



## Servicios de asistencia Essential y Select de Zebra OneCare®

Maximice la disponibilidad y el valor de los dispositivos Zebra —y su eficiencia operativa

Usted confía cada día en los ordenadores móviles, escáneres de códigos de barras e impresoras Zebra para agilizar sus procesos de negocio, mejorar la eficiencia y la precisión de las tareas, reducir los costes de las operaciones de negocio y aumentar la productividad del personal. La disponibilidad de los dispositivos Zebra es crucial para el éxito de su empresa —y para la rentabilidad de su inversión en Zebra. Los servicios de asistencia Essential y Select de Zebra OneCare le brindan todas las prestaciones que necesita para maximizar la disponibilidad y optimizar el rendimiento todos los días que los dispositivos se encuentran en servicio. Usted obtiene un incomparable conocimiento de los productos directamente de Zebra. Las opciones Essential y Select de Zebra OneCare le permiten elegir el nivel de servicio adecuado para su empresa y su presupuesto. Y gracias a nuestra presencia global, ofrecemos cobertura prácticamente en todos los rincones del planeta.

### Obtenga el nivel de servicio que necesita

Al elegir Essential o Select, usted obtiene coberturas que son el referente en asistencia del sector y que incluyen asistencia técnica, acceso en vivo a agentes, plazos de reparación establecidos, actualización a nuevas versiones de *software* y actualizaciones de seguridad de LifeGuard™ for Android™, así como VisibilityIQ™ OneCare®, que da acceso a informes de reparaciones, expedientes de asistencia, contratos y LifeGuard, entre otra información, a través de un panel en la nube. Además, puede personalizar el servicio con numerosas opciones para adaptarlo a sus necesidades. Essential proporciona coberturas básicas, mientras que Select brinda protección máxima — ambos servicios pueden adquirirse durante los 30 días siguientes a la compra del equipo.

## Obtenga las actualizaciones de seguridad de LifeGuard™ for Android™ durante todo el ciclo de vida del dispositivo

El ciclo de vida de los dispositivos resistentes de Zebra con sistema operativo Android supera con creces el periodo de asistencia de seguridad habitual de tres años que Google ofrece para cada versión de Android.<sup>1</sup> Sin embargo, sin la continuidad de la asistencia de seguridad para la versión de Android que utiliza su organización pueden producirse riesgos de seguridad que solo pueden resolverse retirando anticipadamente los dispositivos Zebra —una solución muy costosa. Ahora puede mantener protegidos los dispositivos móviles Android de Zebra todos los días que permanezcan en servicio gracias a LifeGuard for Android, la primera solución de seguridad ampliada del sector. LifeGuard no solo le proporciona las actualizaciones de seguridad y los parches que necesita, sino que además simplifica las actualizaciones. Usted puede ver cuándo hay actualizaciones disponibles y qué dispositivos requieren actualización. Además, LifeGuard le permite mantener el control en todo momento —si no desea actualizar sus dispositivos a la siguiente versión de Android seguiremos proporcionándole asistencia para la versión actual.

### Si está averiado, lo reparamos

Nuestros servicios Zebra OneCare son verdaderamente completos. Mientras que la garantía del *hardware* cubre defectos de fabricación y materiales, Zebra OneCare añade cobertura para desgaste normal y daños accidentales. Todas las piezas de los todos los dispositivos Zebra están cubiertas —ya sea una pantalla o carcasa externa agrietada, una ventana de salida de escáner rota, un cabezal de impresión gastado o un rodillo de soporte base de impresión dañado. Y si necesita devolver un dispositivo, haremos que el proceso sea rápido y sencillo —las solicitudes de devolución pueden iniciarse *online* en cualquier momento del día o de la noche.

### Obtenga un conocimiento experto incomparable directamente de Zebra

Nuestros expertos en asistencia técnica están a su disposición para ayudarle a resolver prácticamente cualquier problema del dispositivo, proporcionándole la solución rápida que necesita para minimizar los períodos de inactividad —y su impacto en el negocio. Nuestros laboratorios de soluciones y nuestra capacidad para mantener configuraciones específicas del cliente aceleran la resolución de los problemas para que pueda restablecer su actividad de negocio lo antes posible. ¿Desea migrar a tecnologías de nueva generación? Nuestros especialistas en asistencia para aplicaciones le permitirán hacerlo fácilmente. Y dado que nuestros expertos hablan 17 idiomas, le proporcionaremos asistencia en su idioma prácticamente en cualquier rincón del planeta.

## Resumen de servicios

### Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential ofrece la cobertura con amplias prestaciones que usted necesita para maximizar la disponibilidad y el valor de sus dispositivos móviles Zebra. Este servicio es el referente en asistencia del sector, con cobertura para daños accidentales y desgaste normal, asistencia técnica durante el horario comercial local, plazo de 3 días para reparaciones y actualizaciones de seguridad de LifeGuard para que su versión de Android se mantenga protegida y actualizada. Además, VisibilityIQ™ OneCare®<sup>4</sup> le facilita el seguimiento de todas sus reparaciones y expedientes de asistencia, contratos de asistencia de Zebra y dispositivos que pueden optar a las actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android —así como el estado de dichas actualizaciones.

### Zebra OneCare Select

Si su empresa requiere máxima disponibilidad de los dispositivos y asistencia técnica permanente, Zebra OneCare Select atiende estas necesidades. Ofrece coberturas adicionales a las de Zebra OneCare Essential. La asistencia técnica en vivo con un agente está disponible permanentemente (24x7). Además, mantenemos y gestionamos un grupo de dispositivos de repuesto que le permite sustituir al día siguiente los dispositivos averiados. Si un dispositivo requiere reparación, le proporcionamos al día siguiente un dispositivo del grupo de repuesto con su configuración y aplicaciones para que pueda comenzar a utilizarlo tal y como se lo entregamos.

**Proporcione a sus dispositivos Zebra el cuidado que merecen con los servicios de asistencia Zebra OneCare.**  
Para obtener más información, visite [www.zebra.com/zebraonecare](http://www.zebra.com/zebraonecare)

## Resumen de características

Función	Zebra OneCare® Essential Garantía básica	Zebra OneCare® Select Protección máxima
Duración del contrato	3 o 5 años	3 o 5 años
Plazo de reparación en taller (TAT) <sup>2</sup>	3 días laborables desde la recepción en taller	Envío del dispositivo de sustitución el mismo día
Acceso prioritario en vivo a agente de asistencia técnica	De lunes a viernes en horario comercial local	Asistencia 24x7
Envío de devolución <sup>3</sup>	Transporte terrestre incluido Opcional: siguiente día laborable	Siguiendo día laborable
Actualizaciones de software del sistema operativo (acceso online)	●	●
Actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android	●	●
Amplia cobertura	●	●
Defectos de fabricación	●	●
Portal de órdenes de reparación online para RMA <sup>4</sup>	●	●
VisibilityIQ OneCare <sup>5</sup>	●	●
Servicio de diagnóstico de dispositivos (ordenadores móviles)	●	●
Gestión de grupo de dispositivos de repuesto <sup>6</sup>	N/A	●
Puesta en servicio de dispositivos <sup>7</sup> (Gestión de aplicaciones y configuraciones)	Opcional	●
Servicio de mantenimiento de baterías <sup>8</sup>	Opcional	Opcional
Servicio de actualización de baterías <sup>9</sup>	Opcional	Opcional
Servicio de recogida de dispositivos <sup>10</sup>	Opcional	Opcional
Servicios de visibilidad: Zebra VisibilityIQ™ Foresight <sup>11</sup>	Opcional	Opcional

- <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=es> (Subsección Teléfonos Pixel) «Google proporciona actualizaciones de seguridad para una versión específica de Android desde la fecha de publicación hasta 18 meses después de que deje de estar a la venta o un mínimo de 36 meses.»
- El plazo de reparación en taller (TAT) de Zebra es el periodo de tiempo que un dispositivo permanece en un taller de reparación autorizado. No incluye el tiempo de transporte al taller o desde este ni el tiempo de espera a que el cliente facilite información. El envío de una unidad de sustitución el mismo día depende de que la RMA se emita antes de la hora de corte definida para la región.
- La opción de Envío exprés está disponible para «envío el día siguiente» en determinadas regiones. La opción de reparación el siguiente día laborable está disponible en NA y México para productos de impresión.
- Disponible en NA, EMEA, APAC y México para productos empresariales y de impresión.
- Solo para ordenadores móviles y escáneres. Visibilidad en la nube de reparaciones, asistencia técnica, contratos, informes de LifeGuard y otra información. Disponible en NA, EMEA y APAC.
- Zebra proporciona y gestiona el grupo de repuestos. En NA hay disponible una opción con propiedad del cliente.
- Disponible en NA, EMEA y ANZ. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
- Disponible en NA y EMEA. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
- Disponible en NA, EMEA y APAC. Para conocer la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
- Disponible en NA, UE y ANZ para determinados modelos de ordenadores móviles. Disponible en la UE para impresoras. Para obtener detalles sobre los modelos incluidos y la disponibilidad fuera de estos territorios, póngase en contacto con el representante de servicio local.
- Opciones de servicios de visibilidad: VisibilityIQ Foresight. Disponible para: ordenadores móviles Zebra e impresoras Link-OS de Zebra habilitadas para conexión en red



### Caso práctico de cliente de Zebra OneCare Essential: Proteger la imprescindible trazabilidad de pacientes y medicamentos

Un hospital desplegó varias decenas de ordenadores móviles Zebra entre su personal para trazabilidad de pacientes y medicamentos. El hospital adquirió el servicio de asistencia Zebra OneCare Essential para dotar al equipo de help desk interno del conocimiento experto sobre los dispositivos que necesitaba para maximizar la disponibilidad de los dispositivos sin sobrecostes no presupuestados.

Cuando se averiaron varios dispositivos, el Portal de órdenes de reparación de Zebra permitió que el equipo interno enviara una RMA online de forma rápida y sencilla. Los dispositivos fueron devueltos a Zebra, que los reparó en menos de tres días desde su recepción en el taller de reparaciones de Zebra. Además, gracias a VisibilityIQ OneCare, el equipo interno pudo iniciar sesión para revisar fácilmente el estado de las reparaciones, así como las estadísticas de reparaciones y asistencia técnica.

La seguridad de los dispositivos era otra de las grandes preocupaciones del hospital. Zebra OneCare Essential resolvió el problema suministrando actualizaciones de *software* y de seguridad—incluidos parches de seguridad de LifeGuard para el sistema operativo Android. Asimismo, cuando afloraron problemas intermitentes de conectividad de los dispositivos, el acceso directo al personal experto de asistencia técnica de Zebra permitió identificar y resolver rápidamente estos problemas y mantener los dispositivos en funcionamiento, posibilitando que el personal sanitario continuara prestando el servicio requerido para proteger la seguridad y la comodidad de los pacientes.



### Caso práctico de cliente de Zebra OneCare Select: Proteger la calidad del servicio de una gran empresa de alquiler de vehículos con múltiples oficinas

Una gran empresa de alquiler de vehículos con oficinas en ubicaciones muy diversas—tanto en aeropuertos grandes y pequeños como en áreas urbanas— desplegó ordenadores móviles Zebra junto con impresoras portátiles Zebra para gestionar las operaciones diarias de devoluciones de vehículos. Puesto que la satisfacción del cliente es crucial para el éxito de la empresa, se necesitaba un alto grado de asistencia operativa no solo para maximizar la disponibilidad de los dispositivos en todas las oficinas, sino también para minimizar la complejidad de la gestión remota del parque de dispositivos móviles.

El servicio de asistencia Zebra OneCare Select con la opción de mantenimiento de baterías demostró ser la solución idónea. Además de garantizar la disponibilidad de dispositivos plenamente operativos a través de un grupo de repuestos propiedad de Zebra y gestionado por Zebra, el cliente contó con asistencia permanente (24/7), acceso a actualizaciones de *software* para todos los dispositivos inalámbricos Zebra y actualizaciones de seguridad de LifeGuard for Android para los ordenadores móviles.



Sede en NA y corporativa  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Sede en Asia-Pacífico  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

Sede en EMEA  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

Sede en Latinoamérica  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com