



ZEBRA OneCare

SERVICIOS QUE MAXIMIZAN LA DISPONIBILIDAD DE SUS IMPRESORAS ZEBRA

Cada día, las impresoras Zebra le ayudan a agilizar sus procesos de negocio para mejorar su eficiencia operativa y precisión de forma global, a reducir los costes de las operaciones de negocio y a aumentar la productividad de su personal. La disponibilidad de sus impresoras es crucial para el éxito de su empresa y la rentabilidad de su inversión en impresoras Zebra. Con los servicios Zebra OneCare, ahora puede asegurarse de que sus impresoras Zebra portátiles, de sobremesa, de escritorio, de tarjetas y de kiosco ofrecen la máxima disponibilidad y el máximo rendimiento. Disfrutará de un soporte insuperable directamente del fabricante —de la mano de expertos que cuentan con un conocimiento incomparable de los productos. Con tres niveles de servicio entre los que elegir —Essential, Select y Premier—, encontrará una oferta de Zebra OneCare a la medida de sus necesidades de servicio y de su presupuesto. Además, gracias a nuestra cobertura global, estamos en condiciones de atender sus necesidades de soporte con independencia del lugar del mundo en el que se encuentre su empresa.

Obtenga el nivel de servicio que necesita

Essential y Select proporcionan actualizaciones de versiones principales y secundarias del software; diversos niveles de soporte de hardware, soporte técnico y plazos de respuesta; además de numerosas opciones para personalizar sus requisitos de servicio en función de las necesidades de su empresa. Nuestro servicio Premier es totalmente personalizable, lo que le permite crear un paquete de servicios que atienda las necesidades concretas de su empresa. Todos estos servicios de soporte pueden adquirirse en un plazo de 30 días desde la compra del equipo.

Si está averiado, lo reparamos

Nuestros servicios Zebra OneCare son verdaderamente completos. ¿Cabezales de impresión gastados? ¿Rodillos de soporte base de impresión dañados? ¿Una pantalla rota? Nuestros planes lo cubren todo, incluidos desgaste normal y daños accidentales. Mientras que la garantía del hardware de Zebra cubre los defectos en mano de obra y materiales, con Zebra OneCare para impresoras, si algo se rompe, lo reparamos. Y cuando necesite sustituir un dispositivo, lo hacemos de forma rápida y sencilla —las solicitudes de devolución pueden iniciarse online en cualquier momento del día o de la noche.

Disfrute del conocimiento experto que solo el fabricante puede ofrecer

Nuestro experimentado soporte técnico puede ayudarle a resolver prácticamente cualquier problema que se presente en cualquier impresora Zebra, con una resolución rápida para reducir al mínimo el impacto en su empresa. Además, nuestros expertos hablan su idioma —con 16 idiomas disponibles, estamos preparados para atender a empresas asociadas de prácticamente cualquier rincón del planeta.

PARA MÁS INFORMACIÓN, VISITE WWW.ZEBRA.COM/SERVICES O CONSULTE NUESTRO DIRECTORIO DE CONTACTOS EN TODO EL MUNDO EN WWW.ZEBRA.COM/CONTACT

Zebra OneCare Essential

El servicio Zebra OneCare Essential es nuestra oferta de servicio básica, con una cobertura amplia que incluye limpieza y ajuste de las impresoras, soporte técnico durante su horario comercial local y un plazo de resolución de 5 días para reparaciones. Además, con nuestra opción de servicio On-Site, podemos enviar un técnico a sus instalaciones para que diagnostique y resuelva los problemas en la mayoría de los casos.

Zebra OneCare Select

¿Necesita un nivel de atención superior? El servicio Zebra OneCare Select ofrece más prestaciones. Si es necesario reparar un dispositivo, enviamos uno de sustitución en cuanto nos lo notifique —antes de que recibamos la unidad averiada. Incluso configuraremos su impresora y los formatos de etiquetas para que su impresora pueda comenzar a usarse cuando la reciba. Nuestros expertos están disponibles a cualquier hora del día o de la noche para atender su problema. El servicio Select ofrece helpdesk de soporte técnico con disponibilidad permanente (las 24 horas, los 7 días de la semana). ¿Desea visibilidad para gestionar mejor los activos de su entorno? Nuestra opción de servicio de visibilidad basada en la nube y en nuestra plataforma de visibilidad de activos (Asset Visibility Platform) proporciona la ubicación, el estado y los patrones de uso de sus impresoras habilitadas para red Zebra Link-OS™ para mejorar la productividad de los trabajadores.

Zebra OneCare Premier

¿Contar con un personal con la máxima productividad y eficiencia operativa es crucial para su empresa? Zebra OneCare Premier, nuestro nivel de servicio más alto, ofrece una experiencia de servicio verdaderamente diferenciada. Usted elige las prestaciones que necesita para maximizar la eficiencia de los procesos y simplificar sus operaciones. Nuestros expertos en soluciones personalizarán la configuración y el software de las impresoras, integrarán software y periféricos de terceros y realizarán un diagnóstico avanzado a la medida de las necesidades de su empresa. Aprovechar al máximo las prestaciones del servicio Premier de Zebra aporta un conocimiento más profundo de las operaciones, lo que le permite agilizarlas y lograr una verdadera transformación de su empresa.

Resumen: Servicios Essential, Select y Premier para impresoras

PRESTACIONES ESTÁNDAR	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Duración	3-5 años	3-5 años	Personalizado
Acceso online a software de sistema operativo	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos	Actualizaciones principales y secundarias de sistemas operativos
Helpdesk de soporte	L-V, 8:00-17:00 hora local	Soporte permanente (24x7)	Dedicado
Cobertura completa, incluidos cabezales de impresión, reparación de daños por desgaste normal y averías accidentales	• (Opcional para sobremesa)	• (Opcional para sobremesa)	•
Soporte con autorización online de devolución de material (RMA)	•	•	•
Panel de control de servicios	Disponible en el futuro	Disponible en el futuro	Disponible en el futuro
Gestión de grupo de dispositivos de repuesto	N/D	•	•
Puesta en servicio del dispositivo (carga de aplicaciones y gestión de la configuración)	Opcional	•	Personalizado
Plazo de reparación	3 días laborables desde la recepción en taller Opcional: siguiente día laborable	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día	Mismo día
Envío de devolución	Estándar: terrestre Opcional: siguiente día laborable	Siguiente día laborable	Mismo día

FUNCIONES ADICIONALES PARA LA GAMA DE IMPRESORAS ZEBRA			
Servicio On-Site — Impresoras de sobremesa	Opcional	Opcional	Personalizado
Servicio Visibility	Opcional	Opcional	•
Servicio Hosted Device Management	Opcional	Opcional	•
Servicios Battery Maintenance y Refresh	Opcional	Opcional	Personalizado
Servicio Device Collection	Opcional	Opcional	•

NOTA: Los servicios y su disponibilidad pueden variar en función de la región. Póngase en contacto con su representante comercial de Zebra para más detalles. Para ver la garantía de los productos Zebra, visite <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>. No se proporciona ninguna garantía, ya sea expresa o implícita, y Zebra rehúsa expresamente todas las demás garantías, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad y adecuación para un fin concreto.

