



## **ZEBRA OneCare**

### **DES SERVICES POUR UNE DISPONIBILITÉ OPTIMALE DE VOS IMPRIMANTES ZEBRA**

Chaque jour, les imprimantes Zebra vous aident à rationaliser vos processus, pour travailler plus efficacement et avec plus de précision, réduire vos coûts d'exploitation et rendre vos équipes plus productives. Le succès de votre entreprise et le retour sur investissement de votre solution Zebra dépendent donc de la disponibilité de ces imprimantes. Désormais, grâce aux services Zebra OneCare, vous êtes sûr que vos imprimantes mobiles, cartes, kiosques, desktop et de table offriront une disponibilité et des performances maximales. Vous bénéficiez d'un excellent support, fourni directement par le fabricant, dont les experts maîtrisent parfaitement les produits. Déclinée en trois niveaux de services (Essential, Select et Premier), l'offre Zebra OneCare répond à vos besoins et votre budget. Grâce à notre couverture mondiale, nous sommes en mesure de vous aider où que vous soyez.

#### **Des services adaptés à vos besoins**

Avec les services Essential et Select, vous avez accès à des mises à jour et mises à niveau logicielles, à différents niveaux de support matériel, au support technique, à des délais de réparation garantis et de nombreuses options pour répondre de façon personnalisée à vos exigences de service, et satisfaire au mieux les besoins de votre entreprise. Notre service Premier est entièrement personnalisable et vous permet de créer une formule de service qui répond aux besoins spécifiques de votre entreprise. Tous ces services peuvent être souscrits dans un délai de 30 jours à compter de la date d'achat de votre matériel.

#### **Couverture contre la casse**

Nos services Zebra OneCare offrent une couverture complète. Des têtes d'impression usées ? Des rouleaux d'entraînement abîmés ? Un écran cassé ? Tout est couvert par nos formules, y compris l'usure normale et les dommages accidentels. Si les défauts de fabrication et de matériaux sont couverts par la garantie de matériel Zebra, avec Zebra OneCare pour imprimantes, votre matériel est réparé en cas de casse. Et si vous devez nous le renvoyer, sa prise en charge est simple et rapide. Vous pouvez effectuer une demande de retour en ligne, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

#### **Des experts maison qui maîtrisent parfaitement nos produits**

Notre support technique réunit des experts prêts à résoudre pratiquement tous les problèmes que vous pourriez rencontrer avec votre imprimante Zebra, et vous apporter une solution rapide pour minimiser l'impact sur vos activités. Et nos experts parlent votre langue ! Avec 16 langues, ils sont prêts à vous aider aux quatre coins du monde.

**POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, RENDEZ-VOUS SUR [WWW.ZEBRA.COM/SERVICES](http://WWW.ZEBRA.COM/SERVICES)  
OU ACCÉDEZ À NOTRE ANNUAIRE MONDIAL SUR [WWW.ZEBRA.COM/CONTACT](http://WWW.ZEBRA.COM/CONTACT)**

## Zebra OneCare Essential

Zebra OneCare Essential est notre offre de service de base. Vous bénéficiez d'une couverture complète (incluant le nettoyage et le réglage de l'imprimante), d'un support technique pendant vos horaires de service et d'un service de réparation en 5 jours. Et avec notre option de service On-Site, nous pouvons envoyer un technicien sur votre site pour qu'il diagnostique et résolve les problèmes correspondant aux situations les plus sensibles.

## Zebra OneCare Select

Vous recherchez un niveau de service plus élevé ? Zebra OneCare Select vous propose plus de prestations. Si votre matériel doit être réparé, nous vous envoyons une unité de remplacement dès que vous nous en informez, et avant que nous recevions le matériel défectueux. Nous initialiserons même les paramètres de votre imprimante et les formats de vos étiquettes, pour que vous puissiez utiliser votre matériel dès sa réception. À toute heure du jour ou de la nuit, nos experts se tiennent à votre disposition pour résoudre votre problème. Le service Select garantit un accès au support technique 24h/24 et 7j/7. Vous avez besoin de visibilité pour mieux gérer les actifs dans votre environnement ? Notre option de service Visibility basée sur le Cloud et mise en œuvre sur notre plateforme Asset Visibility, indique l'emplacement, l'état, la santé et les modèles d'utilisation de vos imprimantes compatibles Zebra Link-OS™, pour améliorer la productivité globale de vos collaborateurs.

## Zebra OneCare Premier

La productivité de vos équipes et votre efficacité opérationnelle sont-elles au top pour votre entreprise ? Zebra OneCare Premier, notre niveau de service le plus élevé, vous offre ce qui se fait de mieux. Vous choisissez les fonctionnalités dont vous avez besoin pour maximiser le débit des processus et simplifier vos opérations. Nos experts en solutions personnalisent les paramètres et les logiciels de votre imprimante, intégreront des logiciels tiers et des périphériques, et procéderont à des diagnostics avancés pour répondre aux besoins de votre entreprise. En profitant pleinement des avantages du service Premier, vous aurez une vision plus globale de vos activités et pourrez rationaliser vos opérations et véritablement transformer votre entreprise.

### Tableau comparatif : services Essential, Select et Premier pour imprimantes

FONCTIONS STANDARD	ESSENTIAL	SELECT	PREMIER
Durée	3 à 5 ans	3 à 5 ans	Personnalisé
Accès en ligne au logiciel du système d'exploitation (SE)	Mises à jour/niveau du SE	Mises à jour/niveau du SE	Mises à jour/niveau du SE
Assistance technique	L-V, de 8 h 00 à 17 h 00 (heure locale)	Support 24h/24 7j/7	Attitré
Une couverture complète (têtes d'impression incluses) comprenant la réparation due à une usure normale et des dommages accidentels.	• (modèle de table en option)	• (modèle de table en option)	•
Autorisation de retour de matériel (RMA) en ligne prise en charge	•	•	•
Tableau de bord de services	Prochaine version	Prochaine version	Prochaine version
Gestion d'un parc d'unités de remplacement	Sans objet	•	•
Initialisation de l'équipement (chargement d'applications et gestion de la configuration)	En option	•	Personnalisé
Délai de réparation	3 jours ouvrables à compter de la réception à l'atelier En option : jour ouvrable suivant	Envoi express	Même jour
Envoi pour retour	Standard : par voie terrestre En option : jour ouvrable suivant	Jour ouvrable suivant (J+1)	Même jour

AUTRES SERVICES POUR LA GAMME D'IMPRIMANTES ZEBRA			
Service Onsite (sur site) - Imprimantes industrielles	En option	En option	Personnalisé
Service Visibility	En option	En option	•
Service Hosted Device Management	En option	En option	•
Service de maintenance et recyclage de batteries	En option	En option	Personnalisé
Service de collecte de matériel	En option	En option	•

REMARQUE : Les services et la disponibilité des services peuvent varier d'une région à l'autre. Veuillez contacter votre interlocuteur Zebra pour plus de détails. Pour consulter la garantie des produits Zebra, rendez-vous sur <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/warranty/product-warranty.html>. Aucune garantie expresse ou implicite n'est consentie, et Zebra rejette expressément toutes les autres garanties, y compris et sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier.



**Siège social général et siège  
Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

**Siège Asie-Pacifique**  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

**Siège EMEA**  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[mseurope@zebra.com](mailto:mseurope@zebra.com)

**Siège Amérique latine**  
+1 847 955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)