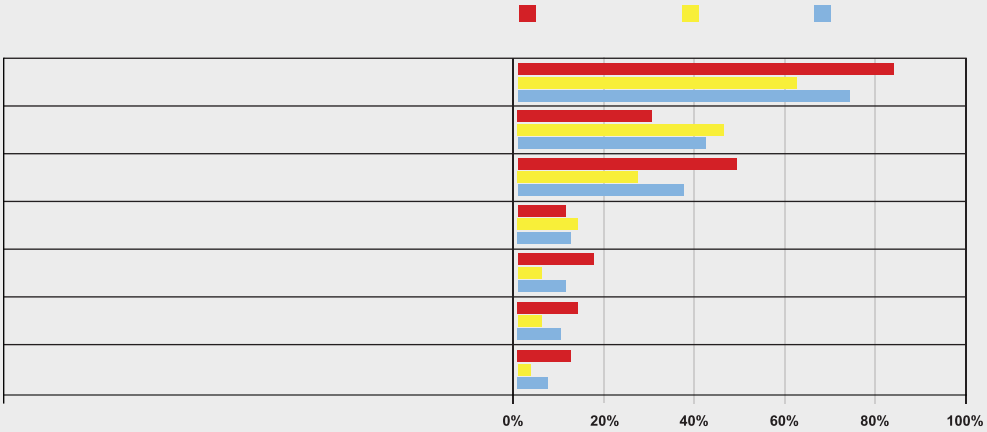
ZEBRA

Apple Cider
Baby Lettuces
Baby Romaine
ORGANIC
$1.29
$1.29

Przedsiębiorstwa wyposażają swoich pracowników w najnowsze komputery mobilne, drukarki, punkty dostępowe i skanery z różnych względów. Celem może być optymalizacja sprzedaży, bezpieczeństwo, obsługa klientów, praca zespołowa, rejestracja danych, podejmowanie decyzji i tak dalej. Czymkolwiek zajmują się pracownicy, ich urządzenia mobilne odgrywają w firmie krytyczną rolę. Czy chodzi o pielęgniarkę, która stara się zlokalizować sprzęt medyczny, konwojenta polegającego na wskazówkach w trasie, kuriera drukującego dowód dostawy, czy też pracowników magazynu kompletujących pilne zamówienie – jeśli ich komputery, drukarki lub łączność bezprzewodowa zawiedzie, będą zmuszeni przerwać pracę, informacje przestaną płynąć, a sprawność działania firmy może na tym ucierpieć.



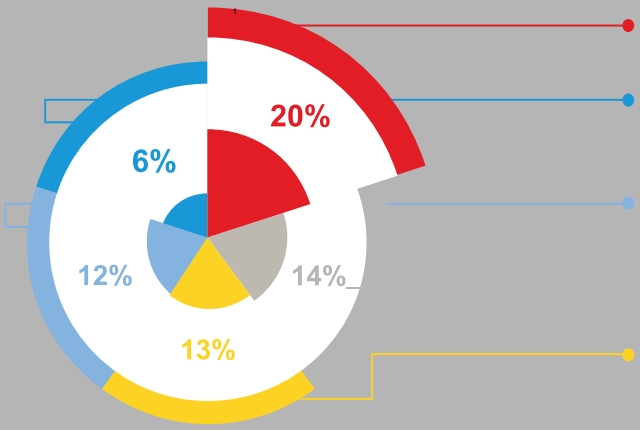
(ŹRÓDŁO: VDC 2012 TCO ANALYSIS [„ANALIZA CAŁKOWITEGO KOSZTU POSIADANIA"])

Urządzenia i sieci marki Zebra są projektowane i konstruowane jako produkty klasy korporacyjnej o wysokiej wytrzymałości i niezawodnym działaniu, jednak nieprzewidziane wypadki mogą powodować awarie i przestoje. Urządzenia mogą ulec uszkodzeniu – kiedy na przykład wózek widłowy przejedzie po ręcznym skanerze, woda wyleje się na drukarkę albo komputer mobilny zostanie przypadkowo upuszczony z dużej wysokości. Co więcej, problemy systemowe mogą utrudniać działanie urządzeń. W przypadku komputerów mobilnych nieprzewidziane problemy mogą pojawić się po prostej aktualizacji aplikacji, odświeżeniu systemu operacyjnego lub zmianie ustawień sieciowych. Szybkie, skuteczne i ekonomiczne rozwiązywanie takich kwestii jest niezbędne, aby ciągle uzyskiwać spodziewane korzyści z inwestycji w urządzenia mobilne. Jak wyjaśniamy w następnej części, koszty utrzymania urządzeń i zapobiegania awariom są główną przyczyną tego, że wydatki związane z eksploatacją floty urządzeń w firmie są często wyższe niż początkowa inwestycja w sam sprzęt.

Dlatego właśnie decyzja użytkownika dotycząca zapewnienia wsparcia dla rozwiązań mobilnych w przedsiębiorstwie jest równie ważna co decyzja zakupu urządzeń – a może nawet ważniejsza.

2.1

Kiedy przedsiębiorstwa kupują rozwiązania mobilne, np. różne urządzenia lub drukarki przenośne, najczęściej okazuje się, że najważniejszą kwestią braną pod uwagę jest początkowy koszt sprzętu. Jednak na pytanie, co należałoby szczególnie uwzględnić, chociaż się tego obecnie nie robi, najczęściej udzielaną odpowiedzią był całkowity koszt posiadania (TCO).[1]



Jedną z najlepszych rzeczy, jakie można zrobić w celu obniżenia całkowitego kosztu posiadania, jest zakup solidnych urządzeń klasy korporacyjnej, które są w stanie wytrzymać trudne warunki pracy w przedsiębiorstwie. Awaria urządzeń nie jest jednak jedynym czynnikiem zwiększającym całkowity koszt posiadania. Koszty konserwacji urządzeń także mogą być wysokie, np. takie jak:

aktualizacje firmware, innego oprogramowania i aplikacji – może to być szczególnie kosztowne, jeśli przedsiębiorstwo posiada dużą liczbę urządzeń, których nie można automatycznie i zdalnie aktualizować; na przykład drukarki muszą się rozwijać i dostosowywać do środowiska pracy poprzez częste aktualizacje, aby obsługiwać nowe protokoły łączności bezprzewodowej, najnowsze technologie, takie jak energooszczędny interfejs Bluetooth, i poprawki zabezpieczeń;

monitorowanie urządzeń podczas całego cyklu eksploatacji;

zapewnianie, aby urządzenia były używane prawidłowo;

pomoc techniczna;

naprawy, części i urządzenia zastępcze;

przestoje w pracy – może to być kosztowne, gdyż pracownicy, których urządzenia uległy awarii, mogą pracować mało wydajnie, przestoje mogą prowadzić do utraty sprzedaży, a standard obsługi klienta może się pogorszyć.

Takie koszty wsparcia można obniżyć, korzystając z zabezpieczenia, jakie daje umowa serwisowa firmy Zebra. Jesteśmy gotowi wspierać rozwiązania naszych klientów przez cały okres eksploatacji – pilnując, aby zapewniały oczekiwane korzyści, i ograniczając niespodziewane przestoje w pracy. Koszt świadczonych usług jest ustalony, a dzięki uzgodnionym z góry korzyściom Twoja firma może także zaplanować skutecznie budżet, eliminując wszelką niepewność co do zwrotu z inwestycji.

[1] *IDG: Field Mobility: Considerations in Choosing Handheld Devices for Mobile Workers („Mobilna praca w terenie: istotne kwestie przy wyborze przenośnych urządzeń dla pracowników mobilnych")*

Jeśli chodzi o zarządzanie używanymi w Twoim przedsiębiorstwie rozwiązaniami marki Zebra, możesz naturalnie powierzyć to zadanie swojemu działowi informatycznemu. Jednak zajmowanie się technologią mobilną w firmie – od przenośnych skanerów i komputerów po drukarki i sieci Wi-Fi – odwraca uwagę informatyków od ich podstawowych działań. Wymaga to także dogłębnego doświadczenia w dziedzinie tej technologii i szerokiego zakresu umiejętności. Na przykład zarządzanie flotą komputerów mobilnych wymaga ciągłego zdalnego monitorowania, zapewniania pomocy technicznej, utrzymywania akcesoriów, aktualizacji oprogramowania, specjalistycznej wiedzy dotyczącej łączności bezprzewodowej itd. W większości przypadków przekazanie odpowiedzialności za usługi firmie Zebra jest bardziej ekonomiczne niż budowanie odpowiedniej bazy wiedzy i doświadczenia we własnym zakresie. Oferujemy różne poziomy opcji serwisowych pod nazwą Zebra OneCare, które zamiast zwykłej naprawy uszkodzeń zapewniają strategiczny serwis pozwalający przedsiębiorstwu maksymalnie wykorzystywać inwestycje w technologię marki Zebra.

Produkty firmy Zebra są wytwarzane według surowych standardów jakości – dlatego zapewniamy gwarancję na sprzęt z naprawą u producenta, która obejmuje naprawy wymagane z powodu wad produkcyjnych i materiałowych (zużycie lub przypadkowe uszkodzenia nie są objęte gwarancją). W przypadku większości produktów okres takiej gwarancji wynosi 12 miesięcy. Dodatkowo nasze produkty objęte są gwarancją na oprogramowanie. Zapewnia ona trzy miesiące pomocy technicznej oraz trzymiesięczny dostęp do nowych wersji oprogramowania.

Ponieważ jednak gwarancja sprzętowa obejmuje tylko wady produkcyjne i materiałowe, a wsparcie dla oprogramowania i pomoc techniczna dostępne są tylko przez pierwsze trzy miesiące, zdecydowanie zalecamy skorzystanie z programu wsparcia serwisowego Zebra OneCare. Program ten zapewnia potrzebne Twojej firmie usługi, które wykraczają poza zakres gwarancji. Obejmują one bezwarunkową naprawę i wymianę, pełne wsparcie dla oprogramowania, innowacyjne narzędzia do zdalnego diagnozowania urządzeń i nowe sposoby łatwiejszego zarządzania urządzeniami. Nasze usługi, opracowane w oparciu o doświadczenie z tysięcy instalacji na całym świecie, zapewnią Twojej firmie oszczędności finansowe i kontrolę nad kosztami, urządzenia pozostaną zawsze tam, gdzie są najbardziej potrzebne – w rękach użytkowników – a Twoja technologia mobilna będzie przynosić oczekiwane korzyści.

Inni dostawcy usług serwisowych mogą twierdzić, że są w stanie naprawić produkty marki Zebra, nie mają jednak dostępu do naszych oryginalnych systemów testowania, najnowszych wersji oprogramowania oraz zmian i ulepszeń technicznych. Często widujemy przypadki napraw niskiej jakości, kiedy klienci oddają urządzenia do naprawy firmie zewnętrznej. Tylko Zebra i jej autoryzowani partnerzy mogą zagwarantować, że urządzenie będzie serwisowane i naprawione z taką samą dbałością i uwagą, z jaką zostało wyprodukowane. Z tego względu, podobnie jak w przypadku większości producentów, jeśli naprawa naszych urządzeń zostanie wykonana przez nieautoryzowanego serwisanta, gwarancja straci ważność.

„Kiedy klienci wprowadzają do firmy technologię mobilną, wkrótce staje się ona krytyczna dla działania przedsiębiorstwa. Z tego względu oraz dlatego, że gwarancja na oprogramowanie i pomoc techniczna zapewniane są tylko przez pierwsze trzy miesiące, zawsze doradzamy klientom, aby skorzystali z ochrony oferowanej przez umowę serwisową OneCare. Umowa OneCare zapewnia bezcenny spokój ducha, gdyż usługi przygotowane są tak, aby utrzymywać urządzenia w optymalnym stanie, obniżyć koszty zarządzania oraz szybko wymieniać i naprawiać urządzenia, które nie działają właściwie”.

Paul Vogt, dyrektor ds. usług, EMEA, Zebra Technologies

Zebra OneCare zwiększa dostępność, co znaczy, że urządzenia Zebra w Twojej firmie są zawsze dostępne dla pracowników, którzy mogą dzięki temu pracować wydajniej, podejmować lepsze decyzje i zrobić więcej. Trzy poziomy usług i liczne opcje uzupełniające pozwolą Ci znaleźć najlepsze rozwiązanie dla swojej firmy i jej budżetu:

– jest to opcja podstawowa, którą doradzamy wszystkim klientom jako niezbędne minimum. Umowa ta obejmuje szybką naprawę i zwrot urządzeń, dostęp do nowych wersji oprogramowania i pomoc techniczną.

opcja opracowana tak, aby pomóc klientom mieć ciągły dostęp do działających urządzeń. Select obejmuje błyskawiczną wymianę z dostawą skonfigurowanych i gotowych do pracy urządzeń zastępczych na drugi dzień, a oprócz tego pomoc techniczną w trybie 24x7 (w języku angielskim) i dostęp do nowych wersji oprogramowania.

– całkowicie personalizowana oferta, która powstaje we współpracy z klientem i naszymi partnerami w celu stworzenia pakietu serwisowego dostosowanego do potrzeb firmy klienta. To w pełni zarządzane rozwiązanie serwisowe łączy naszą usługę Operational Visibility Service (usługa zapewniania widoczności operacyjnej) z odpowiednio dobranymi usługami z pakietów Essential i Select.

Oprócz pakietów Zebra OneCare Essential, Select i Premier dostępne są umowy Technical and Software Support (TSS – wsparcie techniczne i wsparcie oprogramowania). TSS zapewnia rozszerzony dostęp do zasobów technicznych, w tym aktualizacji oprogramowania i pomocy technicznej.

Usługi Zebra OneCare, świadczone we współpracy z naszymi partnerami, zapewniają maksymalny czas bezawaryjnej pracy, umożliwiają pełną widoczność całej floty urządzeń w przedsiębiorstwie i chronią inwestycję Twojej firmy w naszą technologię. Obok znacznych oszczędności finansowych umowy OneCare oferują takie korzyści jak:

zoptymalizowana wydajność urządzeń dzięki efektywnym systemom i procesom wsparcia, takim jak pomoc techniczna, przygotowywanie urządzeń do pracy, diagnostyka urządzeń, nowe wersje oprogramowania, zarządzanie naprawami i inne;

pomoc w rozwiązywaniu problemów w terenie dzięki telefonicznemu i e-mailowemu wsparciu technicznemu oraz zdalnej diagnostyce urządzeń;

za stałą cenę przez cały okres eksploatacji Twoich urządzeń zobowiązujemy się świadczyć usługi serwisowe w ustalonym zakresie, aby Twoje przedsiębiorstwo mogło planować na przyszłość w oparciu o jasny obraz kosztów (bez niespodzianek);

uwolnieni od czasochłonnych zadań zarządzania technologią mobilną pracownicy działu informatycznego w firmie mogą skupić się w pełni na inicjatywach strategicznych;

korzystając z usług OneCare, Twoja firma będzie otrzymywać najnowsze aktualizacje oprogramowania dla naszych komputerów mobilnych, drukarek i sieci bezprzewodowych;

umowy OneCare obejmują normalne zużycie urządzeń, przypadkowe uszkodzenia, usterki funkcjonalne, wymianę części i akcesoriów oraz wady fizyczne;

internetowe pulpity usług naprawczych dostarczają w czasie rzeczywistym informacje o postępie napraw;

używamy własnych narzędzi i systemów diagnostycznych w celu przyspieszenia napraw i zapewnienia zgodności z naszymi surowymi standardami jakości napraw.

Poniżej przedstawiamy główne elementy oferty OneCare.

Udostępniamy kalkulator kosztów, który pokazuje typowe oszczędności osiągane przy korzystaniu z usług Zebra OneCare przez pięć lat. Przyjmując przykładowo, że koszt sprzętu związany z wdrożeniem 200 urządzeń Zebra TC70 wynosi 100, to orientacyjne koszty wsparcia wynoszą:

	100	**100**
	105	**55**
	0	**5**
	205	**160**

Z tego widać, jak umowa serwisowa firmy Zebra może obniżyć łączne koszty posiadania o 18%, a koszty wsparcia o 42%.

Oszczędności na takim poziomie są generalnie typowe dla całej linii naszych komputerów mobilnych.

Łączne koszty bez umowy serwisowej oparte są na przeprowadzonej przez agencję Gartner* analizie rzeczywistych kosztów wsparcia ponoszonych przez firmy. Obejmują one następujące elementy:

- urządzenia zastępcze,
- zarządzanie urządzeniami zastępczymi,
- naprawy pogwarancyjne,
- przestoje w pracy i wpływ na działalność przedsiębiorstwa,
- pomoc techniczna,
- koszt aktualizacji systemu operacyjnego,
- koszt akcesoriów zastępczych.

*Gartner Total Cost of Ownership of Mobile Devices (Gartner, „Całkowity koszt posiadania urządzeń mobilnych")

Wszystkie umowy OneCare obejmują naprawę, przywrócenie do stanu pierwotnego lub wymianę produktów, które uległy usterkom funkcjonalnym i zużyciu w normalnym użytkowaniu. Umowy obejmują także przypadkowe uszkodzenie. Ponadto klient ma dostęp do zasobów pomocy technicznej i wszystkich nowych wersji oprogramowania.

	Sprzęt – 12 miesięcy*	3-5 lat		3-5 lat
	90 dni (8x5)	8x5		Specjalnie wyznaczony punkt pomocy, 24x7
	90 dni	Tak	Tak	Tak
	Nie	Tak	Tak	Zaawansowana diagnostyka i klasyfikacja awarii
	Nieokreślony		Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia	Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia
	Naprawy wymagane z powodu wad produkcyjnych i materiałowych; gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia i przypadkowych uszkodzeń	Kompleksowe wsparcie, w tym usterki funkcjonalne, wady, normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia	Kompleksowe wsparcie, w tym usterki funkcjonalne, wady, normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia	Kompleksowe wsparcie, w tym usterki funkcjonalne, wady, normalne zużycie i przypadkowe uszkodzenia
	Nie	Opcjonalnie	Tak	Wg indywidualnych wymagań
	Nie	Opcjonalnie	Tak	Tak
	Nie	Nie	Tak	Tak
	Tak	Tak	Tak	Tak
	Nie	Usługa dodatkowa	Usługa dodatkowa	Tak
	Nie	Opcjonalnie dla przemysłowych komputerów mobilnych	Opcjonalnie dla przemysłowych komputerów mobilnych	Opcjonalnie dla przemysłowych komputerów mobilnych
	Tak	Tak	Tak	Tak
	Nie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie
	Wysyłka zwykła	Wysyłka zwykła	Następnego dnia roboczego	Następnego dnia roboczego
	Nie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie
	Nie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie
	Nie	Nie	Tak	Tak

Uwaga! Usługi i dostępność usług mogą się różnić w zależności od regionu. Więcej informacji można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Zebra.
* Akcesoria to przedmioty dostarczone z oryginalnym sprzętem, w tym rysiki, paski na rękę, ochraniacze ekranu, pokrywy komory baterii, ale nie baterie, kable i stacje dokujące.
** Należy sprawdzić dostępność w swoim regionie.

				[1]
	Sprzęt – 12 miesięcy[3]	3-5 lat		Wg indywidualnych wymagań
[2]	90 dni (8x5)	Od poniedziałku do piątku, 8.30 – 17.30 czasu lokalnego[2]	**24x7**[1]	Specjalnie wyznaczony punkt pomocy, 24x7
	90 dni	Aktualizacje i nowe wersje OS	Aktualizacje i nowe wersje OS	Aktualizacje i nowe wersje OS
	Nieokreślony	5 dni roboczych od dotarcia urządzenia do punktu serwisowego	Wysyłka urządzenia zastępczego tego samego dnia	Tego samego dnia
	Naprawy wymagane z powodu wad produkcyjnych i materiałowych; gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia i przypadkowych uszkodzeń	Tak	Tak	Tak
	Nie	W przyszłości	W przyszłości	W przyszłości wg indywidualnych wymagań
[1]	Nie	Opcjonalnie[1]	Tak[1]	Wg indywidualnych wymagań
	Nie	Nie	Tak	Tak
[1]	Tak	Tak	Tak	Tak
[1]	Nie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Tak
	Wysyłka zwykła	2-4 dni	Wysyłka ekspresowa	Tego samego dnia
[1]	Nie	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Wg indywidualnych wymagań
[1]	Nie	Opcjonalnie[1]	Opcjonalnie[1]	Wg indywidualnych wymagań

1: UWAGA! Należy sprawdzić szczegóły w serwisie, gdyż usługi i dostępność usług mogą się różnić w zależności od regionu. Informacje o usługach i ich dostępności można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Zebra.
2: Wsparcie dostępne jest w godzinach 08:30-17:30 od poniedziałku do piątku, chociaż w niektórych regionach godziny obsługi mogą się nieco różnić.
3: Okres gwarancji sprzętowej dla niektórych produktów może być inny ze względu na rodzaj produktu i wymagania rynkowe.

Punkt pomocy technicznej firmy Zebra, obsługiwany w 16 językach, dostępny jest w normalnych godzinach roboczych dla klientów z umową serwisową Essential oraz przez całą dobę siedem dni w tygodniu dla klientów z umową serwisową Select. Punkt pomocy technicznej obsługiwany jest przez specjalistów posiadających umiejętności potrzebne do identyfikacji, analizy i rozwiązywania problemów. Nasza pomoc techniczna obejmuje narzędzia do diagnostyki urządzeń umożliwiające szybkie znalezienie rozwiązania (w przypadku komputerów mobilnych). Klienci z umową Select mogą zgłaszać problemy o każdej porze dnia i nocy – co jest szczególnie przydatne dla takich firm i instytucji jak szpitale, firmy handlowe i przedsiębiorstwa logistyczne, których drzwi nigdy nie są zamknięte – i których pracownicy bez przerwy używają urządzeń Zebra. Pomoc wielojęzyczna zapewniana jest w godzinach roboczych, a poza godzinami roboczymi można skorzystać z pomocy w języku angielskim. W czym tkwi wartość tych usług? Użytkownicy w Twojej firmie mogą być spokojni, że w przypadku, gdy ich urządzenie przestanie działać prawidłowo, będą mogli uzyskać pomoc technika – gdziekolwiek i kiedykolwiek wystąpi problem.

Twoje urządzenia mogą zawsze być wyposażone w aktualne oprogramowanie, gdyż będziesz mieć dostęp do najnowszego oprogramowania przez nasz zabezpieczony portal.

Szczegóły podane są w punkcie 4.4.

czyli jak szybko naprawimy i odeślemy Twoje urządzenie. W przypadku usług Select i Premier niezależnie od rodzaju problemu jeszcze tego samego dnia wyślemy urządzenie zastępcze, aby klient otrzymał je następnego dnia roboczego. Efekt? Minimalne przestoje w pracy z powodu zepsutych urządzeń, co chroni produktywność i zwrot z inwestycji.

Cokolwiek się zepsuje, naprawimy to bez żadnych pytań. Wsparcie obejmuje głowice drukujące w drukarkach.

Szczegóły podane są w punkcie 4.4.

Komputery mobilne odsyłane są do klienta w stanie gotowym do pracy i z całym oprogramowaniem zainstalowanym i skonfigurowanym. W przypadku drukarek dostępność usługi przygotowania urządzenia do pracy, instalacji aplikacji i zarządzania konfiguracją różni się w zależności od kraju.

Utrzymujemy zapas urządzeń zastępczych dla naszych klientów i wysyłamy im gotowe do pracy zamienniki, jeśli jedno z urządzeń klienta trzeba odesłać do naprawy (naprawione urządzenie przechodzi do banku urządzeń zastępczych).

Wystarczy wejść na naszą stronę internetową, poprosić o autoryzację zwrotu (Return Material Authorisation – RMA) i zamówić odesłanie urządzenia. Można to zrobić o dowolnej porze przez całą dobę.

Szczegóły podane są w punkcie 5.

Na terenie UE w ramach usług serwisowych dostępne są trzy rozwiązania opisane poniżej.

1. Z każdą umową serwisową oferujemy transport lokalny – klient wysyła swoje komputery mobilne Zebra wymagające naprawy do lokalnego punktu zbiorczego. My wysyłamy urządzenia naprawione lub zastępcze bezpośrednio na adres wskazany przez klienta.

Dla określonych drukarek i przemysłowych modeli komputerów mobilnych Zebra (Workabout Pro 4, Omnii XT15, VH10) oferujemy opcjonalną usługę odbioru urządzeń od klienta przez kuriera.

3. W niektórych krajach w odniesieniu do komputerów mobilnych oferujemy odbiór zepsutego urządzenia od klienta przez kuriera następnego dnia z jednoczesną dostawą urządzenia zastępczego. (W sprawie transportu poza granicami UE należy zwrócić się do menedżera ds. usług.)

W przypadku drukarek możemy wysłać technika do firmy klienta, aby na miejscu zdiagnozował i rozwiązał problem w krytycznej sytuacji.

Jeśli urządzenie objęte jest usługą konserwacji baterii, po przybyciu do punktu serwisowego bateria jest testowana w celu sprawdzenia jej żywotności. Jeśli badanie ma wynik negatywny, po prostu instalujemy nową baterię. Natomiast w przypadku opcji regeneracji baterii klientowi przysługuje nowa bateria do urządzenia – w okresie trzyletniej umowy serwisowej jeden raz, a w okresie umowy pięcioletniej dwa razy.

Akcesoria, które objęte są umowami Select i Premier dla komputerów mobilnych, to przedmioty dostarczone z oryginalnym sprzętem, w tym rysiki, paski na rękę, ochraniacze ekranu i pokrywy komory baterii, ale nie baterie, kable i stacje dokujące.

Umowy OneCare obejmują pakiet usług podstawowych oraz usługi opcjonalne, które pomagają zarządzać produktami Zebra tak, że administracja zasobami staje się łatwym zadaniem, a przedsiębiorstwo odnosi z tego wymierne korzyści. Usługi wzbogacające ofertę serwisową:

Usługa diagnostyki urządzeń pozwala na zdalne rozwiązywanie większej liczby problemów technicznych, ograniczając do minimum potrzebę odsyłania urządzeń do punktu naprawczego. Aplikację diagnostyczną można pobrać na urządzenia mobilne Zebra za pomocą prostego odczytu kodu kreskowego. Narzędzie wykonuje sześć testów diagnostycznych, które umożliwiają skuteczne zdalne rozwiązywanie problemów technicznych w urządzeniu. Testowany jest system operacyjny, bateria, WLAN, WWAN, Bluetooth i GPS. W czym tkwi wartość tych usług? Dzięki rozwiązywaniu problemów na miejscu kosztowne odsyłanie urządzeń do serwisu zostaje wyeliminowane, a pracownicy mogą pracować wydajnie.

1.

Użytkownik ma problem z parowaniem komputera mobilnego z drukarką i dzwoni do pomocy technicznej. Tam otrzymuje wskazówkę, aby wybrać aplikację diagnostyczną w urządzeniu.

2.

Pracownik pomocy technicznej prosi użytkownika, aby wybrał funkcję „Subsystem Tests” (testy podsystemu), która wskazuje problem z łącznością Bluetooth.

3.

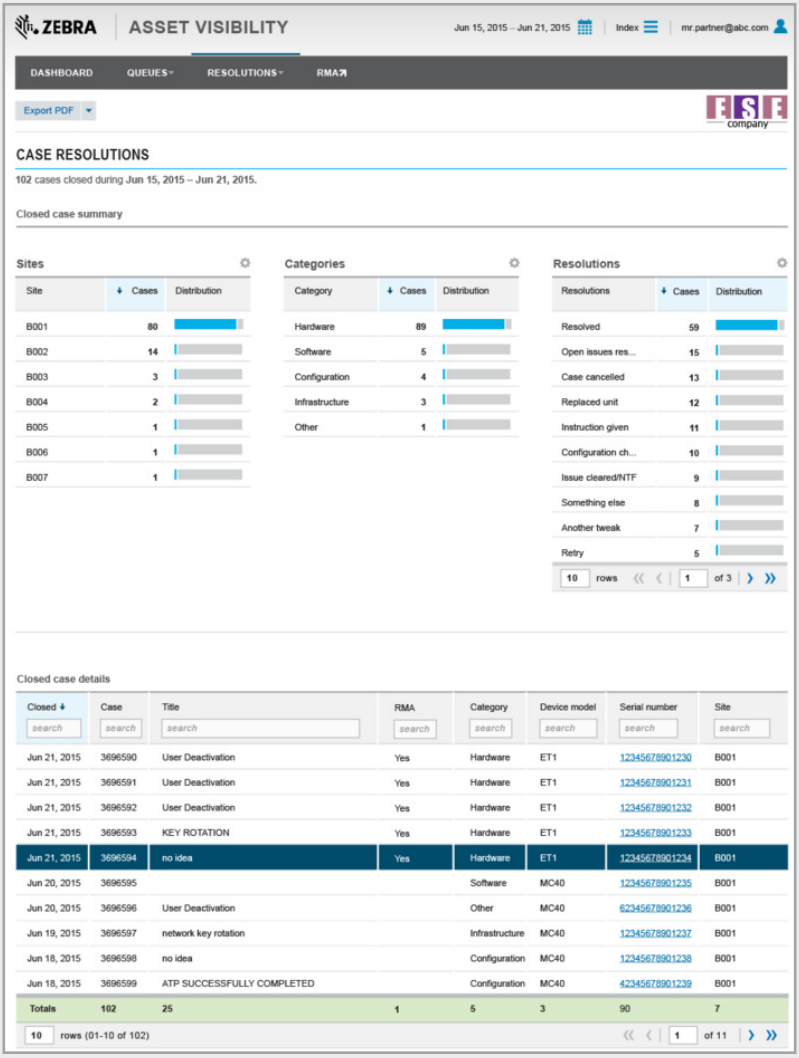
Ekran testowy pokazuje, że problem polega na tym, iż funkcja Bluetooth jest wyłączona.

4.

Pracownik pomocy technicznej mówi użytkownikowi, jak włączyć Bluetooth w menu ustawień i skutecznie sparować urządzenie z drukarką.

Ten element, dostępny opcjonalnie w umowie OneCare Essential, a standardowo w umowie OneCare Select, zapewnia klientowi całkowitą widoczność procesu naprawy. Portal internetowy pozwala śledzić status naprawianych urządzeń, ułatwia zarządzanie urządzeniami podczas procesu naprawy, eliminuje czas poświęcany na śledzenie urządzeń i przygotowywanie raportów oraz obniża koszty zarządzania naprawami. Można śledzić różnego rodzaju informacje od wyszukiwania napraw według numerów seryjnych po stosunek zgłoszeń z wynikiem „nie wykryto problemu” do przeprowadzonych napraw i wiele innych.

Klienci z umową OneCare Select mogą także sprawdzać status wszystkich zgłoszeń serwisowych, stan wszystkich swoich urządzeń Zebra we wszystkich lokalizacjach, według lokalizacji i według modelu komputera mobilnego, oraz status wybranego indywidualnego urządzenia. Pulpit w atrakcyjny sposób prezentuje dane, które można wykorzystać w celu ulepszenia szkolenia użytkowników. Na przykład wyodrębniając częste usterki, które mogą być powodowane przez niewłaściwe postępowanie użytkownika (np. złe zarządzanie baterią), można ulepszyć naukę obsługi w celu ograniczenia przestojów.



Pulpit usług zapewnia całkowitą widoczność wszystkich zgłoszeń do pomocy technicznej – zarówno otwartych, jak i rozwiązanych w danym okresie. Jest to przydatne do śledzenia indywidualnych zgłoszeń, a także do obserwacji trendów i identyfikacji przyczyn źródłowych. Na przykład powyższy zrzut ekranu pokazuje dużą liczbę zgłoszeń otwartych w danym zakładzie.

Dodatkowo wprowadziliśmy niedawno nową usługę Operational Visibility Service (OVS – usługa zapewniania widoczności operacyjnej), aby pomóc klientom w ustaleniu położenia i stanu krytycznych zasobów firmy.

OVS zmienia sposób, w jaki klienci mogą zarządzać komputerami mobilnymi i drukarkami z obsługą Link OS, przekształcając abstrakcyjne dane w praktyczne informacje umożliwiające usprawnienie metod eksploatacji i konserwacji urządzeń w przedsiębiorstwie oraz zarządzania nimi. Usługa oferuje na zaawansowanym poziomie ciągły i zapewniany w czasie rzeczywistym dopływ informacji o działaniu każdego urządzenia, od wprowadzenia go do użytkowania, przez cały okres eksploatacji, także podczas napraw, aż do wycofania urządzenia z użycia. Ta oparta na opłacie abonamentowej usługa umożliwia przedsiębiorstwu podejmowanie strategicznych decyzji w celu maksymalnego wykorzystania inwestycji w sprzęt. Usługa integruje dane z wielu źródeł. Dane pokazują na przykład, gdzie znajdują się urządzenia i w jaki sposób są wykorzystywane, wskazują typowe usterki oraz podają ich przyczyny. Można także zagregować analizę w celu identyfikacji zakładów o najlepszych i najgorszych wynikach, zrozumienia najlepszych praktyk i dostosowania szkoleń dla użytkowników. Dane są agregowane, normalizowane i przedstawiane w portalu internetowym dostępnym przez pulpit usług wyposażony w czytelne, konfigurowalne ekrany. Użytkownik ustawia progi dla różnych danych dotyczących urządzeń, analiz i statystyk, które mają największe znaczenie dla przedsiębiorstwa.

Przyspiesza wdrażanie i ułatwia zarządzanie.

Szereg szczegółowych widoków informujących o całej flocie urządzeń, w tym takie informacje jak najczęściej używane aplikacje, wydajność baterii, stan urządzeń w poszczególnych lokalizacjach, łączność bezprzewodowa i wiele innych. Można także oglądać statystyki dotyczące serwisu, takie jak zgłoszenia do punktu serwisowego, kolejki zgłoszeń, status napraw itd.

z ustawieniami urządzeń, zbiorami reguł i profilami zoptymalizowanymi odpowiednio do środowiska klienta.

Kompleksowe dane umożliwiające generowanie raportów operacyjnych i na temat Zebra OneCare zintegrowane w postaci jednego przejrzystego interfejsu graficznego. Dane operacyjne, takie jak identyfikacja, lokalizacja, stan i wykorzystanie zasobów w środowisku firmy – praktyczne informacje dostępne w postaci raportów, statystyk i alertów.

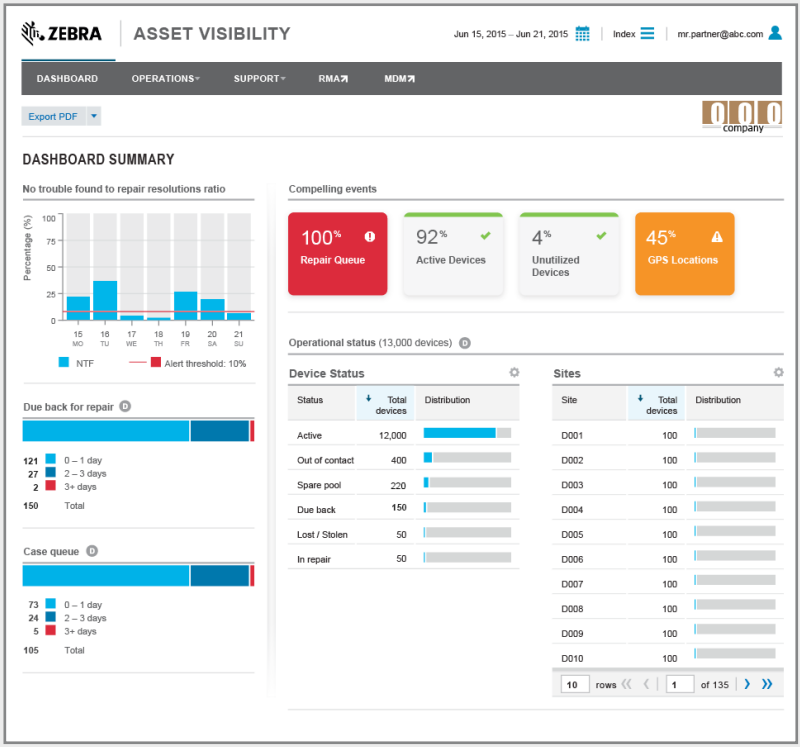
Pomoc w zakresie platformy i pulpitu dla utrzymania wysokiej dostępności i widoczności.

Szkolenia w celu maksymalnego wykorzystania platformy OVS.

wdrażanie najlepszych praktyk w zakresie użytkowania urządzeń,

zmiana modelu zarządzania urządzeniami z administracyjnego na proaktywny, który obniża koszty wsparcia, zwiększa wykorzystanie urządzeń i redukuje przestoje,

podniesienie wydajności – gwarancja, że każde indywidualne urządzenie działa z najwyższą wydajnością wymaganą dla osiągnięcia maksymalnej produktywności.



Lewa strona pokazuje sumaryczne informacje o naprawach i zgłoszeniach do punktu serwisowego, w tym zgłoszenia o statusie „nie wykryto problemu”, urządzenia, które mają być odesłane, w porządku chronologicznym i zgłoszenia oczekujące na załatwienie w porządku chronologicznym.

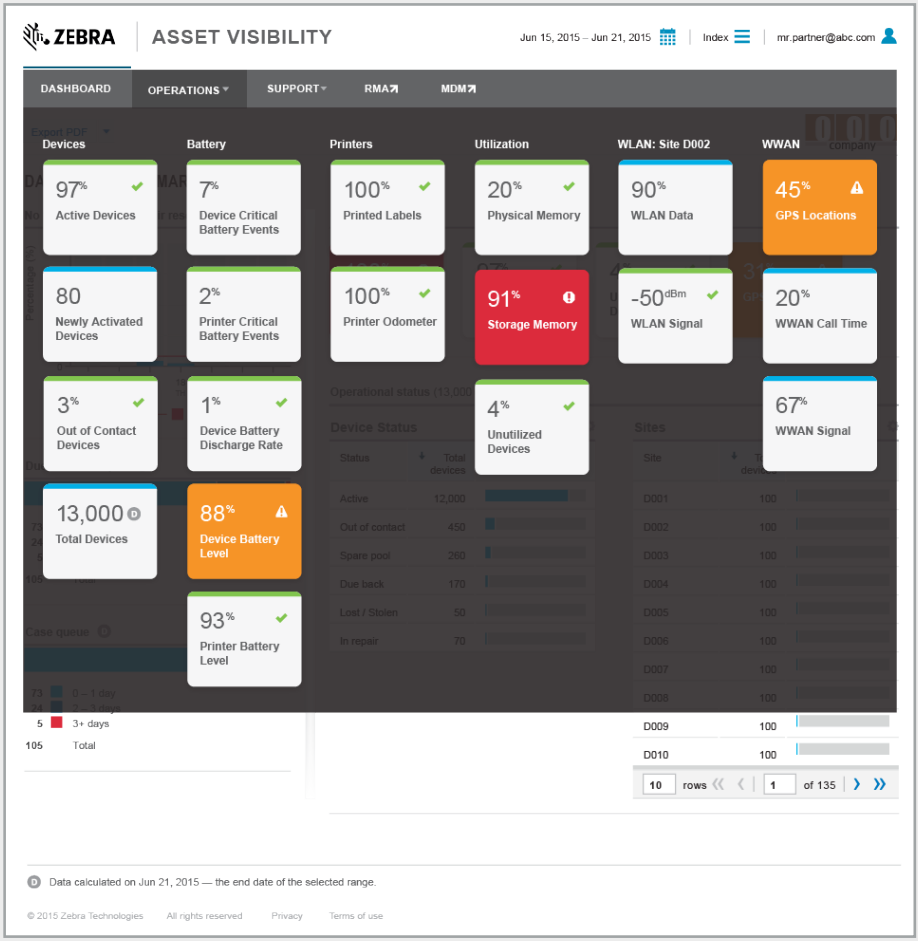
Górna część środkowa przedstawia do ośmiu ważnych zdarzeń, które mogą być wybrane przez użytkownika z raportów operacyjnych i serwisowych. W ten sposób wystarczy szybkie spojrzenie na pulpit, aby sprawdzić, które obszary działają właściwie, a które wymagają uwagi.

Dolna część prawego obszaru zajmującego dwie trzecie pulpitu pokazuje zestawienie informacji o posiadanych urządzeniach, w tym status urządzeń (aktywne, niebędące w kontakcie, zagubione/ukradzione, do odesłania, w trakcie naprawy lub w banku urządzeń zastępczych (odpowiednio do okoliczności)) oraz liczbę urządzeń przypisanych obecnie do każdego zakładu.

Górny pasek menu zawiera linki do szczegółowych raportów operacyjnych oraz do narzędzi MDM i RMA.

Pulpit udostępnia także funkcję wyboru danych oraz dostosowania preferencji użytkownika, co pozwala łatwo personalizować widoki według wybranego zakresu dat oraz lokalizacji i modeli urządzeń do wyświetlenia. Ikona na pulpicie umożliwia eksport danych do formatu PDF lub CVS.

Raporty operacyjne to zestaw raportów, które są oparte na danych historycznych dostarczanych przez narzędzie MDM. Przedstawiają one szczegółowy obraz posiadanych przez firmę urządzeń, ich status i stan techniczny oraz informacje o zachowaniu użytkowników. Raporty zapewniają cenny wgląd w działania przedsiębiorstwa. Przykładem wykorzystania takich informacji jest identyfikacja problemów związanych z postępowaniem użytkowników, takich jak sposób ładowania baterii, wykrycie źle funkcjonujących baterii oraz wskazanie zakładów o niskim lub wysokim poziomie wykorzystania urządzeń. Zrzut ekranu poniżej pokazuje, jak takie kwestie można wyeksponować w celu podjęcia odpowiednich działań.



Podobnie jak w przypadku usług wsparcia w oparciu o nasze doświadczenie z tysięcy instalacji urządzeń technologii mobilnej przygotowaliśmy precyzyjnie dopracowaną i kompleksową ofertę usług specjalistycznych, które pomagają nam wspierać klientów przez cały okres eksploatacji ich sprzętu. Poniżej przedstawiamy oferowane usługi, które optymalizują planowanie, wdrażanie i zarządzanie.

Nasz zespół ds. usług specjalistycznych służy wiedzą i doświadczeniem, pomagając klientom płynnie wdrażać nowe technologie. W oparciu o pakiet zasobów – warsztaty, specjalne narzędzia oraz ramy zarządzania projektami zgodne ze standardami branżowymi – możemy pomóc klientom:

- zdefiniować strategię firmy i jej cele operacyjne oraz przeprowadzić testy porównawcze,
- stworzyć program pilotażowy w celu potwierdzenia opłacalności wprowadzenia w całej firmie,
- ustalić wymagania dotyczące urządzeń,
- przygotować plan projektu i opracować procesy w celu portowania aplikacji,
- ocenić i wzmocnić bezpieczeństwo sieci WLAN w firmie i dopilnować, aby sieć była przygotowana do obsługi spodziewanych obciążeń,
- poznać możliwości użytkowników i planować odpowiednio programy szkoleniowe,
- zaprojektować i skonstruować kompletne rozwiązanie.

Nasze zespoły techniczne mogą pomóc klientom wdrożyć technologię mobilną. Oferujemy usługi wdrażania w 25 dziedzinach. Niektóre z dostępnych usług to:

Wdrażanie sieci Wi-Fi, w tym badania terenu, przygotowanie do instalacji, instalacja, przygotowanie do pracy, audyty systemu oraz diagnozowanie i rozwiązywanie problemów.

Przygotowanie do pracy platformy usług AirDefense, dodatkowych urządzeń, modułów bezprzewodowych LAN oraz systemu zabezpieczeń przed włamaniem. Dodatkowo oferujemy wsparcie dla zaawansowanych systemów analizy śledczej i rozwiązywania problemów, analizatorów sieciowych RF (Live RF) i modułów Wireless Vulnerability Module.

Projektowanie zautomatyzowanych systemów i procesów, które pomogą klientowi łatwo instalować w urządzeniach oprogramowanie i aplikacje. Możemy także zarządzać całym procesem przygotowania urządzeń do pracy.

Wprowadzenie platformy usług dla urządzeń mobilnych w celu zdalnego zarządzania urządzeniami, aktualizacji oprogramowania oraz monitorowania. Możemy także obsługiwać platformę MDM na potrzeby klienta.

Testowanie aplikacji w celu zapewnienia zgodności z urządzeniami.

Przeprowadzanie ocen obiektów, wdrażanie czytników stacjonarnych i przenośnych (w tym instalacja i konfiguracja) oraz pomoc techniczna w zakresie technologii RFID w celu oceny i rozwiązywania problemów w używanych już w firmie systemach.

Szybka i niezawodna instalacja drukarek. Jest to usługa idealna dla użytkowników wprowadzających dane rozwiązanie po raz pierwszy oraz dla rozproszonych systemów w przypadku, gdy zespół o niewielkiej wiedzy technicznej chce przeprowadzić skutecznie instalację drukarek Zebra w krótkim czasie.

Obejmują zarządzanie projektami i warsztaty dla klientów na temat rozwiązań.

Zebra oferuje kompleksowy pakiet usług wsparcia dla rozwiązań już wdrożonych i działających. Obejmują one m.in. usługi Zebra OneCare oraz naszą usługę Operational Visibility Service (zapewnianie widoczności operacyjnej). Dodatkowe usługi oferowane przez nas w fazie eksploatacji to:

Po zakupie nowej platformy technologii mobilnej konieczne może być przeniesienie na nią starszych aplikacji. Oferujemy zarówno personalizowane, jak i standardowe usługi ułatwiające ten proces. Te sprawdzone usługi zapewniają pomoc w migracji ze starszych systemów Windows Mobile i Windows CE do nowoczesnego systemu operacyjnego takiego jak Android lub Windows 10, co ogranicza ryzyko, nakład czasu i koszty związane z cyklem rozwoju aplikacji.

Wirtualny prototyp obejmujący do 10 ekranów starszej aplikacji dla WinMob działającej na nowoczesnym urządzeniu z najnowszym systemem operacyjnym.

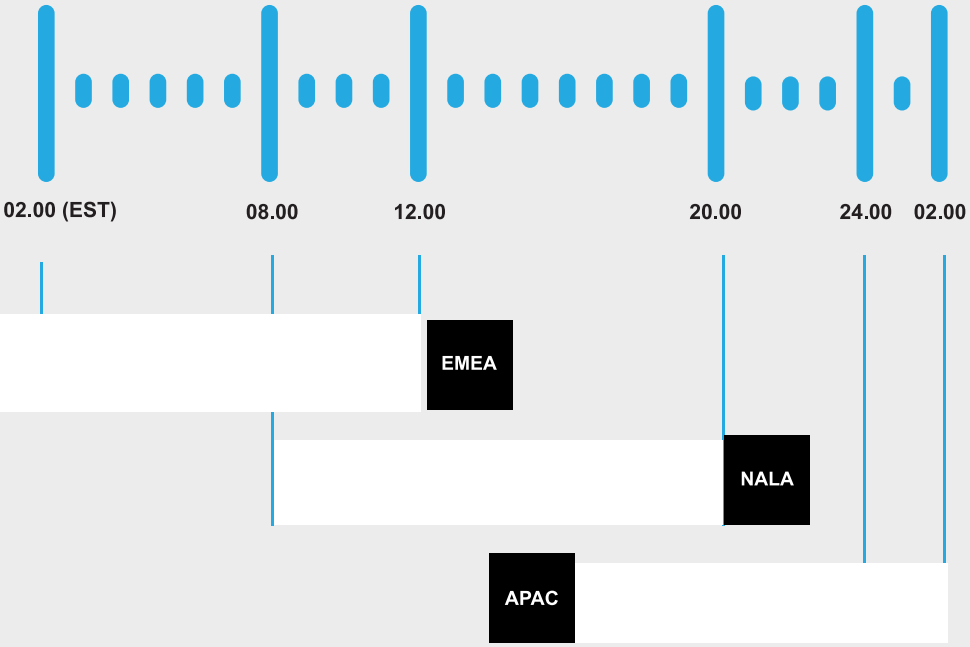
Wykorzystując istniejący kod, to rozwiązanie umożliwia symulację działania aplikacji w nowoczesnym wcieleniu na zaawansowanym urządzeniu.

Starsze aplikacje można przenieść na współczesne urządzenia za pomocą narzędzia do modyfikacji kodu, które stosuje najlepsze praktyki w rozwoju oprogramowania jedno- lub wieloplatformowego. Jeśli Twoja firma korzysta z aplikacji stworzonych przez firmę Zebra lub innych dostawców, oferujemy rozwiązanie do płynnej migracji tych aplikacji na nową platformę.

Usługa zapewnia próbkę kodu, najlepsze praktyki, rozwiązywanie problemów oraz optymalizację. Testowanie interoperacyjności, użyteczności i funkcjonalności w połączeniu ze wsparciem aplikacji po wdrożeniu.

Umowa o wsparciu oprogramowania zapewnia dostęp do zasobów wsparcia Zebra OneCare i uprawnia klientów do korzystania z naprawy błędów w aplikacjach firmy Zebra. Wsparcie powdrożeniowe poziomu 2 dla aplikacji firmy Zebra lub innych dostawców, które zostały poddane usłudze testowania i weryfikacji aplikacji.

Jako firma międzynarodowa jesteśmy dostępni tam, gdzie nas potrzebujesz, a nasze centra i punkty serwisowe rozmieszczone są strategicznie na całym świecie, aby skrócić czas realizacji napraw. Oferujemy pomoc techniczną w trzech strefach czasowych i 16 językach z wielojęzycznym wsparciem dostępnym w godzinach roboczych, a wsparciem w języku angielskim dostępnym przez całą dobę.



Od sali sprzedaży po magazyn i od terminali portowych po samochody dostawcze, a także na miejscu w firmie – nie możesz pozwolić sobie na to, aby Twoi pracownicy przerywali pracę z powodu awarii sprzętu. Dlatego konstruujemy nasze urządzenia mobilne tak, aby były intuicyjne, a zarazem wytrzymałe i niezawodne. Dlatego też wspieramy je pakietem błyskawicznych usług serwisowych, które proaktywnie zapobiegają problemom, rozwiązują je szybko, jeśli się pojawią, oraz zapewniają widoczność zasobów i kontrolę kosztów. Włożyliśmy całą swoją specjalistyczną wiedzę w nasze usługi wsparcia OneCare, dzięki którym nowoczesne rozwiązania technologiczne będące w posiadaniu Twojej firmy są zawsze do dyspozycji jej pracowników, zapewniając im najlepsze narzędzia pracy.

Centrala regionu Ameryki Płn. i Centrala Główna
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

zebra.com/locations
mseurope@zebra.com

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

Nr kat. FS-SVCMIG 09/15. ©2015 ZIH Corp. i/lub podmioty z nią powiązane. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zebra i stylizowany obraz głowy zebry są znakami handlowymi firmy ZIH Corp., zarejestrowanymi w wielu jurysdykcjach na całym świecie. Wszystkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli.