



## Zebra OneCare® Technischer und Softwaresupport (TSS)

### Technischer Support und Softwareupdates für Ihre Zebra-Geräte

Sie möchten sich darauf verlassen können, dass Sie bei Bedarf jederzeit den benötigten technischen und Softwaresupport erhalten – jedoch umfasst Ihre Softwaregarantie technischen Support und Updates nur für 90 Tage. Mit Zebra OneCare TSS können Sie jetzt den technischen Support sowie den Zugriff auf Softwareupdates und LifeGuard™-Sicherheitsupdates für Android™ um 1, 3 oder 5 Jahre verlängern. Wenn Sie sich beim Support für Zebra entscheiden, profitieren Sie von höchster technischer Kompetenz, klar definierten Servicelevels, dem Versprechen, Probleme so schnell wie möglich zu beheben, und Zugriff auf VisibilityIQ™ OneCare®, damit Ihre Zebra-Geräte jederzeit einsatzbereit und verfügbar sind. Da wir Support zudem in 17 Sprachen anbieten, ist die Kommunikation weltweit kein Problem.

#### **Reduzierung des Betriebsrisikos sowie Verbesserung von Betriebszeit, Effizienz und Zuverlässigkeit**

Sie möchten unangenehme und kostspielige Überraschungen vermeiden? Der technische und Softwaresupport von Zebra hilft Ihnen dabei. Die Zebra-Experten für technischen Support helfen Ihnen, Probleme mit der Hardware und installierten Software zu beheben – dies schließt auch von Zebra bereitgestellte Drittanwendungen ein. Da Sie zudem von Zebra zugelassene Softwareupdates und Sicherheitsupdates für das Android-Betriebssystem mühelos installieren können, vermeiden Sie kostspielige Ausfallzeiten und potenzielle Sicherheitsverletzungen aufgrund von veralteter Software. Mit VisibilityIQ OneCare haben Sie über ein Cloud-basiertes Dashboard Zugriff auf Supportfälle, Verträge und LifeGuard Analytics-Berichte.

## Sicherheitsupdates mit LifeGuard™ für Android™ über den gesamten Gerätelebenszyklus

Robuste Android-Geräte von Zebra verfügen über eine Lebensdauer, die deutlich über die drei Jahre Sicherheitssupport hinausgeht, die von Google für beliebige Android-Versionen angeboten wird.<sup>1</sup> Ohne durchgehenden Sicherheitssupport für die in Ihrem Unternehmen eingesetzte Android-Version bestehen jedoch Sicherheitsrisiken, die sich nur durch das frühzeitige Ausmustern der Zebra-Geräte vermeiden lassen – und das ist höchst kostspielig. Mit LifeGuard für Android, der branchenweit ersten Lösung für erweiterte Sicherheit, können Sie Android-Mobilgeräte von Zebra jetzt über ihre gesamte Betriebszeit hinweg schützen. LifeGuard stellt nicht nur alle erforderlichen Sicherheitsupdates und Patches bereit, sondern vereinfacht auch die Aktualisierung. Sie haben jederzeit den Überblick, welche Updates verfügbar sind und welche Geräte aktualisiert werden müssen. Mit LifeGuard bestimmen Sie selbst – wenn Sie Ihre Geräte nicht auf die nächste Android-Version aktualisieren möchten, erhalten Sie weiterhin Support für die verwendete Version.

## Entlastung des IT-Personals

Die TSS-Experten von Zebra sind umfassend mit den Einstellungen und Funktionen sämtlicher mobilen Computer, Barcode-Scanner, Drucker und Software von Zebra vertraut und können Ihren IT-Mitarbeitern diese Arbeit abnehmen. Wir verstehen, wie sich Änderungen an zentralen technischen Abläufen auf die Arbeitsweise Ihrer Zebra-Geräte auswirken. Durch den technischen und Softwaresupport von Zebra erhält Ihre IT-Abteilung die für reibungslose Betriebsabläufe erforderliche Unterstützung, sodass Sie sich voll und ganz auf strategische Aspekte konzentrieren können.

## Reduzierung der Gesamtbetriebskosten

Durch eine effiziente Verwaltung Ihrer IT-Ressourcen lassen sich langfristig die Betriebskosten senken. Laut Gartner Research erzielen Unternehmen, die ihre IT-Anlagen proaktiv verwalten, jährlich Einsparungen von etwa 5 bis 30 %. Mit dem technischen und Softwaresupport von Zebra senken Sie Ihre IT-Ausgaben durch die Reduzierung der Kosten für Ausfallzeiten, Retouren und unnötige Hardware-Anschaffungen.<sup>2</sup>

## Zebra OneCare TSS – Kunden-Anwendungsbeispiel: Behebung eines zeitkritischen Lieferproblems

Nach einer umfangreichen Sicherheitsverletzung musste ein großes Kreditkartenunternehmen schnell Ersatzkarten an seine Kunden senden. Es beauftragte einen nationalen Kurierdienst mit der Zustellung der Kreditkarten, einschließlich der Erfassung von Unterschriften als Liefernachweis.

Während der Zustellung blieb die Hauptanwendung mehrmals hängen, als die Kurier die Lieferung aufzeichnen und Unterschriften erfassen wollten. Das verlangsamte und verhinderte in manchen Fällen die zeitnahe Zustellung der neuen Kreditkarten.

Die Zebra-Experten für technischen Support fanden mithilfe eines Gerätediagnosetools schnell heraus, dass die Störung durch eine unzuverlässige Mobilfunkverbindung verursacht wurde. Zebra half der IT-Abteilung des Kurierdienstes, das Problem gemeinsam mit dem Mobilfunkanbieter zu beheben. Durch diese schnelle Lösung konnte die Zustellung der Kreditkarten wie geplant abgeschlossen werden.

Das Ergebnis: Dank seines Servicevertrags mit Zebra konnte der Kurierdienst kostspielige Lieferverzögerungen vermeiden und den Kunden zufriedenstellen.

## Zebra OneCare TSS – Merkmale auf einen Blick

Vertragslaufzeit	1, 3 oder 5 Jahre
Vorrangiger technischer Live-Support	Mo–Fr, örtliche Geschäftszeiten
Betriebssystem-Updates (Online-Zugriff)	●
LifeGuard Android-Sicherheitsupdates	●
VisibilityIQ OneCare	●

- <https://support.google.com/pixelphone/answer/4457705?hl=de> (Abschnitt „Pixel-Phones“) „Für Pixel werden Sicherheitsupdates mindestens für einen Zeitraum von drei Jahren ab der Aufnahme des Produkts in den Google Store oder mindestens für einen Zeitraum von 18 Monaten nach der Auslistung aus dem Google Store bereitgestellt – je nachdem, welcher Zeitraum länger ist. Nach Ablauf dieses Zeitraums können wir keine weiteren Updates garantieren.“
- IT Asset Management: It's All About Process; Gartner Inc.; IT Asset Management Key Initiative Overview; G00214140; 22. Juli 2011

Mit dem technischen und Softwaresupport (TSS) von Zebra sind Ihre Zebra-Geräte jederzeit einsatzbereit. Weitere Informationen finden Sie auf [www.zebra.com/zebraonecare](http://www.zebra.com/zebraonecare).



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