

Guia do usuário V7 de julho de 2020

NAVEGAÇÃO	5
VISUALIZAÇÃO INICIAL	6
BARRA DE NAVEGAÇÃO GLOBAL	6
Preferências do Usuário	6
Modelo de Preferência	7
Outras funções da Barra de Navegação	8
OPÇÕES DA BIBLIOTECA	9
BARRA DE NAVEGAÇÃO DO LADO ESQUERDO	10
DATAS PREDEFINIDAS E SELECIONADOR DE DATA	10
FUNÇÕES DA GRADE DE DADOS	11
FUNÇÃO DE EXPORTAÇÃO	11
ALERTAS/INDICADORES DE CORES	12
NAVEGADORES COMPATÍVEIS	12
ASSISTÊNCIA/SUPORTE DE LOGIN	12
TAXA DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS	12
NOTIFICAÇÕES POR E-MAIL	12
NOTIFICAÇÕES DE RELATÓRIOS DE VISIBILIDADE	12
Habilitar Notificações de Relatórios de Visibilidade	12
Desativar Notificações de Visibilidade de Relatórios	14
SELECIONE NOTIFICAÇÕES DUE BACKS (DEVOLUÇÕES)	14
TAGS DE USUÁRIO	15
CRIAR UMA TAG DE USUÁRIO	15
SELECIONAR NÚMEROS DE SÉRIE	15
ASSOCIAR UMA TAG DE USUÁRIO	16
CONFIGURAÇÕES DE RELATÓRIO	17
LIMITES DE ALERTA	17
ATRIBUIÇÃO DO SITE	21
PARA ATRIBUIR SITE(S)	21
PARA ATRIBUIR SITES A UM USUÁRIO ESPECÍFICO OU SUBCONJUNTO DE USUÁRIOS	22
PARA DESMARCAR/REMOVER SITE(S) DE UM USUÁRIO	22
RELATÓRIO CASE LIFECYCLE (CICLO DE VIDA DE REPAROS)	23
BLOCO	23
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA	23
<i>Guia Open Cases (Casos Abertos)</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Guia Case Activities (Atividades dos Casos)</i>	24
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	24
RELATÓRIO DE CONTRATOS	25
BLOCO	25
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA	25

<i>Guia de Contracts (Contratos)</i>	25
<i>Guia Contract Details (Detalhes dos Contratos)</i>	2626
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	2626
RELATÓRIO LIFEGUARD ANALYTICS	2727
BLOCO	27
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	27
<i>Guia Atualizações Recomendadas</i>	27
<i>Guia Up-to-date (Atualizados)</i>	2929
<i>Guia Todos os Dispositivos</i>	2929
REQUISITOS	29
RECURSOS ADICIONAIS.....	30
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	302309
RELATÓRIO ON TIME DELIVERY (ENTREGA NO PRAZO)	3131
BLOCO	3130
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	31
FILTROS DISPONÍVEIS	31
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	31
RELATÓRIO REPAIR LIFECYCLE (CICLO DE VIDA DE REPAROS)	32
BLOCO	32
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	32
<i>Guia Open Orders (Ordens Abertas)</i>	33
<i>Guia Expected (Esperados)</i>	33
<i>Guia In Repair (Em Reparo)</i>	34
<i>Guia Repaired (Reparado)</i>	3535
<i>Guia Shipped (Item Enviado)</i>	35
<i>Guia Available Spares (Spares Disponíveis)</i>	3636
<i>Recursos adicionais</i>	36
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	37
RELATÓRIO REPEAT REPAIR RATE ((TAXA DE REPETIÇÃO DE REPAROS)	3838
BLOCO	3838
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	38
PALAVRAS-CHAVE	3939
FILTROS DISPONÍVEIS	3939
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	3939
RELATÓRIO REPAIR RETURN RATE (TAXA DE RETORNO DE REPARO)	40
BLOCO	40
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	40
<i>Exibição Resumo</i>	40
<i>Visualização da Taxa de Retorno x Falha</i>	4141
<i>Visualização da Taxa de Mau Uso</i>	4242

<i>Visualização de Nenhum Problema Encontrado (NTF)</i>	4342
FILTROS DISPONÍVEIS.....	4343
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	4343
RELATÓRIO TOP REPAIR METRICS (PRINCIPAIS MÉTRICAS DE REPARO)	4545
BLOCO	4545
VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA.....	4545
<i>Top Faults (Principais Falhas)</i>	4545
<i>Top Sites (Principais Locais)</i>	4646
<i>Top Problems (Principais Problemas)</i>	4646
<i>Top Faults on Damaged Units (Principais Falhas nas Unidades com Mau Uso)</i>	4747
<i>Top Repeat Problems (Principais Problemas com Repetição)</i>	4747
<i>Top Repeat Faults (Principais Falhas Repetidas)</i>	4848
FILTROS DISPONÍVEIS.....	4848
BLOCO DE ALERTA DE LIMITE	4848
GLOSSÁRIO VISIBILITYIQ ONECARE	4949

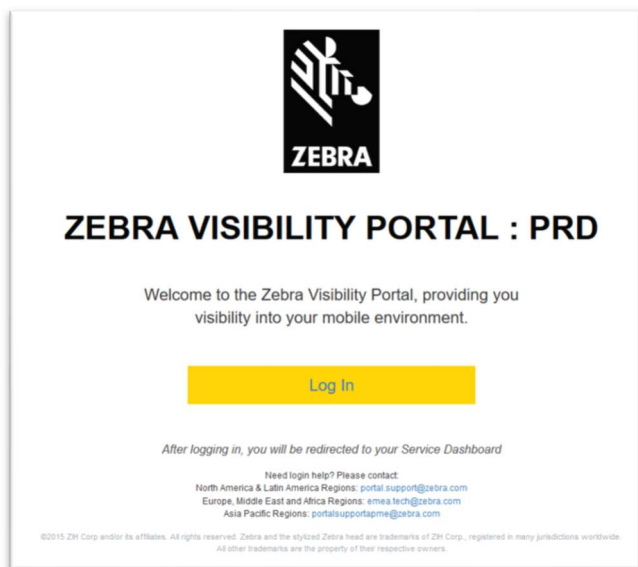
NAVEGAÇÃO

Acessando o Painel
Visite viq.zebra.com

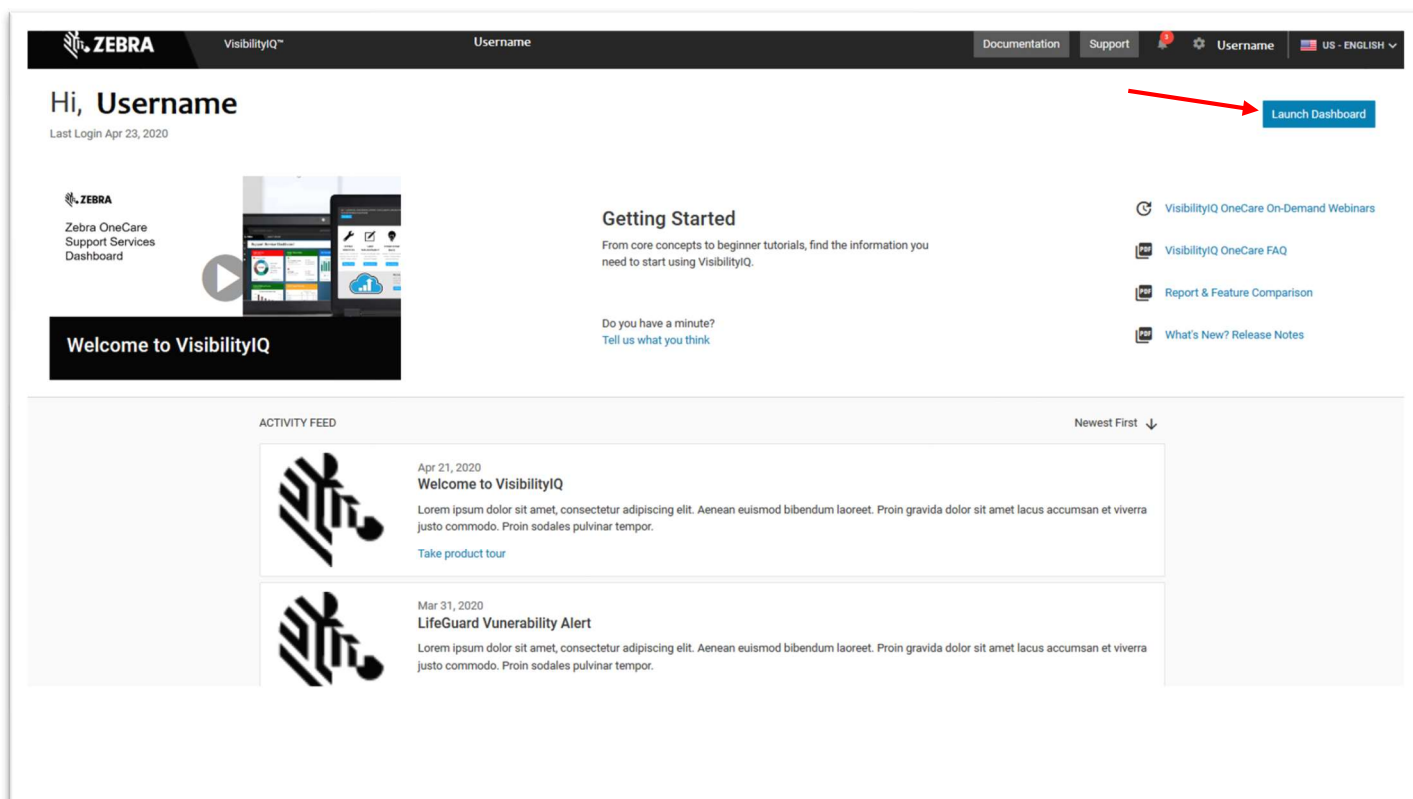
Fazendo o Logon

Usuário pela Primeira Vez: Digite o ID de Usuário e a Senha fornecidos no seu e-mail de boas-vindas

Usuário Existente: O ID e a senha permanecem iguais

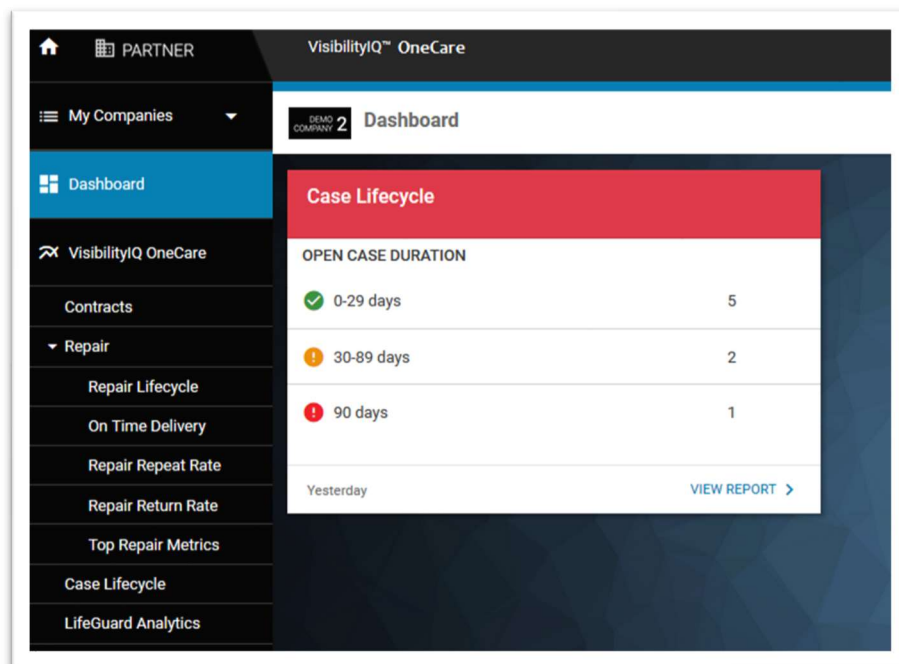


Clique em 'Launch Dashboard' (Abrir Painel)



VISUALIZAÇÃO INICIAL

Após o login, você se vinculará à sua visualização específica do VisibilityIQ OneCare
O relatório '**Case Lifecycle**' (**Ciclo de Vida de Casos**) já terá sido adicionado ao seu painel



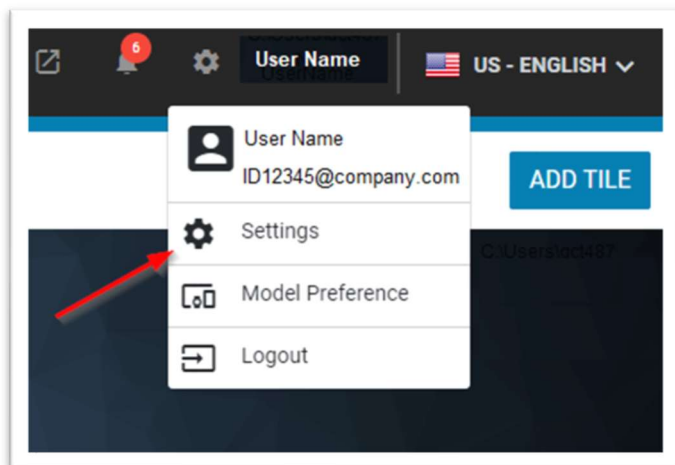
BARRA DE NAVEGAÇÃO GLOBAL

Preferências do Usuário

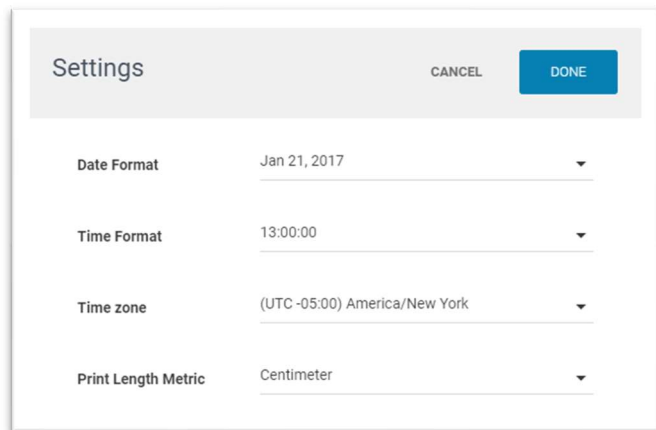


Clique no ícone de engrenagem na barra de navegação global no canto superior direito do painel

Clique em '**Settings**' (**Configurações**) para definir suas preferências de usuário.



Selecione suas preferências e clique em **Done (Concluído)**.



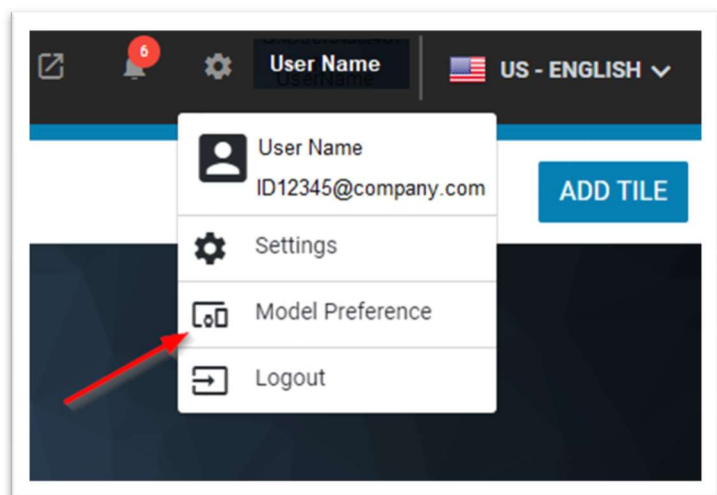
The screenshot shows a 'Settings' dialog box with a title bar containing 'Settings', 'CANCEL', and 'DONE' buttons. The dialog contains four settings, each with a label, a value, and a dropdown arrow:

Setting	Value
Date Format	Jan 21, 2017
Time Format	13:00:00
Time zone	(UTC -05:00) America/New York
Print Length Metric	Centimeter

Modelo de Preferência

O Modelo de Preferência permite que um usuário filtre todo o painel de acordo com os modelos selecionados. No entanto, o filtro dentro de um relatório ainda se aplicará ao subconjunto de modelos selecionados no recurso Modelo de Preferência.

Clique em **'Model Preference' (Preferência de Modelo)**



Na janela Preferência de Modelo, os usuários podem escolher os modelos que não desejam ver clicando no ícone de Visibilidade . O ícone mudará para a cor preta com uma linha atravessando-o. Isso irá desativar a visualização do modelo. Em seguida clique em **Apply (Aplicar)**. Agora, está oculto. Clique no ícone novamente para permitir que ele apareça no painel. Além disso, use a caixa de pesquisa para filtrar para um modelo determinado. Clique em **Export (Exportar)** para exportar toda a lista de modelos para um arquivo Excel.

Model Preference
×

Model Visibility

Set model visibility to show or hide the models you want to see in your reports. You can export and save your settings.

Export

Model	Type	Visibility
MC909XG	Mobile	Model will be hidden
MC95XXK	Mobile	
TC70X	Mobile	
TC75X	Mobile	

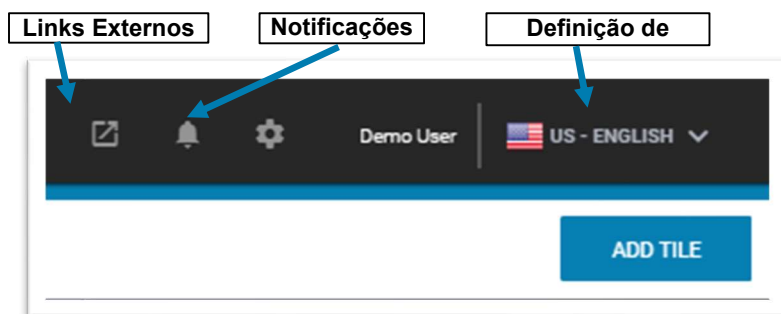
CANCEL
APPLY

Outras funções da Barra de Navegação

Além disso, na Barra de navegação global, você pode clicar no ícone **‘Notification’(Notificação)** para ver os alertas atuais

Clique em **‘External Links’ (Links Externos)** para acessar outros URLs da Zebra ou console MDM (se aplicável)

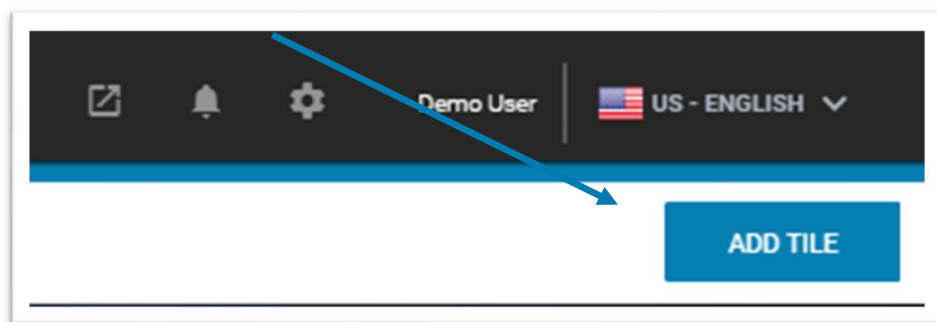
Clique no ícone da bandeira para alterar suas **‘Language Settings’ (Configurações de Idioma)**



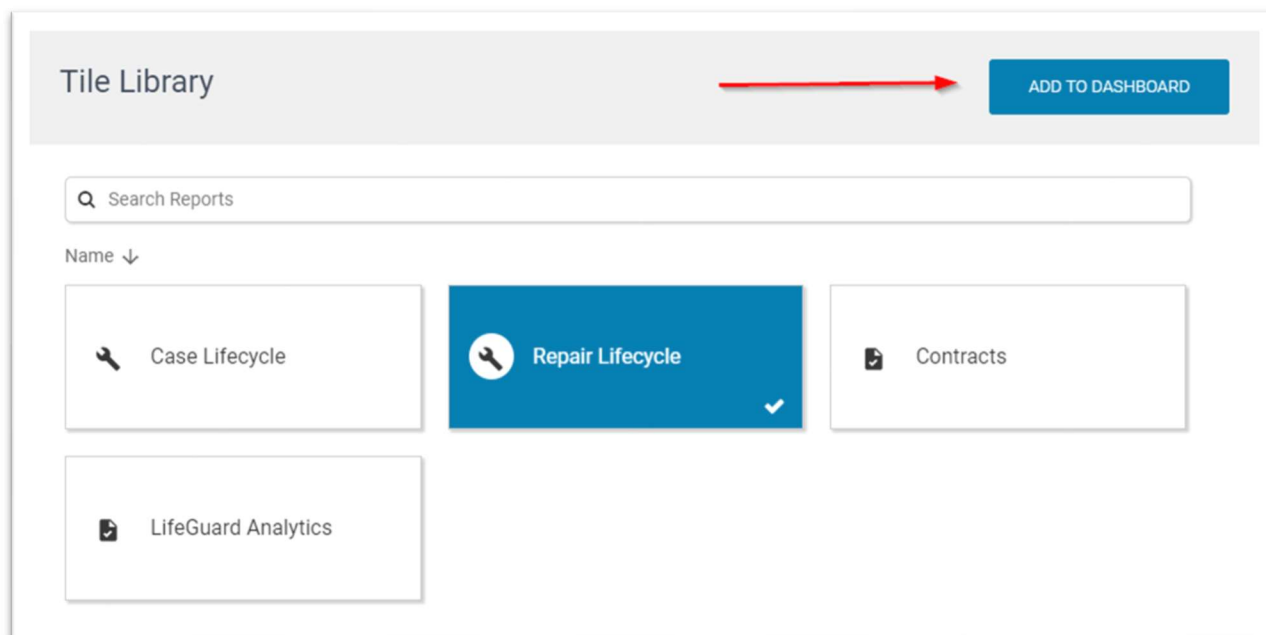
Seu VisibilityIQ OneCare está pronto para ser usado.

OPÇÕES DA BIBLIOTECA

Após as definições das suas preferências, clique em **'Add Tile' (Adicionar Bloco)** no canto superior direito da barra de navegação global para acessar as Opções da Biblioteca.



Selecione o relatório que você deseja adicionar ao seu painel e clique em **'Add To Dashboard' (Adicionar ao Painel)**



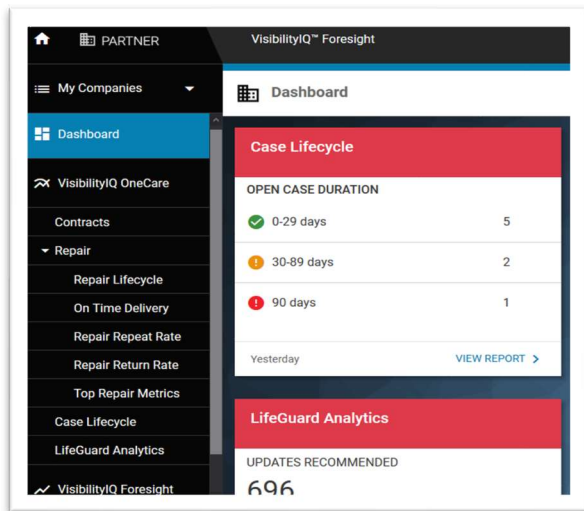
BARRA DE NAVEGAÇÃO DO LADO ESQUERDO

Os relatórios também podem ser acessados através da barra de navegação

Clique em **'Search Reports' (Pesquisar Relatórios)** para encontrar um relatório

Clicar em **'Dashboard' (Painel)** sempre o levará de volta à página principal do painel

Clique em **'Expand All' (Expandir Tudo)** em **'Reports' (Relatórios)** para mostrar todos os relatórios disponíveis em cada categoria



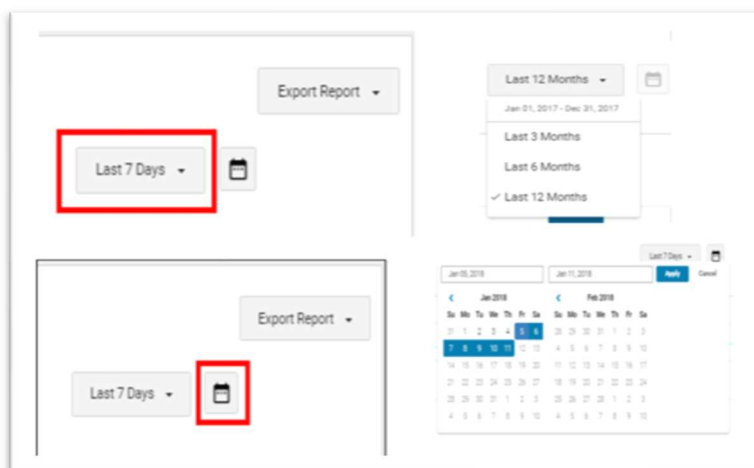
DATAS PREDEFINIDAS E SELECIONADOR DE DATA

Por meio dos ícones 'Preset Dates' (Datas Predefinidas) e 'Date Picker' (Seletor de Data), os usuários podem alterar o intervalo de datas que desejam visualizar para cada relatório.

Selecione uma Preset Dates (Datas Predefinidas) e Date Picker (Seletor de Data) para selecionar uma data ou intervalo de datas personalizado.

Os ícones de datas predefinidas e seletores de data estão localizados no canto superior direito da página

- O intervalo de datas padrão irá variar de acordo com o relatório
 - Clique na data de início, data de término e clique fora do seletor para aplicar as alterações ao usar o Seletor de Datas de intervalo personalizado
- ❖ **Obs:** Os intervalos de datas predefinidos e seletor de datas são específicos para cada relatório. Nem todos os relatórios têm os mesmos intervalos de datas predefinidos disponíveis para eles.



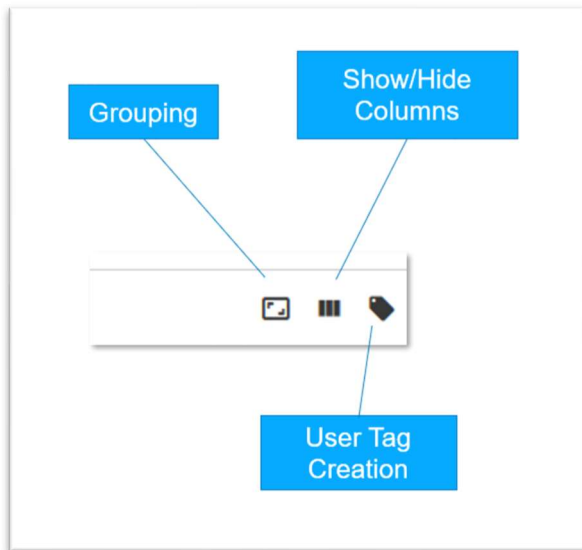
FUNÇÕES DA GRADE DE DADOS

Existem três funções disponíveis no canto direito da grade de dados que afetam como os dados são apresentados na grade de dados:

O **Grouping (Agrupamento)** permite que o usuário agregue os dispositivos dentro da grade de dados por um campo específico dentro da grade.

A função **Show/Hide (Mostrar/Ocultar)** permite que o usuário determine quais colunas deseja ver na grade de dados

O **User Tag (Etiqueta do Usuário)** permite que um usuário crie uma etiqueta do cliente e atribua a etiqueta aos dispositivos selecionados



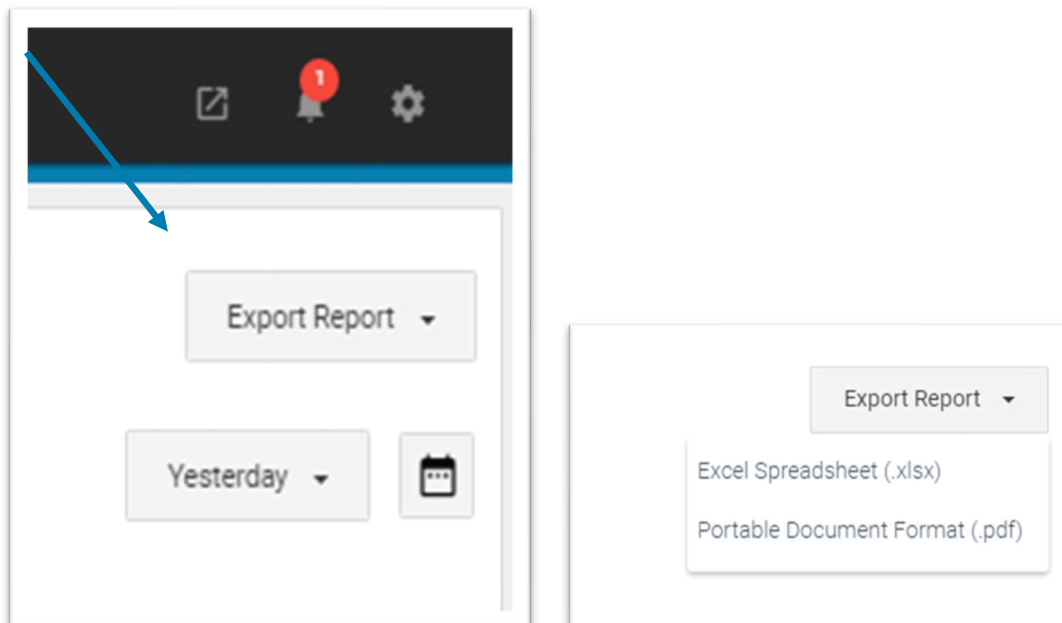
FUNÇÃO DE EXPORTAÇÃO

O botão **'Export' (Exportar)** é um recurso disponível em cada relatório que permite ao usuário exportar informações da página para um PDF ou planilha do Excel

Clique na seta suspensa

Selecione a Planilha do Excel (.xls). Isso exportará a grade de dados do relatório para o Excel.

Selecione Formato de Documento Portátil (.pdf). Isso exportará o gráfico do relatório para PDF.



ALERTAS/INDICADORES DE CORES

Com base no limite definido pelo administrador, as cores do 'Bloco' permitem que você saiba em quais você precisa prestar atenção:

Vermelho indica Status Crítico

Âmbar indica Status de Alerta

Verde indica Status Normal

NAVEGADORES COMPATÍVEIS

- Chrome 65.0.3325 e superior
- Firefox 59.0.2 e superior
- Internet Explorer 11.0.9600 e superior

ASSISTÊNCIA/SUPORTE DE LOGIN

- Precisa de ajuda para fazer login? Favor entrar em contato com:
 - Região da América do Norte: portal.support@zebra.com
 - Regiões da Europa, Oriente Médio e África: emea.tech@zebra.com
 - Regiões da Ásia-Pacífico: portalsupportapme@zebra.com
 - América Latina: portal.support@zebra.com

TAXA DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS

Os dados dos relatórios do VisibilityIQ OneCare serão atualizados a cada 12 horas, aproximadamente às 6h00 UTC e às 18h00 UTC (Tempo Universal Coordenado). Os dados devem ser visualizados após 2 horas deste horário.

NOTIFICAÇÕES POR E-MAIL

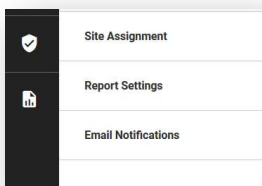
As notificações por e-mail permitem que um usuário receba um alerta por e-mail relacionado aos Relatórios de Visibilidade ou o status do dispositivo Selecionar Devoluções.

NOTIFICAÇÕES DE RELATÓRIOS DE VISIBILIDADE

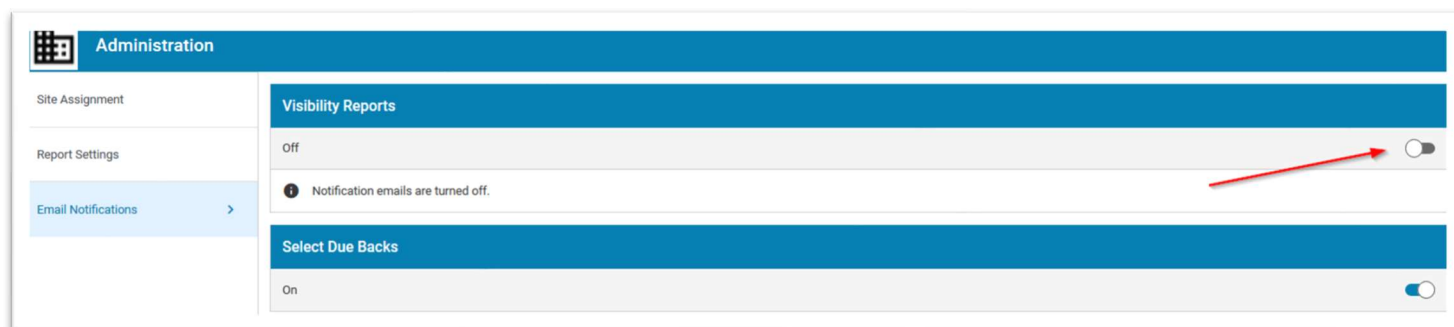
Esses alertas podem ser ativados por todos os usuários e é um e-mail diário resumindo as mudanças nas métricas de limite para cada relatório aplicável. As notificações podem ser ativadas/desativadas para qualquer relatório com um limite disponível. Por padrão, a Notificação por e-mail está desabilitada. Você começará a receber e-mails no segundo dia após a ativação e somente quando a criticidade de um limite for alterada, verde para âmbar, âmbar para vermelho e vice-versa. Os usuários podem ativar o alerta para no máximo 8 limites.

Habilitar Notificações de Relatórios de Visibilidade

Navegue até a guia **Administration (Administração)** no painel. Escolha **Email Notifications (Notificações por E-mail)**.

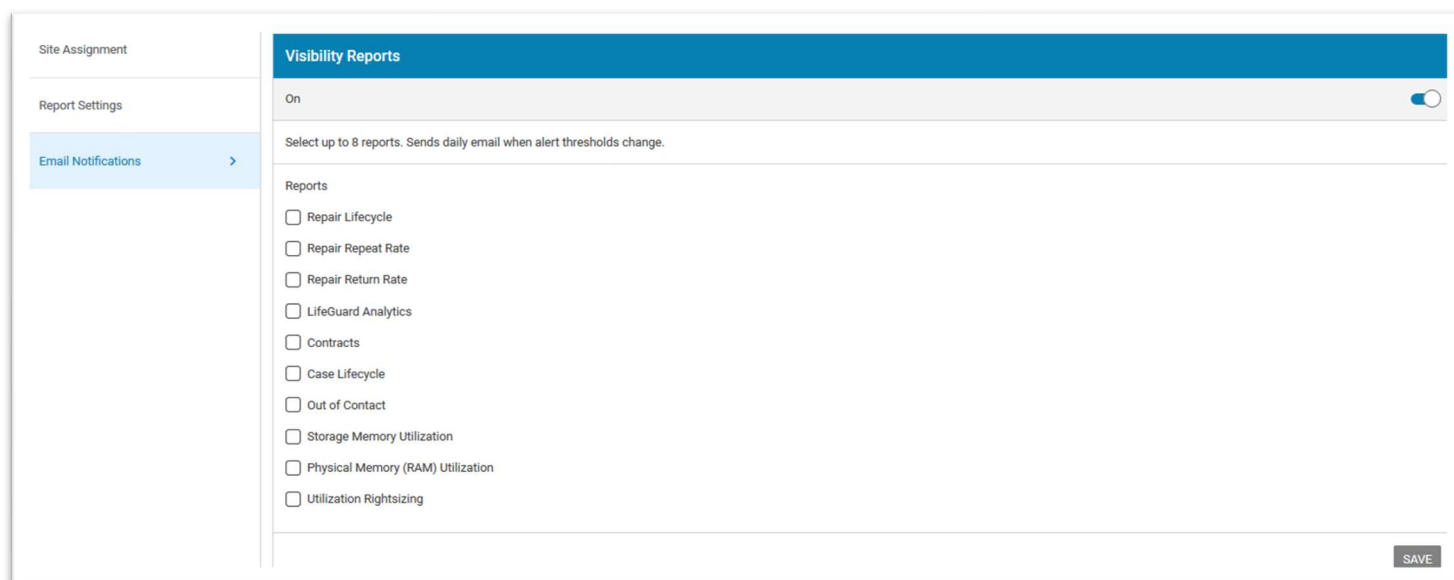


Clique no botão à direita para habilitar as notificações



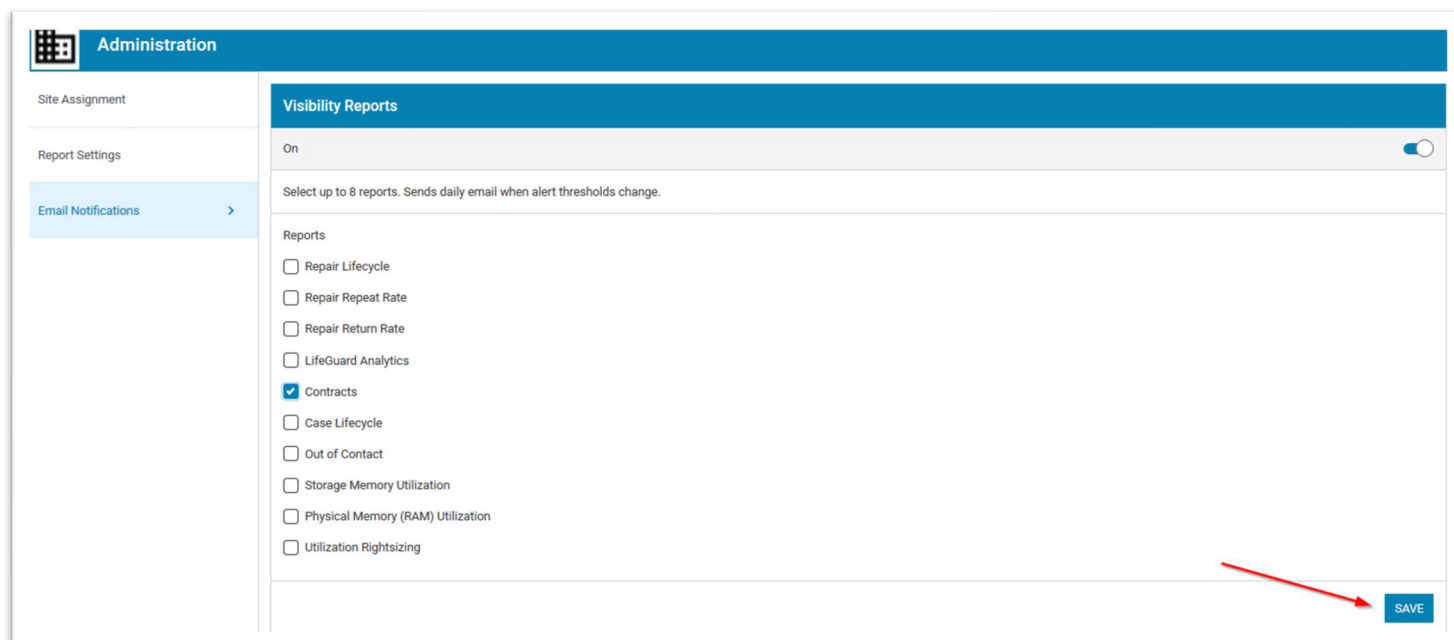
The screenshot shows the 'Administration' page with a sidebar containing 'Site Assignment', 'Report Settings', and 'Email Notifications'. The 'Email Notifications' section is active. The 'Visibility Reports' section has a toggle switch set to 'Off'. A red arrow points to the toggle switch. Below the toggle, a message states 'Notification emails are turned off.' The 'Select Due Backs' section has a toggle switch set to 'On'.

Quando estiver habilitado, uma lista de relatórios mostrará as opções disponíveis para as notificações que podem ser recebidas.



The screenshot shows the 'Administration' page with the 'Email Notifications' section active. The 'Visibility Reports' section has a toggle switch set to 'On'. Below the toggle, a message states 'Select up to 8 reports. Sends daily email when alert thresholds change.' A list of reports is displayed with checkboxes: Repair Lifecycle, Repair Repeat Rate, Repair Return Rate, LifeGuard Analytics, Contracts, Case Lifecycle, Out of Contact, Storage Memory Utilization, Physical Memory (RAM) Utilization, and Utilization Rightsizing. A 'SAVE' button is located at the bottom right.

Clique na caixa de seleção ao lado do relatório que deseja ver incluído no e-mail.



The screenshot shows the 'Administration' page with the 'Email Notifications' section active. The 'Visibility Reports' section has a toggle switch set to 'On'. Below the toggle, a message states 'Select up to 8 reports. Sends daily email when alert thresholds change.' A list of reports is displayed with checkboxes: Repair Lifecycle, Repair Repeat Rate, Repair Return Rate, LifeGuard Analytics, Contracts (checked), Case Lifecycle, Out of Contact, Storage Memory Utilization, Physical Memory (RAM) Utilization, and Utilization Rightsizing. A red arrow points to the 'SAVE' button at the bottom right.

Em seguida, clique em **Save (Salvar)**.

Uma vez ativado, você começará a receber notificações no primeiro dia em que houve mudança na cor do alerta em relação ao dia anterior. A partir desse ponto, você somente receberá uma notificação por e-mail quando houver a mudança de um alerta de uma cor para outra. Todos os alertas estão contidos em um e-mail.

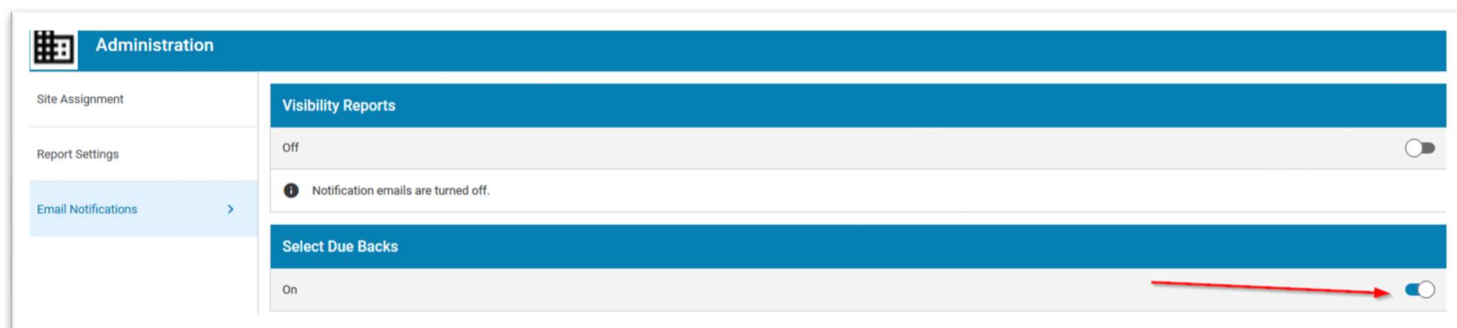
Desativar Notificações de Visibilidade de Relatórios

Navegue até a guia **Administration (Administração)** no painel. Escolha **Email Notifications (Notificações por E-mail)**. Clique no botão no canto superior direito para desativar as notificações. Em seguida, clique em **Save (Salvar)**.

Ou desmarque a caixa ao lado do relatório para desativar as notificações. Em seguida, clique em **Save (Salvar)**.

SELECIONE NOTIFICAÇÕES DUE BACKS (DEVOLUÇÕES)

Este recurso enviará um e-mail todas as segundas-feiras para os usuários com acesso de “Partner Role” (Função de Parceiro) ou para qualquer pessoa que tenha selecionado esta opção, que contém os números de série devidos que estão em estado de Aviso (mais de 14 dias devidos) e estado Crítico (vencimento superior a 30 dias), naquele momento, para cada um de seus clientes. Este recurso é acessado por meio das configurações administrativas.



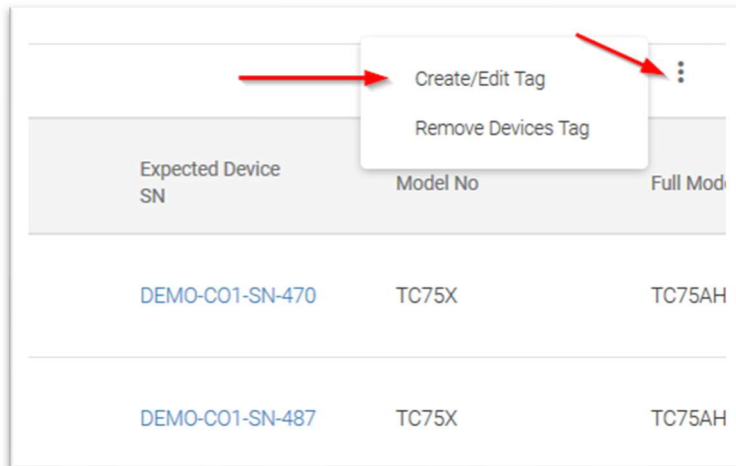
Por padrão, a notificação Select Due Back (Selecionar Devolução) está habilitada para usuários com acesso “Partner Role” (Função de Parceiro). Se desejar, eles podem optar por não receber o e-mail. Os usuários com a função de “End Customer” (Cliente Final) não irão ver este recurso. Para usuários internos, este recurso pode ser habilitado.

TAGS DE USUÁRIO

Este recurso permite que um usuário atribua uma tag (etiqueta) a números de série específicos em um painel. Por sua vez, a tag do usuário pode ser usada para filtrar vários relatórios no VisibilityIQ. Deve-se observar que atribuir tags a dispositivos é uma atividade estática e requer que os usuários atualizem as tags conforme novos dispositivos são incluídos e removidos do painel. As tags do usuário podem ser visualizadas e editadas por qualquer usuário do painel.

CRIAR UMA TAG DE USUÁRIO

Para criar a tag, clique no ícone da tag no canto superior direito da grade de dados

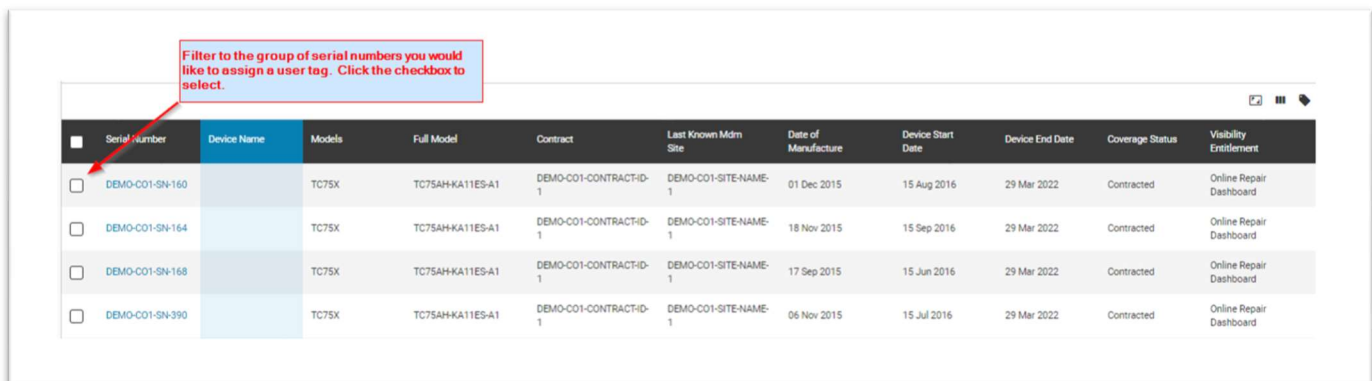


Expected Device SN	Model No	Full Model
DEMO-C01-SN-470	TC75X	TC75AH
DEMO-C01-SN-487	TC75X	TC75AH

- Crie um Nome de Tag
- Em seguida, você retornará à grade de dados para selecionar os dispositivos de um relatório aos quais deseja aplicar a tag

SELECIONAR NÚMEROS DE SÉRIE

- Em qualquer grade de dados, selecione o(s) número(s) de série aos quais deseja atribuir a tag de usuário marcando a caixa na coluna mais à esquerda da grade de dados.



☐	Serial Number	Device Name	Models	Full Model	Contract	Last Known Mdm Site	Date of Manufacture	Device Start Date	Device End Date	Coverage Status	Visibility Enrollment
☐	DEMO-C01-SN-160		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	01 Dec 2015	15 Aug 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☐	DEMO-C01-SN-164		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	18 Nov 2015	15 Sep 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☐	DEMO-C01-SN-168		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	17 Sep 2015	15 Jun 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☐	DEMO-C01-SN-390		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	06 Nov 2015	15 Jul 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard

ASSOCIAR UMA TAG DE USUÁRIO

- Assim que os números de série forem selecionados, clique no ícone de tag no canto superior direito da grade de dados mais uma vez e clique em **Associate to Tag (Associar à Tag)**

9 873 total devices

Total Device Count Based On Contract Entitlement

Online Repair Dashboard

Serial Number	Device Name	Models	Full Model	Contract	Last Known Midm Site	Date of Manufacture	Device Start Date	Device End Date	Coverage Status	Associate Tag Remove Devices Tag
☒ DEMO-C01-SN-160		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	01 Dec 2015	15 Aug 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☐ DEMO-C01-SN-164		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	18 Nov 2015	15 Sep 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☒ DEMO-C01-SN-168		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	17 Sep 2015	15 Jun 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard
☐ DEMO-C01-SN-390		TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1	DEMO-C01-SITE-NAME-1	06 Nov 2015	15 Jul 2016	29 Mar 2022	Contracted	Online Repair Dashboard

Device Tags

+ Create new tag

☒ Test Tag

APPLY

- Destaque a tag desejada e clique na caixa de seleção para confirmar, depois clique em **Apply (Aplicar)**
- Os dispositivos selecionados agora terão a tag do usuário associada a eles.

Obs: As tags do usuário são um rótulo estático que exige que o usuário aplique em novos dispositivos para a sua atualização.

CONFIGURAÇÕES DE RELATÓRIO

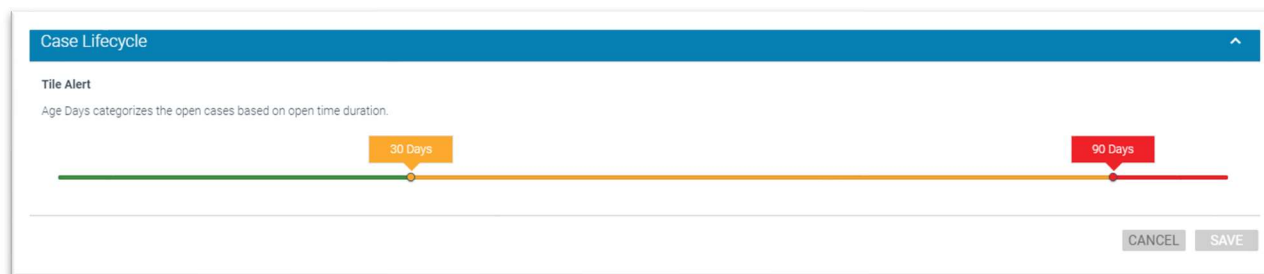
Descrição

Com base em limites definidos, as cores dos blocos do painel mudam para indicar a quais relatórios você precisa prestar atenção. Quando um limite é ultrapassado, o bloco ficará âmbar ou vermelho, indicando a gravidade do problema. Cada relatório vem com limites definidos em níveis padrão, mas a maioria pode ser alterada por um administrador.

LIMITES DE ALERTA

Case Lifecycle	▼
Contracts	▼
LifeGuard Analytics	▼
Repair Lifecycle	▼
Repair Repeat Rate	▼
Repair Return Rate	▼

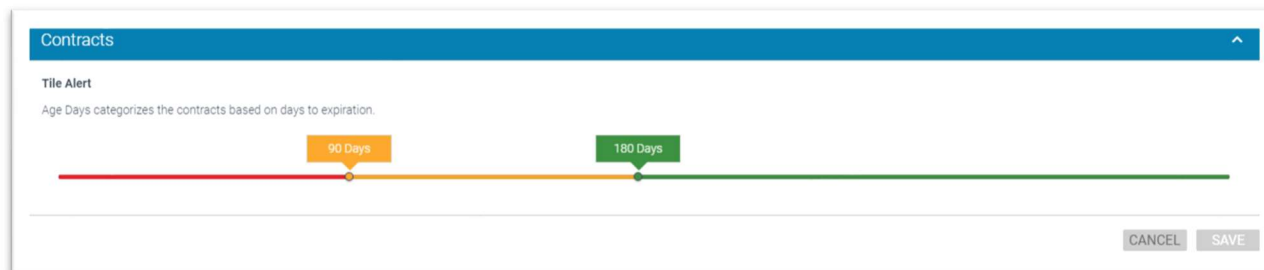
CASE LIFECYCLE (CICLO DE VIDA DOS CASOS)



Se os casos de suporte para seus dispositivos não forem resolvidos em tempo hábil, o bloco de Case Lifecycle no painel ficará âmbar ou vermelho. Por padrão, se os casos ainda estiverem abertos em 30 dias, o bloco ficará na cor âmbar. Se os casos ainda estiverem abertos em 60 dias, o bloco ficará na cor vermelha.

Use o controle deslizante para definir a duração dos dias abertos que devem ser considerados Críticos, Alerta, Normal. Padrão: Crítico = 90 dias ou mais, Alerta= 30 a 89 dias, Normal = 29 dias ou menos

CONTRACTS (CONTRATOS)

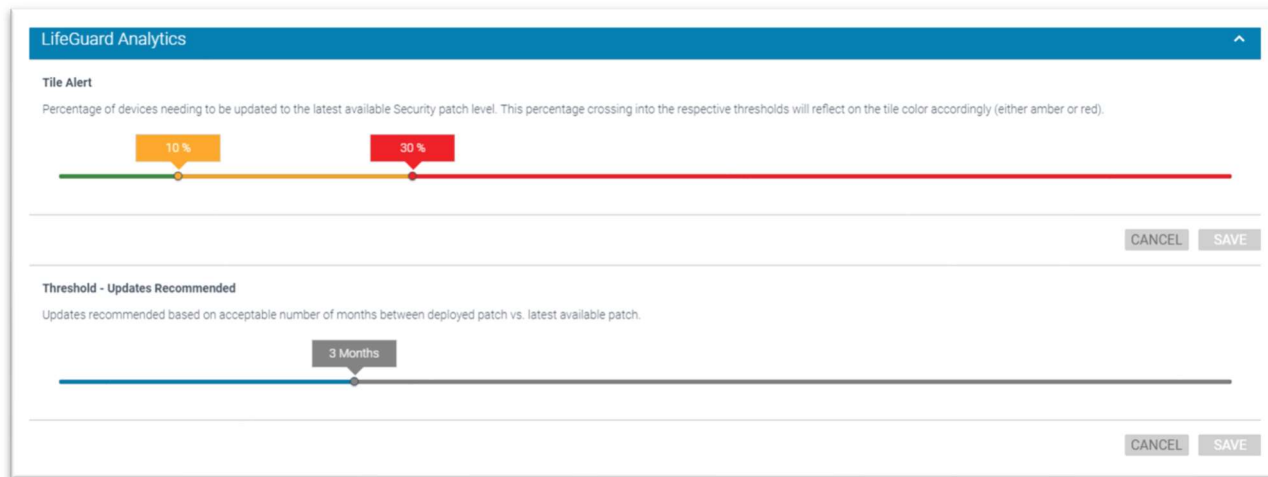


O relatório de contratos mostra quando os contratos de serviço para seus dispositivos irão expirar. Conforme as datas de expiração se aproximam, o bloco no painel ficará na cor âmbar ou vermelho. Por padrão, o bloco ficará na cor âmbar quando faltam 179 dias até a expiração e vermelho quando faltam 89 dias até a expiração.

Use o controle deslizante para definir os dias de expiração do contrato que devem ser considerados Crítico, Alerta, Normal.

Padrão: Crítico = 89 dias ou menos, Alerta= 179 a 89 dias, Normal = 180 dias ou mais

LIFEGUARD ANALYTICS (INFORMAÇÕES ANALÍTICAS SOBRE O LIFEGUARD)



Para o Alerta do Bloco

Quando uma determinada porcentagem dos seus dispositivos requer a instalação de um patch de segurança, o bloco LifeGuard Analytics no painel ficará âmbar ou vermelho. Por padrão, quando 10% dos seus dispositivos precisam de uma atualização, o bloco ficará na cor âmbar. Quando 30% dos seus dispositivos precisarem de uma atualização, o bloco ficará na cor vermelha.

Use o controle deslizante para definir a porcentagem de dispositivos que têm atualizações recomendadas que devem ser considerados como Críticos, Alerta, Normal.

O padrão é Crítico = 30% ou mais dispositivos com atualizações recomendadas, Alerta = 10% a 29%, Normal = 9% ou menos dispositivos com atualizações recomendadas.

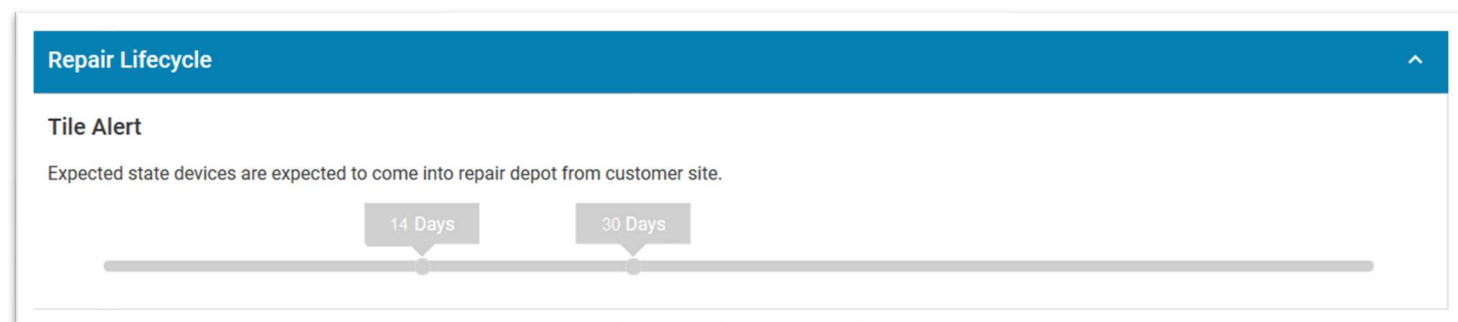
Para o Limite de Atualizações Recomendadas

Você também pode definir o que significa “precisar de uma atualização”. Por padrão, o bloco não mudará de cor até que 3 meses tenham se passado entre o último patch implantado e a disponibilidade de um novo. Você pode alterar esse limite para o número de meses de sua preferência, de 0 a 12.

Use o controle deslizante para definir a quantidade de tempo em meses para a duração “precisa de uma atualização”.

Padrão: 3 meses

REPARAR O LIFECYCLE



Quando um tíquete de reparo for gerado, o departamento de reparo ficará ciente que o cliente enviará um dispositivo com defeito. Se o dispositivo com defeito não chegar em tempo hábil, o bloco do ciclo de vida de reparo ficará na cor âmbar ou vermelho. Por padrão, para os tipos de troca de reparo e devolução, o bloco ficará na cor âmbar se os dispositivos defeituosos não chegarem em 14 dias. Para troca do tipo troca antecipada, o bloco ficará na cor vermelha se não chegar em 30 dias.

Esses limites são aplicados apenas aos dispositivos que constam do guia **Expected (Esperado)** no relatório. Eles não se aplicam a dispositivos que foram recebidos e estão sendo relatados nas outras guias do relatório, como “Em reparo” ou “Reparado”.

Padrão: Crítico = 30 dias ou mais, Alerta= 14 a 29 dias

Obs: Esses limites são codificados e não podem ser ajustados

REPAIR REPEAT RATE (TAXA DE REPETIÇÃO DE REPARO)

Repair Repeat Rate

Threshold - Repeat Net ☐

Repeat Net threshold is percentage of repeat repairs due to device failure only.

0 %

Threshold - Repeat Gross ☐

Repair Gross threshold is percentage of repeat repairs due to device failure as well as No Trouble Found.

0 %

O relatório Taxa de Repetição de Reparo apresenta dois limites, ambos opcionais. À direita de cada nome de limite está um controle deslizante para ligar/desligar. Por padrão, ambos estão desligados. Você perceberá porque os controles deslizantes para ligar/desligar estão na cor cinza. Se você deseja usar o limite, clique no controle deslizante para ativá-lo. Ele ficará na cor azul.

Limite - Repeat Net (Repetição Líquida)

Repeat Net (Repetição Líquida) são unidades devolvidas para reparo no prazo de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas e unidades com NFF (nenhuma falha encontrada). Somente falhas genuínas.

Use o controle deslizante para definir a porcentagem de reparos classificados como Repeat Net (Repetição Líquida) que devem ser considerados como Críticos ou Normais.

Nenhum padrão foi definido

Limite - Repeat Gross (Repetição Bruta)

As unidades foram devolvidas para reparo dentro de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas

Use o controle deslizante para definir a porcentagem de reparos classificados como Repeat Gross (Repetição Bruta) que deve ser considerado como Crítico ou Normal.

Nenhum padrão foi definido

REPAIR RETURN RATE (TAXA DE RETORNO DE REPARO)

Repair Return Rate

Threshold - No Trouble Found
Percentage of repairs classified as No Trouble Found against the total number of repairs, in a calendar quarter.

5 %

CANCEL SAVE

Threshold - Damage
Percentage of repairs classified as Damage against the total install base, in a calendar year.

10 %

CANCEL SAVE

Atualmente, o relatório de Taxa de Retorno de Reparo possui um limite que é opcional. Um controle deslizante para ligar/desligar está localizado à direita do nome do limite. Por padrão, ele está ativado. Você perceberá porque os controles deslizantes para ligar/desligar estão na cor azul. Se você deseja usar o limite, clique no controle deslizante para desativá-lo. Ele ficará na cor cinza.

Limite – No Trouble Found (Nenhum Problema Encontrado)

O bloco no painel ficará na cor vermelha se uma determinada porcentagem dos dispositivos enviados para reparo forem classificados como Nenhum Problema Encontrado (NTF). A porcentagem será calculada em conformidade com os dias corridos.

Use o controle deslizante para definir a porcentagem de reparos classificados como Nenhum Problema Encontrado (NTF) que devem ser considerados como críticos ou normais.

O padrão é Crítico = 5% ou mais, Normal = 4% ou menos

Limite – Damage (Mau Uso)

O bloco no painel ficará na cor vermelha se uma determinada porcentagem dos dispositivos enviados para reparo forem classificados como Mau Uso. A porcentagem é calculada de acordo com os dias do ano.

Use o controle deslizante para definir a porcentagem de reparos classificados como Mau Uso que devem ser considerados como Críticos ou Normal.

O padrão é Crítico = 10% ou mais, Normal = 9% ou menos

ATRIBUIÇÃO DE SITE

Descrição

O Recurso de Atribuição do site permite que os dados associados ao nome do site sejam exibidos no painel para usuários específicos. Fontes de onde vêm os nomes dos sites:

Siebel

Contratos (Siebel)

SFDC

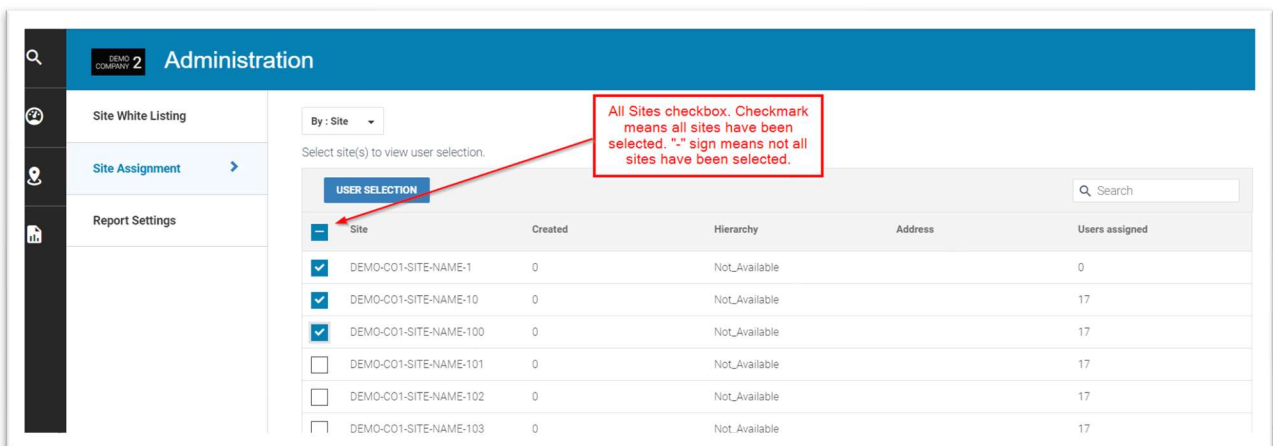
MDM (esses sites são criados na hierarquia do MDM e sempre serão passados para o painel do cliente) - VisibilityIQ

Foresight SOMENTE

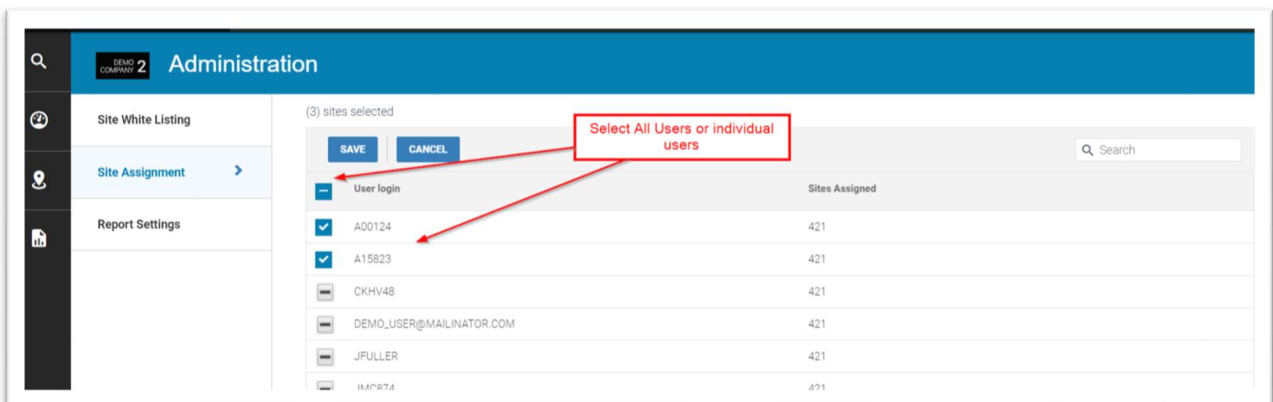
PARA ATRIBUIR SITE(S)

Para atribuir todos os sites a todos os usuários, siga este processo

1. Vá para o painel do cliente
2. Na barra de navegação do lado esquerdo, vá para **Administration (Administração)**
3. Clique na guia **Site Assignment (Atribuição de Site)**
4. Clique na caixa de seleção de todos os sites



5. Clique em **User Selection (Seleção de Usuário)**



6. Escolha todos os usuários aos quais os sites devem ser aplicados
7. Clique em **Save (Salvar)**

PARA ATRIBUIR SITES A UM USUÁRIO ESPECÍFICO OU SUBCONJUNTO DE USUÁRIOS

1. Vá para o painel do cliente
2. Na barra de navegação do lado esquerdo, vá para **Administration (Administração)**
3. Clique na guia **Site Assignment (Atribuição do Site)**
4. Selecione por: Visualização do usuário
5. Selecione o(s) usuário(s) aos quais se deseja atribuir sites
6. Clique em **Site Selection (Seleção do Site)**
7. Selecione o site ao qual você deseja adicionar o(s) usuário(s). Deve haver uma caixa de seleção desmarcada para o(s) site(s) que você deseja adicionar.
8. Clique em **Save (Salvar)**

Cuidado: Ao seguir este processo, qualquer site que não seja selecionado, não será designado ao usuário. Portanto, certifique-se de selecionar somente os sites que você deseja adicionar e deixar os outros como estão.

PARA DESMARCAR/REMOVER SITE(S) DE UM USUÁRIO

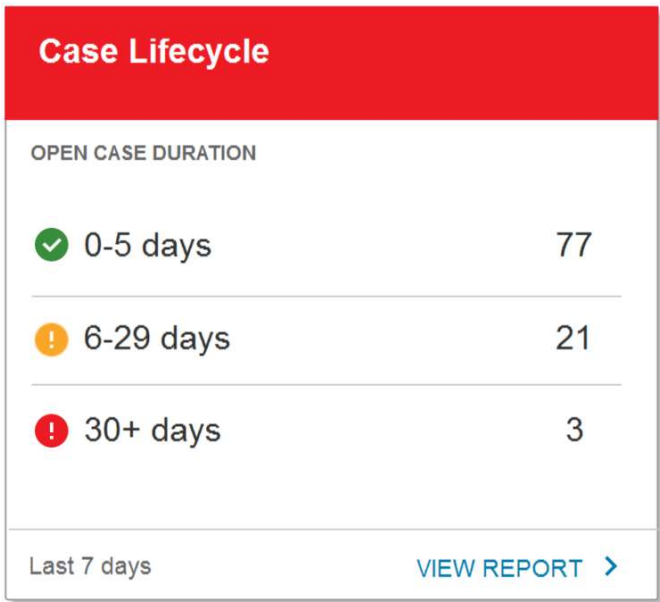
1. Vá para o painel do cliente
2. Na barra de navegação do lado esquerdo, vá para **Administration (Administração)**
3. Clique na guia **Site Assignment (Atribuição do Site)**
4. Clique em **User Selection (Seleção de Usuário)**
5. Selecione o(s) usuário(s) que terá os sites removidos
6. Clique em **Save (Salvar)**
7. Clique em **Site Selection (Seleção do Site)**
8. Remova a marca de seleção do(s) site(s) que você deseja remover.
9. Clique em **Save (Salvar)**

RELATÓRIO DE CASE LIFECYCLE (CICLO DE VIDA DE CASOS)

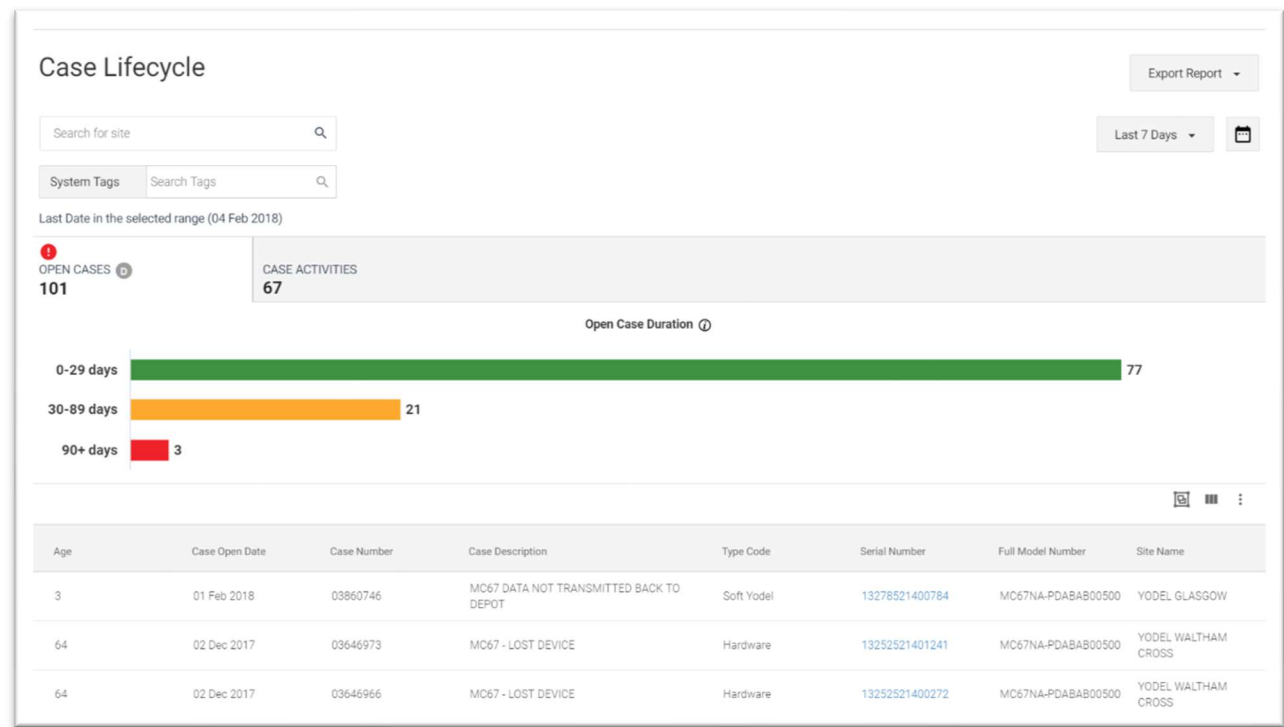
Descrição

Fornece informações sobre todos os casos técnicos e não técnicos referentes à duração de casos abertos e atividade dos casos.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA



Guia Open Cases (Casos Abertos)

Descrição

Esta guia fornece informações sobre casos técnicos/não técnicos que estão atualmente com o status aberto. O gráfico mostra a distribuição do número de casos por tempo, 0-20, 30-89, 90+ dias. A grade de dados fornece informações sobre cada caso com status aberto.

Colunas da Grade de Dados

Duração, Data de Abertura do Caso, Número do Caso, Número do Reparo, Referência do Reparo, Descrição do Caso, Código do Tipo, Número de Série, Modelo, Número Completo do Modelo, Nome do Local

Guia Case Activities (Atividades dos Casos)

Descrição

Esta guia fornece informações sobre casos técnicos/não técnicos que foram abertos ou fechados durante o intervalo de datas selecionado. Com esta guia, o usuário pode determinar o número de casos abertos durante o intervalo de datas selecionado ou o número de casos fechados durante o intervalo de datas selecionado. A grade de dados fornece informações sobre cada caso com status aberto.

Colunas da Grade de Dados

Data de Fechamento do Caso, Data de Abertura do Caso, Duração, Número do Caso, Número do Reparo, Referência do Reparo, Descrição do Caso, Código de Tipo, Texto de Resolução, Número de Série, Número Completo do Modelo, Número do Modelo, Nome do Local

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Age Days (Duração) categoriza os casos abertos em conformidade com os dias em que o caso está aberto. Ao usar o controle deslizante, você pode ajustar o número de dias necessários para acionar o alerta de relatório. O padrão será definido como 90 dias ou mais para a cor Vermelho, 31 a 89 dias para a cor Âmbar e menos de 30 dias para a cor Verde.



Opções de Intervalo de Datas

Últimos 7 dias

Intervalo personalizado

Caso(s) de Uso

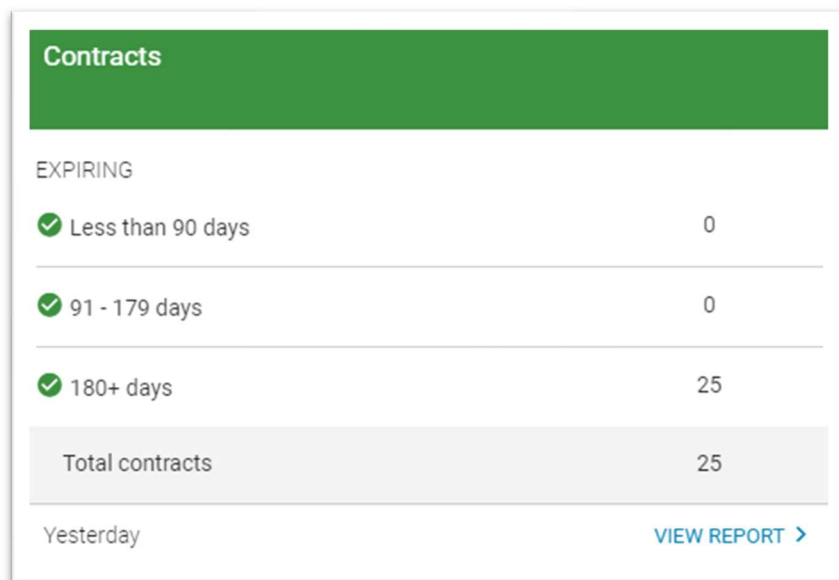
- Determinar há quanto tempo os meus casos estão abertos
- Determinar quantos casos eu abro/fecho mensalmente
- Identificar os casos que resultaram na abertura de um reparo

RELATÓRIO DE CONTRATOS

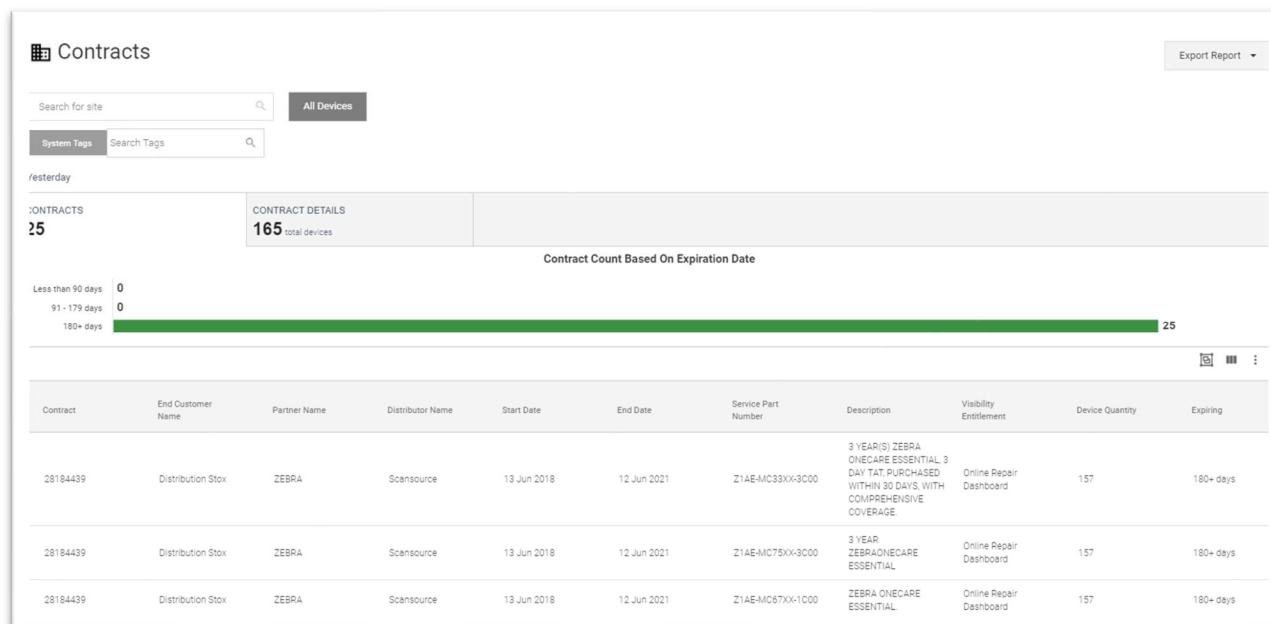
Descrição

Fornece informações de nível de contrato ao usuário e indica os contratos que estão expirando e que devem ser renovados e detalhes dos números de série relacionados aos contratos integrados do cliente.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA



Guia Contracts (Contratos)

Descrição

Esta guia fornece informações resumidas sobre os contratos ativos do Zebra OneCare que foram integrados no painel. A grade irá mostrar uma entrada para cada número de part number de serviço disponível no contrato junto com os detalhes do part number. No entanto, a contagem exibida na guia é uma contagem de números de contrato exclusivos. Consequentemente, você pode ter mais entradas na grade do que a contagem irá demonstrar, pois um contrato pode ter vários part numbers. Um gráfico é exibido com a vigência do contrato em relação aos dias até o vencimento.

Colunas da Grade de Dados

Contrato, Nome do cliente final, Nome do Parceiro, Nome do Distribuidor, Data de Início, Data de Término, Número da Peça do Serviço, Descrição, Direito de Visibilidade, Quantidade de Dispositivo

Guia Contract Details (Detalhes dos Contratos)

Descrição

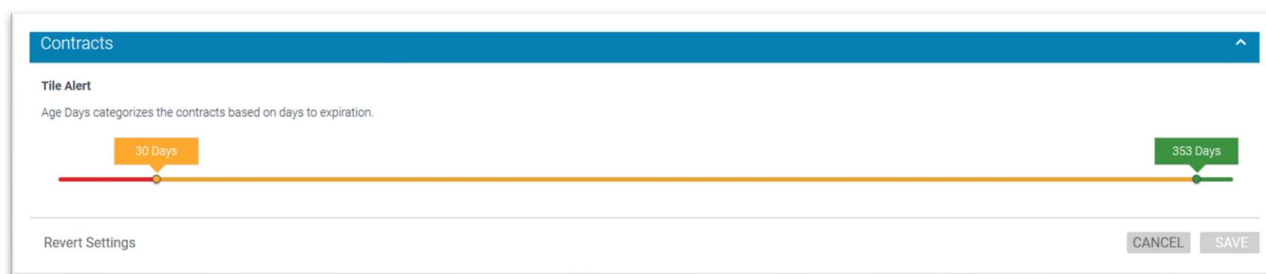
Esta guia fornece informações detalhadas no nível do número de série para dispositivos atualmente no contrato integrado.

Colunas da Grade de Dados

Número de Série, Modelo, Número Completo do Modelo, Contrato, Data de Fabricação, Data de Comissionamento do Dispositivo, Data de Descarte do Dispositivo, Status de Convergência, Direito de Visibilidade

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Age Days (Duração) categoriza os contratos de acordo com os dias até o vencimento. Ao usar o controle deslizante, você pode ajustar o número de dias necessários para acionar o alerta de relatório. O padrão é definido como 89 dias ou menos para a cor Vermelha, 90 a 179 dias para a cor Âmbar e 180 dias ou mais para a cor Verde.



Opções de Intervalo de Datas

A partir do dia

Caso(s) de Uso

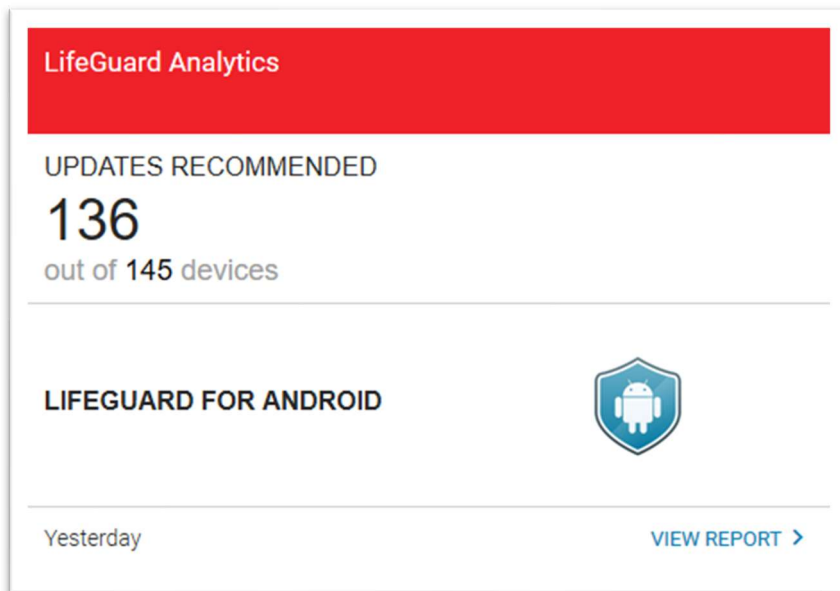
- Identificar os próximos contratos para renovação

RELATÓRIO LIFEGUARD ANALYTICS

Descrição

O Lifeguard for Android estende o ciclo de vida dos computadores móveis corporativos Android da Zebra. O relatório de LifeGuard Analytics foi projetado para ajudar os clientes a se manterem atualizados com as atualizações de segurança do Android para os seus dispositivos. Ele permite que o cliente veja quantos dispositivos têm uma atualização de segurança recomendada e quantos dispositivos estão atualizados com seu software de segurança. Os clientes podem baixar o relatório para obter uma lista dos números de série do dispositivo que requerem uma atualização. Ele também contém um link onde o cliente pode acessar a página de download do Lifeguard em Zebra.com para baixar a atualização de segurança mais recente.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA

Guia Updates Recommended (Atualizações Recomendadas)

Descrição

Exibe todos os perfis de dispositivo para os quais uma atualização de software de segurança está disponível, juntamente com as vulnerabilidades abordadas e o tamanho do download para cada atualização. Ao passar o mouse sobre o lado direito de uma linha, você pode clicar no botão **View Devices (Exibir Dispositivos)** para ver o conjunto de dispositivos que precisam ter o patch específico e poderá exportar esta lista de números de série.

Colunas da Grade de Dados

Contagem (dispositivos), Modelos, Tipo, Versão do SO, Versão do BSP, Nível de Atualização do LifeGuard, Nível do Patch de Segurança do Android.

A Expansão da linha irá incluir: Último Tipo de Atualização Disponível, Vulnerabilidades Abordadas (quantidade), Tamanho do Download (em MB)

JPDATES RECOMMENDED
136 devices

UP-TO-DATE
9 devices

ALL DEVICES
145

Device updates are an important way to keep your Android devices secure and running at their full potential. [LEARN MORE](#) 

For Cellular enabled devices, please check with your carrier for the right carrier certified patches.

Count	Model	Type	OS Version	BSP Version	LifeGuard Update Level	Android Security Patch Level		
62	TC51	GMS	7.1.2	01.01.39	PATCH000	05 Sep 2017		
Latest Available Update Type						Vulnerabilities Addressed 		Download Size 
New BSP + LG Update			7.1.2	01.01.49.00	13	01 Nov 2018	112	569.73 MB
New OS + BSP + LG Update			8.1.0	02.13.15.00	U00	01 Oct 2018	-9	1.37 GB
26	TC51	GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017		
19	TC51	non-GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017		
16	TC51	non-GMS	7.1.2	01.01.49	8	01 Jun 2018		
4	TC51	GMS	7.1.2	01.01.49	7	01 Mar 2018		

[Click here to go to the LifeGuard page on Zebra.com](#)

initial. [LEARN MORE](#)

Hover and click to see the set of serial numbers

[View Devices](#)Vulnerabilities
Addressed 

Download Size

02.13.15.00

U19

Oct 01, 2019

386

277.07 MB

Guia Up-to-date (Atualizados)

Search for site

Mobile Computers

Yesterday

Yesterday (28 Jan 2019)

UPDATES RECOMMENDED
136 devices

UP-TO-DATE
9 devices

ALL DEVICES
145

Device updates are an important way to keep your Android devices secure and running at their full potential. [LEARN MORE](#) 
For Cellular enabled devices, please check with your carrier for the right carrier certified patches.

Count	Model	Type	OS Version	BSP Version	LifeGuard Update Level	Android Security Patch Level		
62	TC51	GMS	7.1.2	01.01.39	PATCH000	05 Sep 2017		
Latest Available Update Type			Vulnerabilities Addressed 				Download Size 	
New BSP + LG Update			7.1.2	01.01.49.00	13	01 Nov 2018	112	569.73 MB
New OS + BSP + LG Update			8.1.0	02.13.15.00	U00	01 Oct 2018	-9	1.37 GB
26	TC51	GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017		
19	TC51	non-GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017		
16	TC51	non-GMS	7.1.2	01.01.49	8	01 Jun 2018		
4	TC51	GMS	7.1.2	01.01.49	7	01 Mar 2018		

Descrição

Exibe todos os perfis de dispositivos que possuem software de segurança atualizado

Colunas da Grade de Dados

Contagem (dispositivos), Modelo, Tipo, Versão do SO, Versão do BSP, Nível de Atualização do LifeGuard, Nível do Patch de Segurança do Android.

Guia All Devices (Todos os Dispositivos)

Search for site

Mobile Computers

Yesterday

Yesterday (28 Jan 2019)

UPDATES RECOMMENDED
136 devices

UP-TO-DATE
9 devices

ALL DEVICES
145

Device updates are an important way to keep your Android devices secure and running at their full potential. [LEARN MORE](#)
For Cellular enabled devices, please check with your carrier for the right carrier certified patches.

Status	Model	Type	OS Version	BSP Version	LifeGuard Update Level	Android Security Patch Level	Serial Number
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	7	01 May 2018	18223522511028
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	7	01 May 2018	18223522505190
Up-to-date	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49.00	13	01 Nov 2018	18190522503700
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	7	01 May 2018	17262522506467
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017	17262522501267
Up-to-date	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49.00	13	01 Nov 2018	17261522510096
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017	17261522510092
Updates Recommended	TC56	GMS	7.1.2	01.01.49	2	05 Dec 2017	17256522503446

Descrição

Exibe todos os dispositivos habilitados para o LifeGuard e os detalhes da versão de segurança do software.

Colunas da Grade de Dados

Status, Modelo, Tipo, Versão do SO, Versão do BSP, Nível de Atualização do LifeGuard, Nível do Patch de Segurança do Android, Número de Série

REQUISITOS

Para que os dados do LifeGuard sejam visíveis no painel, o dispositivo Android deve estar equipado com o sistema operacional do Android Nougat (7.0) ou superior e o Zebra Device Agent (ZDS) versão 3.x deve estar habilitado.

- SO = Nougat (7.0) e superior
- o suporte a plataformas/dispositivos está disponível:
 - **8956** : TC51/ TC56/ TC70/ TC75
 - **Intel** : ET50/ ET55
- BSP versão **01.21.04.1**.
- Os dispositivos devem fazer parte de um contrato de suporte.
- Requer acesso à Internet com firewall aberto na porta 443

RECURSOS ADICIONAIS

O relatório contém um link **Learn More (Saiba Mais)** para a página LifeGuard para as atualizações do Android no Zebra.com, onde o cliente pode baixar as atualizações apropriadas para seus dispositivos.

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Porcentagem de Dispositivos: Este limite define uma porcentagem para a qual a cor do bloco mudará quando uma porcentagem de dispositivos que precisam de atualizações for excedida.

Tolerância Mensal: Este limite mostra dispositivos para os quais um intervalo de tempo foi excedido desde a implementação da versão de segurança atual.

The screenshot shows the 'LifeGuard Analytics' interface. It has a blue header bar with the title 'LifeGuard Analytics' and an upward arrow icon. Below the header, there are two main configuration sections.

Tile Alert
 Description: Percentage of devices needing to be updated to the latest available Security patch level. This percentage crossing into the respective thresholds will reflect on the tile color accordingly (either amber or red).
 Configuration: A horizontal slider bar with a green segment on the left, a yellow segment in the middle, and a red segment on the right. Two threshold markers are shown: '10 %' at the start of the yellow segment and '30 %' at the start of the red segment. Below the slider are 'CANCEL' and 'SAVE' buttons.

Threshold - Updates Recommended
 Description: Updates recommended based on acceptable number of months between deployed patch vs. latest available patch.
 Configuration: A horizontal slider bar with a blue segment on the left and a grey segment on the right. A threshold marker is shown at '3 Months' at the start of the grey segment. Below the slider are 'CANCEL' and 'SAVE' buttons.

Opções de Intervalo de Dados

A partir do dia

Caso(s) de Uso

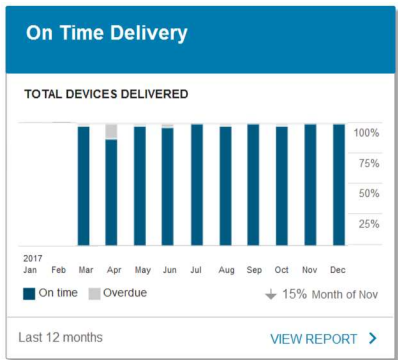
- Identificar possíveis vulnerabilidades de segurança do Android. Utiliza a porcentagem de dispositivos Android que não estão atualizados com seus patches de segurança para identificar os patches necessários e resolver vulnerabilidades em potencial. Exporte uma lista de números de série com atualizações disponíveis que devem ser utilizados em um plano de implantação.

RELATÓRIO ON TIME DELIVERY (ENTREGA NO PRAZO)

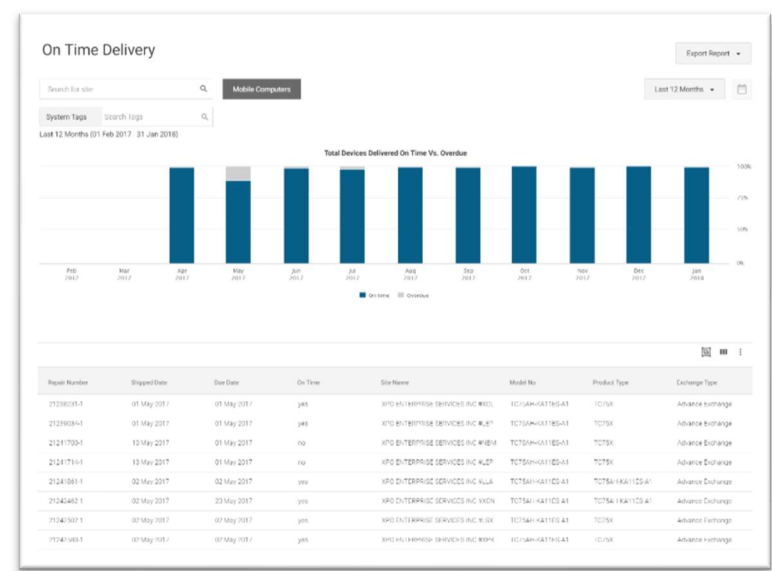
Descrição

Entrega no Prazo mostra as métricas de entrega no prazo mês a mês para dispositivos enviados em comparação com a data de vencimento do cliente.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA



Colunas da Grade de Dados

Número do Reparo, Data de Envio, Data de Vencimento, Data Dentro do Prazo, Nome do Local, Número do Modelo, Tipo de Produto, Tipo de Troca

Opções de Intervalo de Datas

Últimos 12 meses (padrão), últimos 3 meses, últimos 6 meses

Caso(s) de Uso

Monitoramento de SLAs mensais para pontualidade de entrega

FILTROS DISPONÍVEIS

Sites, Tags do Sistema, Tags do Usuário

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Nenhum

RELATÓRIO REPAIR LIFECYCLE (CICLO DE VIDA DE REPAROS)

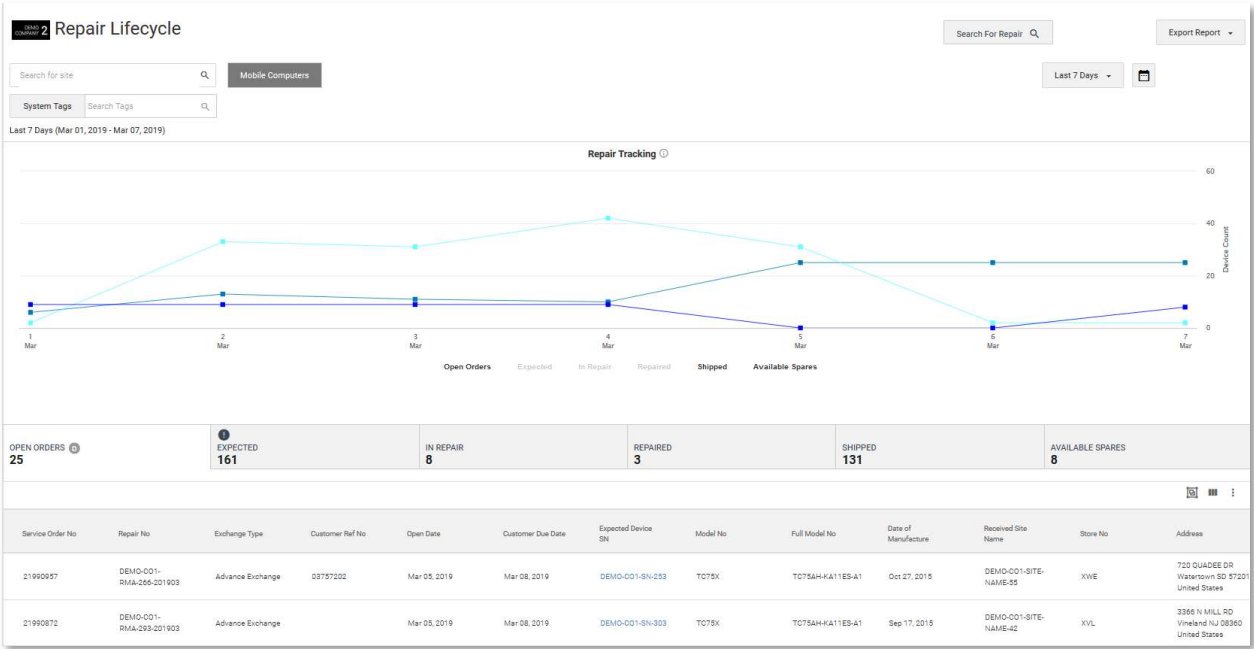
Descrição

Mostra a logística de reparos relacionada a todos os reparos de um cliente e os categoriza como Abertos, Esperados, Em Reparo, Reparados, Enviados e Spares disponíveis (somente pools de spares de propriedade do cliente) à medida que se desenvolve o processo de reparo.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA



Guia Open Orders (Ordens Abertas)

OPEN ORDERS 25	1 EXPECTED 222	IN REPAIR 52	REPAIRED 51	SHIPPED 199	AVAILABLE SPARES 9				
Service Order No	Repair No	Exchange Type	Customer Ref No	Open Date	Customer Due Date	Expected Device SN	Model No	Full Model No	Date of Manufacture
22005844	DEMO-CO1-RMA-464-201903	Advance Exchange	03783993	11 Mar 2019	12 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-628	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Sep 17, 2015
22005830	DEMO-CO1-RMA-431-201903	Advance Exchange	03784001	11 Mar 2019	12 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-565	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Oct 13, 2015

Descrição

A guia Open Orders (Ordens Abertas) mostra quantos dispositivos devem ser enviados ao cliente como dispositivos substituídos ou reparados. Isso indica uma ação que precisa ser executada pela Zebra. Trata-se de um relatório diário. Esta guia não é mutuamente exclusiva com dispositivos Esperados ou Em Reparo.

Colunas da Grade de Dados

Nº da Ordem de Serviço, nº de Reparo, Tipo de Troca, Nº de Referência do Cliente, Data de Abertura, Data de Vencimento, N/S do Dispositivo Esperado, Modelo, Nº do Modelo Completo, Data de Fabricação, Nome do Local de Envio, Nº da Loja, Endereço, Código do Problema 1, Código do Problema 2, No. Do Conhecimento Aéreo, No. de Caso SFDC

Caso(s) de Uso

- Saiba quantos dispositivos consertados/substituídos devem ser devolvidos para você. Isso pode ser visualizado na guia Pedidos em Aberto

Guia Expected (Esperados)

OPEN ORDERS 25	EXPECTED 222	IN REPAIR 52	REPAIRED 51	SHIPPED 199	AVAILABLE SPARES 9				
🔍 📄 ⋮									
Status	Service Order No	Repair No	Exchange Type	Customer Ref No	Replacement Shipped	Open Date	Overdue Days	Expected Device SN	Model No
	21978948	DEMO-CO1-RMA-169-201903	Advance Exchange	03740946	Y	02 Mar 2019	8	DEMO-CO1-SN-74	TC75X
	21980823	DEMO-CO1-RMA-145-201903	Advance Exchange	03746355	Y	02 Mar 2019	8	DEMO-CO1-SN-28	TC75X

Descrição

A guia Expected (Esperados) mostra quantos dispositivos a Zebra deve receber do cliente no depósito de reparos para o qual os Pedidos de Reparo foram criados. Isso indica uma ação que precisa ser executada por parte do cliente/parceiro.

Um ícone na cor âmbar será mostrado para indicar que se passaram 15 dias desde que o pedido de conserto foi aberto e a Zebra não recebeu o dispositivo com defeito. Trata-se de um relatório diário.

Para dispositivos Advanced Exchange (Troca Avançada), um ícone na cor vermelha será mostrado para indicar que já se passaram 30 dias desde que o pedido de conserto foi aberto e que a Zebra ainda não recebeu o dispositivo com defeito.

Esta guia não é mutuamente exclusiva com dispositivos com Pedidos em Aberto.

Colunas da Grade de Dados

Status, No. da Ordem de Serviço, No. de Reparo, Tipo de Troca, No. de Referência do Cliente, Envio da Substituição, Data de Abertura, Dias em Atraso, N/S do Dispositivo Esperado, Modelo, Nº do Modelo Completo, Data de Fabricação, Nome do Local de Envio, Nº da Loja, Endereço, Código do Problema 1, Código do Problema 2, No. Do Conhecimento Aéreo, No. de Caso SFDC

Caso(s) de Uso

- Monitoramento de dispositivos defeituosos que não foram enviados para reparo. Muitos Dispositivos Esperados podem causar esgotamento das pools de reserva dedicadas do cliente.

Guia In Repair (Em Reparo)

OPEN ORDERS 25		1 EXPECTED 222		IN REPAIR 1 52		REPAIRED 51		SHIPPED 199		AVAILABLE SPARES 9	
Service Order No	Repair No	Exchange Type	Customer Ref No	Received Date	Received Device SN	Model No	Full Model No	Date of Manufacture	Received Site Name		
21978965	DEMO-C01-RMA-136-201903	Advance Exchange	03740933	11 Mar 2019	DEMO-C01-SN-9	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Sep 05, 2015	DEMO-C01-SITE-NAME-3		
21992549	DEMO-C01-RMA-310-201903	Advance Exchange	03766397	11 Mar 2019	DEMO-C01-SN-340	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Oct 12, 2015	DEMO-C01-SITE-NAME-80		

Descrição

A guia In Repair (Em Reparo) mostra os dispositivos que foram recebidos no depósito e estão sendo atualmente reparados. Trata-se de um relatório diário.

Esta guia pode se sobrepor a Ordens Abertas para reparos de Advanced Exchange (Troca Avançada).

Esta guia não é mutuamente exclusiva com dispositivos com Ordens Abertas.

Colunas da Grade de Dados

Nº da Ordem de Serviço, nº de Reparo, Tipo de Troca, Nº de Referência do Cliente, Data de Recebimento, N/S do Dispositivo Recebido, Modelo, Nº do Modelo Completo, Data de Fabricação, Nome do Local de Envio, Nº da loja, Endereço, Código do problema 1, Código do Problema 1, Código do Problema 2, No. de Rastreamento Interno, Duração, Nº do caso SFDC, Somente Recebimento, Recebimento Inesperado

Caso(s) de Uso

- Identifica quais os reparos que estão sendo feitos

Guia Repaired (Reparado)

OPEN ORDERS 25		EXPECTED 222		IN REPAIR 1 52		REPAIRED 51		SHIPPED 199		AVAILABLE SPARES 9	
Service Order No	Repair No	Exchange Type	Customer Ref No	Received Date	Received Device SN	Model No	Full Model No	Date of Manufacture	Received Site Name		
21978965	DEMO-CO1-RMA-136-201903	Advance Exchange	03740933	11 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-9	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Sep 05, 2015	DEMO-CO1-SITE-NAME-3		
21992549	DEMO-CO1-RMA-310-201903	Advance Exchange	03766397	11 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-340	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Oct 12, 2015	DEMO-CO1-SITE-NAME-80		

Descrição

A guia Repaired (Reparado) mostra quantos reparos foram concluídos nos dispositivos dos clientes em um intervalo de datas especificado, bem como qual falha/resolução foi associada a cada reparo.

Colunas da Grade de Dados

Nº da Ordem de Serviço, Nº de Reparo, Tipo de Troca, Nº de Referência do Cliente, Data de Reparo, N/S do Dispositivo Recebido, Modelo, Nº do Modelo Completo, Data de Fabricação, Nome do Local de Envio, Nº da loja, Endereço, No. de Rastreamento Interno, Código do Problema 1, Código do Problema 2, Falha, Ação, Solução, Classificação de Reparo, Repetição de 30 Dias, Nº do caso SFDC

Caso(s) de Uso

- Entender os problemas encontrados em dispositivos reparados e como o reparo foi classificado (NTF, Danos, Falha)

Guia Shipped (Enviado)

OPEN ORDERS 25		EXPECTED 222		IN REPAIR 52		REPAIRED 51		SHIPPED🕒 199		AVAILABLE SPARES 9	
🔍 📄 ⌵											
Service Order No	Repair No	Exchange Type	Customer Ref No	Ship Date	Shipped Device SN	Model No	Full Model No	Date of Manufacture	Shipped Site Name		
22004643	DEMO-CO1-RMA-444-201903	Advance Exchange		11 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-592	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Nov 18, 2015	DEMO-CO1-SIT NAME-63		
22004113	DEMO-CO1-RMA-436-201903	Advance Exchange	03782846	11 Mar 2019	DEMO-CO1-SN-575	TC75X	TC75AH-KA11ES-A1	Dec 08, 2015	DEMO-CO1-SIT NAME-118		

Descrição

A guia Shipped (Item Enviado) mostra os dispositivos que foram enviados de volta ao cliente em um intervalo de datas especificado. Para clientes de Advanced Exchange (Troca Avançada), este será um dispositivo de substituição. Para dispositivos de Repair and Return (Reparo e Devolução), este será o dispositivo original enviado para reparo (a menos que seja especificado de outra forma).

Colunas da Grade de Dados

Nº da Ordem de Serviço, Nº de Reparo, Tipo de Troca, Nº de Referência do Cliente, Data de Remessa, N/S do Dispositivo Enviado, N/S do Dispositivo Esperado, N/S do Dispositivo Recebido, Modelo, Nº do Modelo Completo, Data de Fabricação, Nome do Local de Envio, Nº da loja, Endereço, No. de Rastreamento de Saída, Transportadora, No Prazo, Nº do caso SFDC

Caso(s) de Uso

- Saiba quantos dispositivos foram enviados para você durante um determinado intervalo de datas, para onde foram enviados e faça o monitoramento pela transportadora.

Guia Available Spares (Spares disponíveis)

OPEN ORDERS 25	EXPECTED 222	IN REPAIR 52	REPAIRED 51	SHIPPED 199	AVAILABLE SPARES 9
SparePool ID	SparePool Name	Serial Number	Model No	Last Repair Number	Repair Complete Date
DEMO001	DEMO COMPANY 2-DEMO001	DEMO-001-SN-837	TC75X		15 Jun 2017
DEMO001	DEMO COMPANY 2-DEMO001	DEMO-001-SN-834	TC75X		

Descrição

A guia Available Spares (Spares disponíveis) exibe o número de dispositivos spares na pool de propriedade do cliente. Trata-se de um relatório diário.

Colunas da Grade de Dados

ID da Pool de Spares, Nome da Pool de Spares, N/S do Dispositivo, Modelo, Nº do Último Reparo, Data de Conclusão do Reparo

Caso(s) de Uso

- Monitore a integridade da pool de spares do cliente e a quantidade de dispositivos disponíveis
- Ao visualizar a data do último reparo, você poderá entender como os spares estão sendo distribuídos através da pool de spares.

Recursos adicionais

Pesquisar por Reparos:

Demo User

US - ENGLISH

Search For Repair

Export Report

Last 7 Days

Search By:

Repair No

Serial No

Customer Ref No

Inbound Tracking No

Outbound Tracking No

SEARCH

Clear

Descrição

Permite que um usuário pesquise por reparos que estão no painel por número de reparo, número de série, número de referência do cliente, número de rastreamento de entrada e número de rastreamento de saída. Serão acessados os reparos associados aos dados usados para a pesquisa. Cada estado de reparo pode ser expandido para mostrar informações sobre o reparo para aquele estado.

X Repair History 1 Repairs		Repair Details			
05 Aug 2018 09:31:23 PM		05 Aug 2018 DEMO-C01-RMA-176-201808			
Open Date	Zebra	Zebra	Exchange Type	SFDC	Contract
	DEMO-C01-RM	DEMO-C01-RMA-176-201808	Advance Exchange	DEMO-C01-CASE-37-201808	DEMO-C01-CONTRACT-ID-1
		Customer Reference No			
		01 Aug 2018 09:31:23 PM Open			
		Expected Serial #	Model #	Carrier	Airway Bill #
		DEMO-C01-SN-85	TC75AH-KA11ES-A1	FEDEX	422754863711
		Customer Due Date			
		01 Aug 2018 03:31:23 AM			
		Problems			
		1. Memory			
		03 Aug 2018 10:09:33 AM Shipped			
		Shipped Serial #	Model #	Carrier	Outbound Tracking #
		DEMO-C01-SN-86	TC75AH-KA11ES-A1	FEDEX	422754863711
		Site			
		DEMO-C01-SITE-NAME-28			
		10109 CEDAR RUN Tampa FL 33619 United States			
		19 Aug 2018 06:42:47 AM In Repair			
		Received Serial #	Model #	Carrier	Inbound Tracking #
		DEMO-C01-SN-85	TC75AH-KA11ES-A1	FEDEX	231544470878243
		Site			
		DEMO-C01-SITE-NAME-28			
		10109 CEDAR RUN Tampa FL 33619 United States			

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Espera-se que os dispositivos que estão sendo esperados para a condução dos reparos cheguem ao depósito de reparos do local do cliente. Este limite padrão é definido com a cor vermelha e o prazo de 15 dias para dispositivos Advanced Exchange (Troca Avançada) ou 30 dias para dispositivos de Repair and Return (Reparo e Devolução). Este limite não pode ser ajustado.



Opções de Intervalo de Datas

Últimos 7 dias, Últimos 30 dias, Mês até a data, Ano até a data, Último mês, Intervalo personalizado

Outro(s) Caso(s) de Uso(s)

- Acompanhamento ponta a ponta do desenvolvimento dos RMAs através do processo de reparo.

RELATÓRIO REPAIR REPEAT RATE (TAXA DE REPETIÇÃO DE REPAROS)

Descrição

Mostra a porcentagem de dispositivos que foram enviados para reparo em até 30 dias após o último reparo, tanto bruto quanto líquido. Este recurso exibe os principais modelos com a maior taxa líquida de repetição de reparo e bruta de repetição de reparo. Os dados também são apresentados em um gráfico mensal de Repeat Net (Repetição Líquida) (excluindo unidades fisicamente danificadas e unidades NTF) em comparação com Repeat Gross (Repetição Bruta) (excluindo unidades fisicamente danificadas).

BLOCO

Repair Repeat Rate

✓

Repeat Net

1.85% TC55X

Last full month Feb 2018

0.0% WRIST

Top models with repeat net

0.0% RS50X

✓

Repeat Gross

1.85% TC55X

Last full month Feb 2018

0.0% WRIST

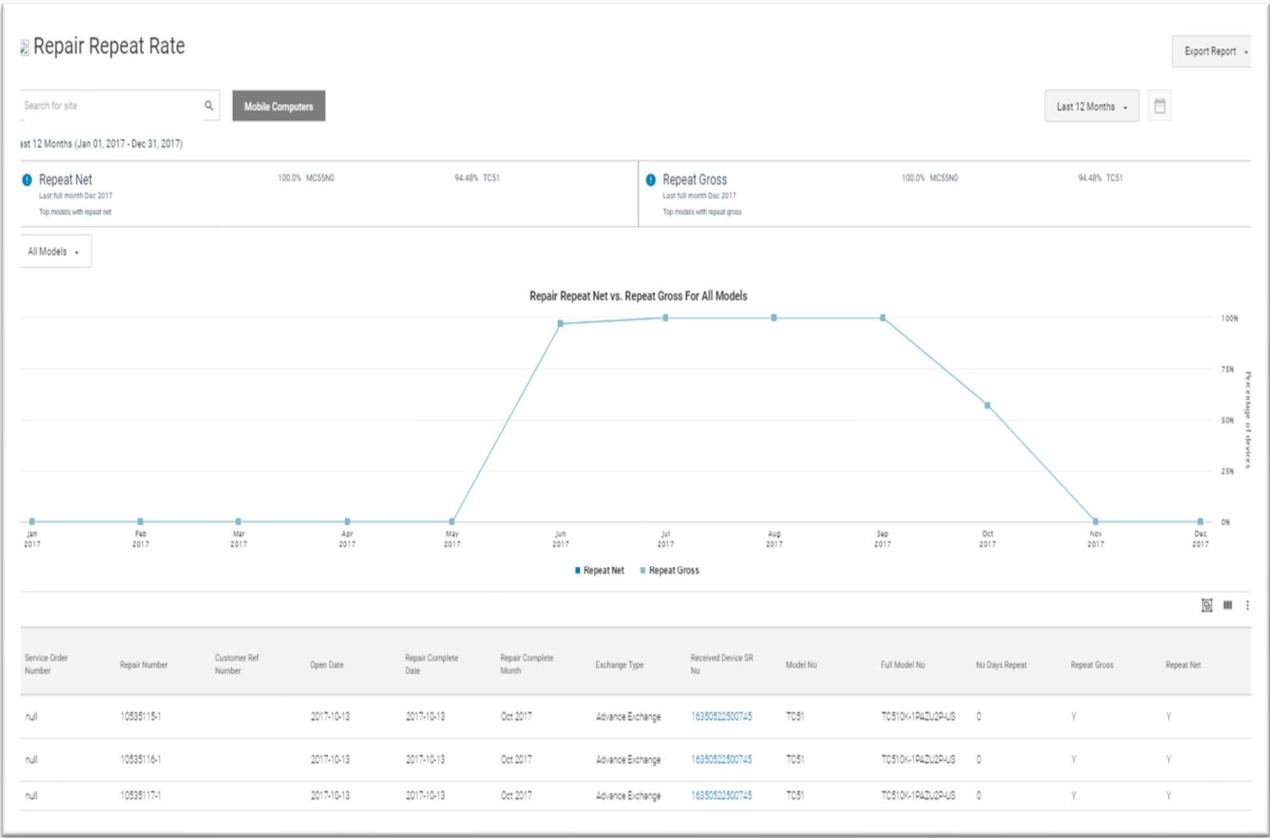
Top models with repeat gross

0.0% RS50X

Last 12 Months

VIEW REPORT >

VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA



Colunas da Grade de Dados

Número da Ordem de Serviço, Número de Reparo, Número de Referência do Cliente, Data de Abertura, Data de Conclusão do Reparo, Mês Completo do Reparo, Tipo de Troca, N/S do Dispositivo Recebido, No. do Modelo, No. do Modelo Completo, No. de Repetição de Dias, Repetição Total, Repetição de Rede, Local de MDM ou Recebido do Nome do Site

PALAVRAS-CHAVE

Repeat Gross (Repetição Bruta)

As unidades foram devolvidas para reparo dentro de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas

Repeat Net (Repetição Líquida)

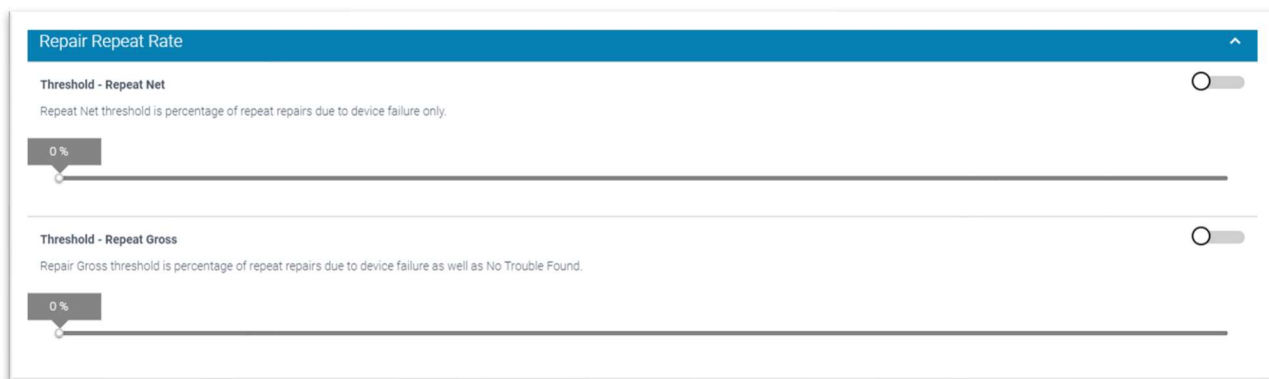
As unidades foram devolvidas para reparo dentro de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas e unidades com NTF (Nenhum Problema Encontrado). Somente falhas genuínas.

FILTROS DISPONÍVEIS

Sites, Tags do Sistema, Tags do Usuário

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

A taxa de Retorno de Reparo apresentou dois limites que podem ser definidos. Um é baseado na porcentagem de repetição de reparos classificados como Repetição Líquida (falha do dispositivo somente). A outra é baseada na porcentagem de reparos classificados como Repetição Bruta (Falha + NTF). Ao usar o controle deslizante, você pode ajustar a porcentagem da taxa que é tida como aceitável. Por padrão, estes dois limites estão desativados.



Repair Repeat Rate

Threshold - Repeat Net ☐

Repeat Net threshold is percentage of repeat repairs due to device failure only.

0 %

Threshold - Repeat Gross ☐

Repair Gross threshold is percentage of repeat repairs due to device failure as well as No Trouble Found.

0 %

Opções de Intervalo de Datas

Últimos 12 meses (padrão), Últimos 3 meses, Últimos 6 meses, Últimos 9 meses

Caso(s) de Uso

- Informar quais dispositivos estão sendo devolvidos em um período de 30 dias após o reparo. Isso pode indicar um problema no departamento de reparos.
- Ajudar os clientes a compreender as suas práticas de triagem
- Indicar os dispositivos que podem ter problemas crônicos de desempenho

RELATÓRIO REPAIR RETURN RATE (TAXA DE RETORNO DE REPARO)

Descrição

Os Relatórios da Taxa de Retorno de Reparo informam a taxa de devolução de dispositivos que são enviados para reparo, incluindo a categorização desses reparos em Danos Físicos, Nenhum Problema Encontrado (NTF) ou Falhas.

BLOCO



VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA

Exibição Resumo

Descrição

A visualização resumida apresenta um gráfico do total mensal de dispositivos retornados com classificações de falhas (Mau uso, NTF e Falhas) nos últimos 12 meses. O relatório pode ser visto como o total de dispositivos devolvidos ou porcentagem do total de retornos.



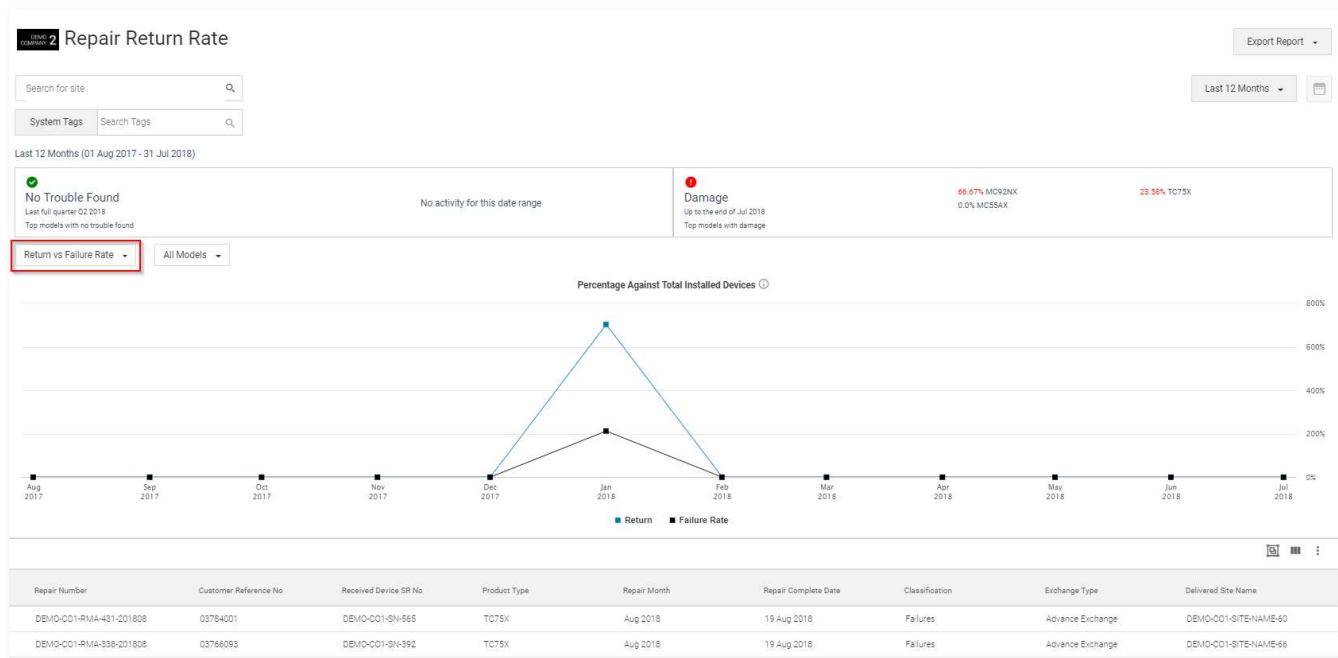
Colunas da Grade de Dados

Número do Reparo, Nº de Referência do Cliente, N/S do Dispositivo Recebido, Tipo de Produto, Mês de Reparo, Data de Conclusão do Reparo, Classificação, Tipo de Troca, Nome do Local

Caso(s) de Uso

Indica a porcentagem composta dos seus reparos, para Mau uso, NTF e Falhas
Faz uma busca detalhada no local para isolar as tendências de reparo para aquele local.

Visualização da Taxa de Retorno x Falha



Descrição

A visualização Retorno em comparação com Taxa de Falha apresenta um gráfico da porcentagem da Taxa de Retorno mensal versus a porcentagem da Taxa de Falha nos últimos 12 meses. Essa visualização permite que o cliente compare sua taxa de falha para um modelo específico com a taxa de retorno geral como um todo ou por modelo de produto.

Colunas da Grade de Dados

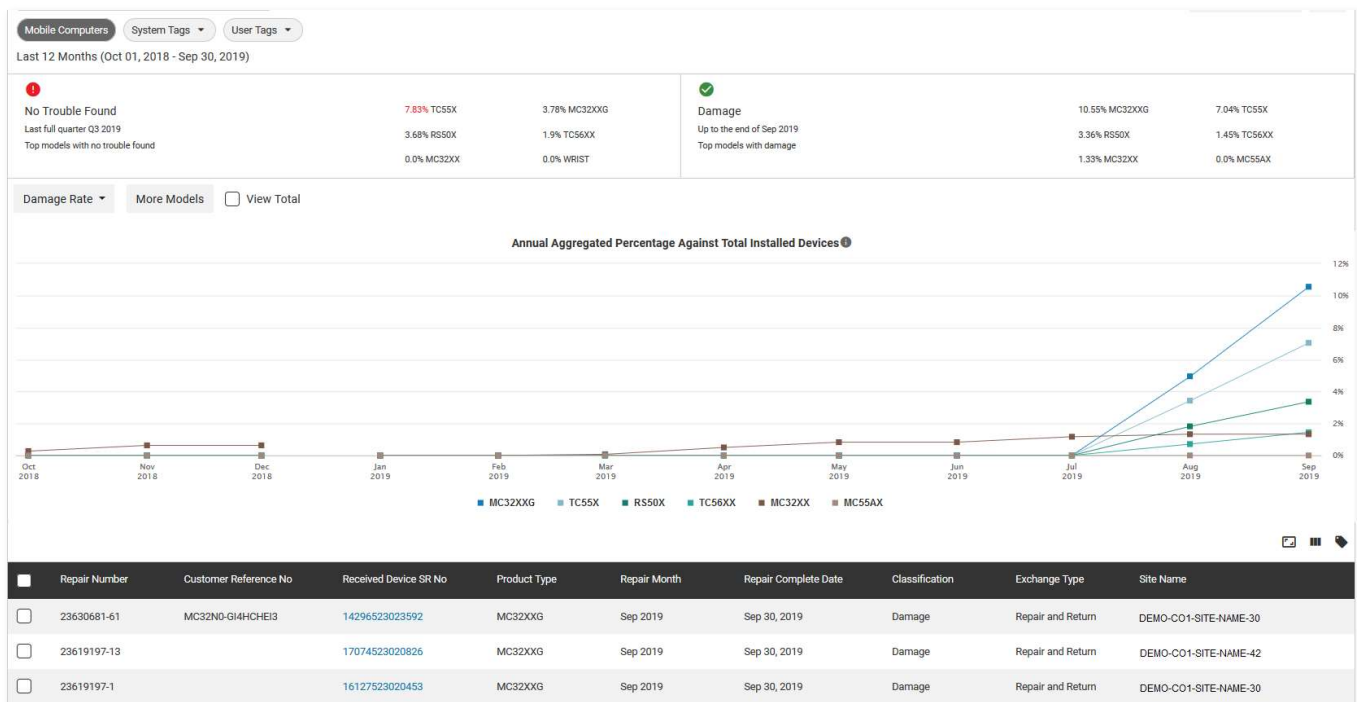
Número do Reparo, Nº de Referência do Cliente, N/S do Dispositivo Recebido, Tipo de Produto, Mês de Reparo, Data de Conclusão do Reparo, Classificação, Tipo de Troca, Nome do Local

Caso(s) de Uso

Permite que o usuário veja se a taxa de falha de um modelo de produto específico está tendendo a uma taxa mais alta ou mais baixa do que os retornos gerais.

Mostra visualmente a lacuna devido à taxa de danos e taxa de NTF e se ocorre o aumento ou a redução

Visualização da Taxa de Mau Uso



Descrição

A visualização da Taxa de Mau Uso apresenta um gráfico da porcentagem da Taxa de Mau Uso mensal progressiva nos últimos 12 meses por modelo. O relatório pode ser visualizado com até 6 modelos por vez e como uma visualização de porcentagem ou do total de dispositivos. A Taxa de Mau Uso aumenta de janeiro a dezembro e é redefinida para o mês de janeiro subsequente.

Colunas da Grade de Dados

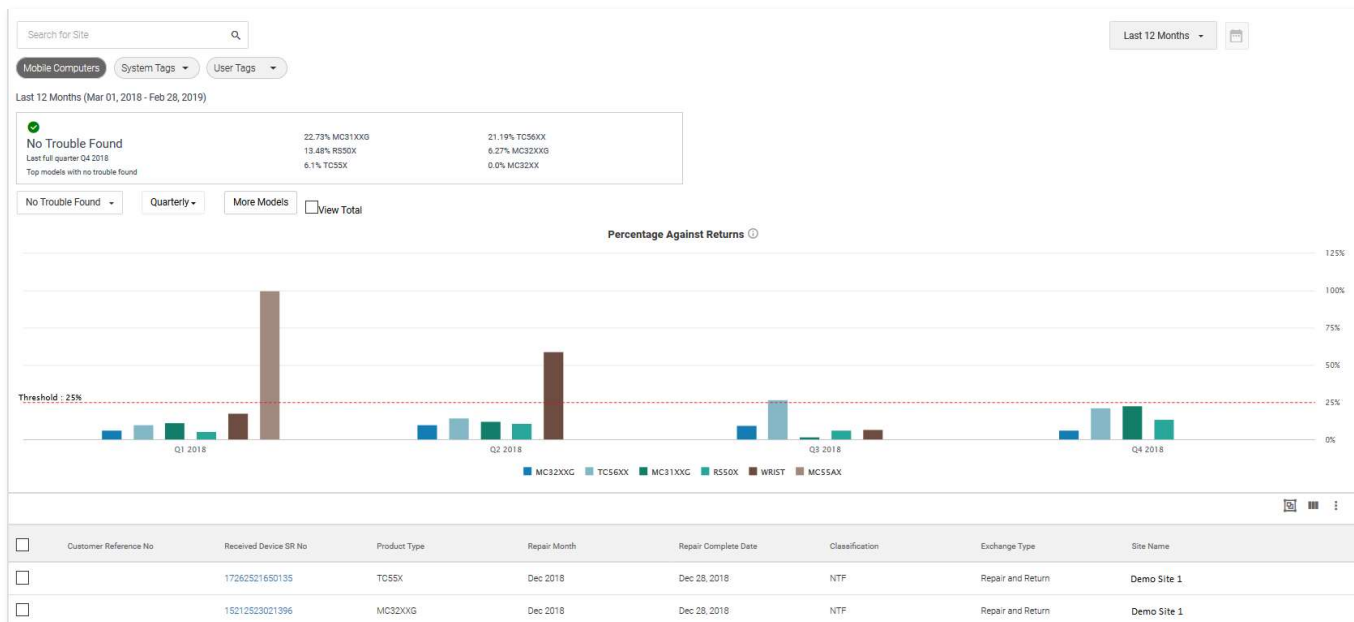
Número do Reparo, Nº de Referência do Cliente, N/S do Dispositivo Recebido, Tipo de Produto, Mês de Reparo, Data de Conclusão do Reparo, Classificação, Tipo de Troca, Nome do Local

Caso(s) de Uso

Faz a medição da taxa de danos para um modelo de produto específico e a comparação da taxa de danos com outros modelos.

Identifica os locais com mais contribuição para a taxa de danos de um modelo.

Visualização de Nenhum Problema Encontrado (NTF)



Descrição

A visualização Nenhum Problema Encontrado apresenta um gráfico da porcentagem da taxa NTF trimestral nos últimos 4 trimestres, por modelo, calculada de acordo com o total de dispositivos devolvidos. O relatório pode ser visualizado com até 6 modelos por vez e como uma visualização de porcentagem ou do total de dispositivos. A taxa NTF aumenta trimestralmente de janeiro a março e, em seguida, é redefinida para o próximo trimestre. O NTF também pode ser visualizado em formato mensal.

Colunas da Grade de Dados

Número do Reparo, Nº de Referência do Cliente, N/S do Dispositivo Recebido, Tipo de Produto, Mês de Reparo, Data de Conclusão do Reparo, Classificação, Tipo de Troca, Nome do Local

Caso(s) de Uso

Entender quais os modelos com tendência a uma taxa de NTF de 5% ou mais por trimestre

Entender onde podem existir oportunidades de treinamento ou quais mudanças de procedimentos são necessárias para reduzir os NTFs em um determinado local.

FILTROS DISPONÍVEIS

Sites, Tags do Sistema, Tags do Usuário

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

A taxa de Retorno de Reparo apresentou dois limites que podem ser definidos. Este quesito é baseado na porcentagem de reparos classificados como NTF (Nenhum Problema Encontrado). A outra é baseada na porcentagem de reparos classificados como Mau Uso. Ao usar o controle deslizante, é possível ajustar a porcentagem de qual taxa é considerada como aceitável. O NTF será definido com um padrão de 5%. O Mau Usos será definido como um padrão de 10%. Quando estas porcentagens são excedidas, o bloco ficará na cor vermelha e os modelos no bloco também terão a cor vermelha. Caso contrário, o bloco estará Verde.

Repair Return Rate

Threshold - No Trouble Found

Percentage of repairs classified as No Trouble Found against the total number of repairs, in a calendar quarter.

5 %

CANCEL

SAVE

Threshold - Damage

Percentage of repairs classified as Damage against the total install base, in a calendar year.

10 %

CANCEL

SAVE

OPÇÕES DE INTERVALO DE DATA

Últimos 12 meses (padrão), Dia(s) Corrido(s) no último Ano

RELATÓRIO TOP REPAIR METRICS (PRINCIPAIS MÉTRICAS DE REPARO)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto para reparos para os Principais Locais, Principais Problemas, Principais Falhas, Principais Falhas em Unidades Danificadas, Principais Problemas de Repetição e Principais Falhas de Repetição. O bloco irá mostrar as 6 principais falhas de reparo. O relatório completo irá mostrar os 10 principais itens de cada categoria de reparo.

Este relatório é útil para compreender as tendências de reparo e identificar quais são as áreas com problemas potenciais a serem resolvidos. Os maus usos são apresentados graficamente e classificados como dados de reparo do cliente, que podem ser filtrados por local, modelo, tags do sistema ou tipo de troca. Os gráficos podem ser apresentados online ou exportados para PDF para serem usadas em outros formatos de relatório.

Colunas da Grade de Dados

Nenhuma grade de dados está disponível para este relatório

BLOCO

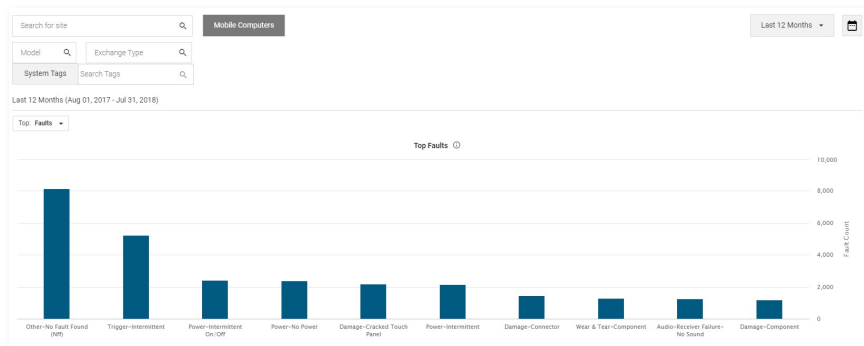


VISUALIZAÇÃO EXPANDIDA

Top Faults (Principais Falhas)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto com as principais falhas cujos reparos foram feitos durante o intervalo de datas selecionado.



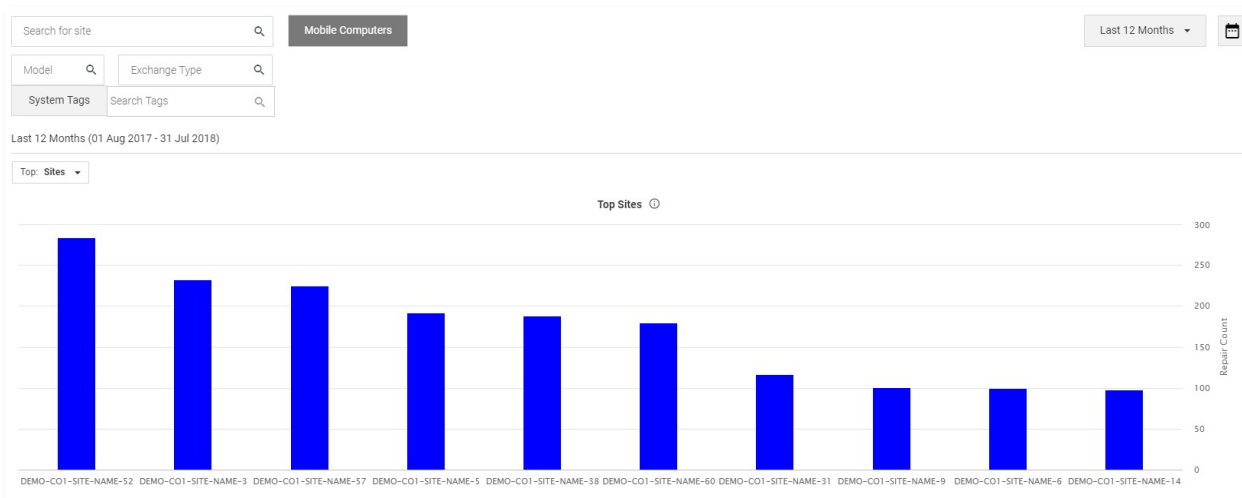
Caso(s) de Uso

- Identificar quais falhas estão ocorrendo com mais frequência no intervalo de datas selecionado. Ao fazer uma filtragem por Modelo ou Tipo de Troca, você pode identificar se um determinado modelo de dispositivo ou Tipo de Troca apresenta uma tendência para problemas específicos.

Top Sites (Principais Locais)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto dos Principais Locais com reparos concluídos durante o intervalo de datas selecionado.



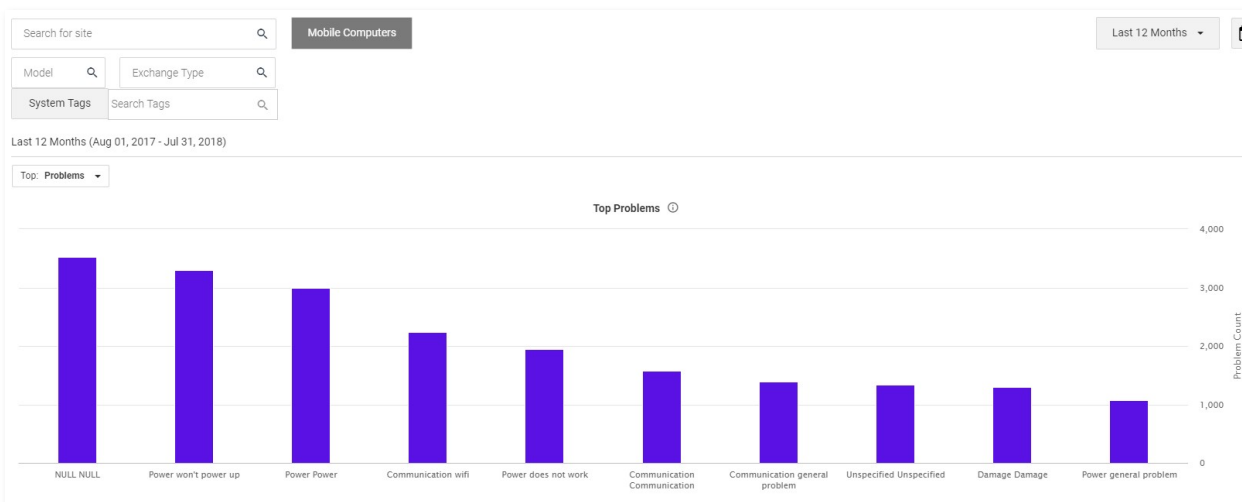
Caso(s) de Uso

- Identificar quais locais estão gerando mais reparos. Isso pode indicar um problema em potencial com o tratamento do processo ou uma oportunidade de treinamento necessária em um local específico.

Top Problems (Principais Problemas)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto dos principais problemas identificados cujos reparos foram concluídos durante o intervalo de datas selecionado.



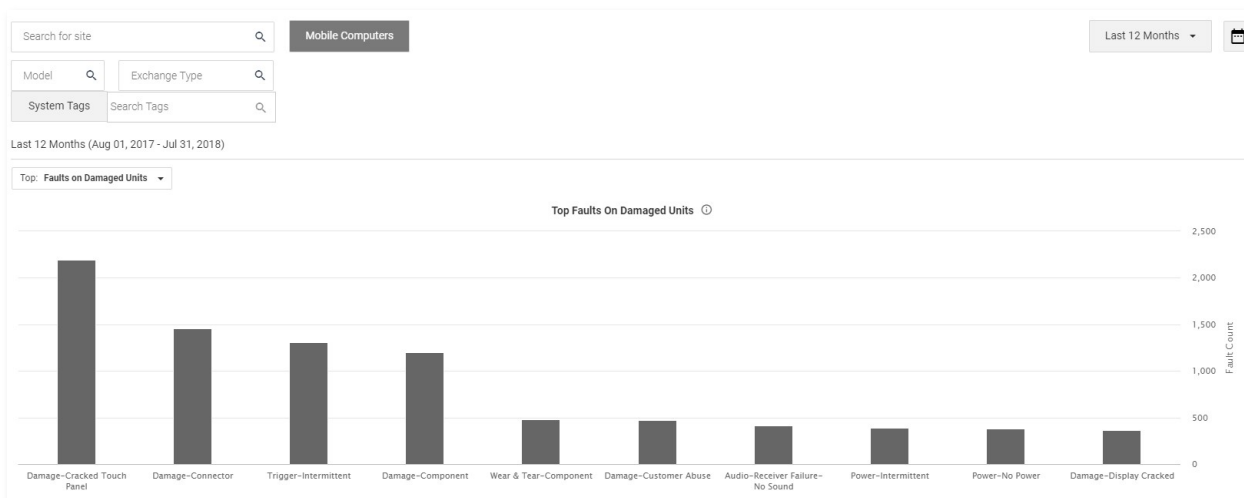
Caso(s) de Uso

- Revisar os principais problemas que resultaram em reparos, identificação de problemas potenciais de manuseio, por exemplo, se houver uma predominância de problemas relacionados a mau uso.
- Identificar aperfeiçoamentos para dispositivos de triagem de modo a melhorar a identificação do problema e a sua correlação com a falha encontrada no depósito de reparos.

Top Faults on Damaged Units (Principais Falhas nas Unidades com Mau Uso)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto com as Principais Falhas em Unidades com Mau Uso identificadas para reparos que foram concluídos durante o intervalo de datas selecionado.



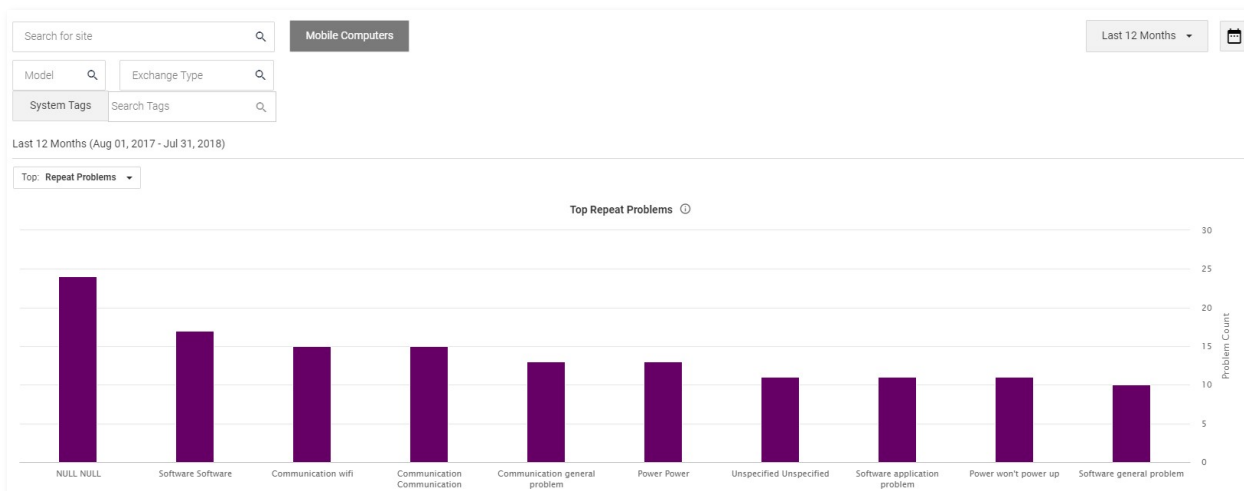
Caso(s) de Uso

- Ao revisar as principais falhas nas unidades danificadas, podem ser identificados problemas de manuseio em potencial. Por exemplo, se houver a predominância de dano específico que estiver ocorrendo em comparação de outras falhas. Isso também pode indicar que o dispositivo incorreto está sendo usado no ambiente errado.

Top Repeat Problems (Principais Problemas com Repetição)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto com os Principais Problemas identificados com a sua respectiva repetição de reparos que foram concluídos durante o intervalo de datas selecionado.



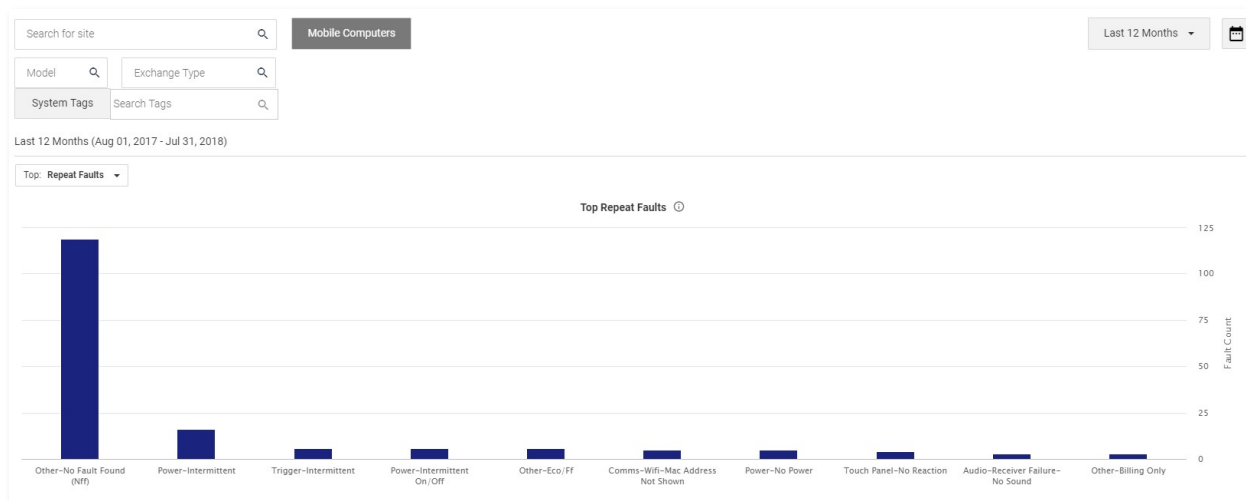
Caso(s) de Uso

- Identificar quantas vezes o mesmo problema ocorre em um dispositivo reparado anteriormente. Isso pode indicar um dispositivo defeituoso que deve ser substituído.

Top Repeat Faults (Principais Falhas Repetidas)

Descrição

Fornece uma classificação de gráfico de barras de pareto com as Principais Falhas que foram identificadas com a sua respectiva repetição de reparos que foram concluídos durante o intervalo de datas selecionado.



Caso(s) de Uso

- Identifica quantas vezes a mesma falha ocorreu em um dispositivo reparado anteriormente. Isso pode indicar um dispositivo defeituoso que deve ser substituído ou que um modelo específico está sendo usado no ambiente errado

Opções de Intervalo de Datas

Últimos 12 Meses (Padrão), Últimos 3 Meses, Últimos 6 Meses, Intervalo de Datas Personalizado

FILTROS DISPONÍVEIS

Sites, Modelos, Tags do Sistema, Tipo de Troca

BLOCO DE ALERTA DE LIMITE

Não há limites de alerta disponíveis para o relatório de Métricas Principais de Reparos

GLOSSÁRIO VISIBILITYIQ ONECARE

RELATÓRIO	TERMO	DEFINIÇÃO
Repair Lifecycle (Ciclo de Vida de Reparos)	Ordens em Aberto	Dispositivos para os quais um RMA foi aberto; mas o dispositivo reparado ou substituído ainda não foi enviado ao cliente. Indica uma ação pendente por parte da Zebra.
	Expected (Esperado)	Dispositivos para os quais um RMA foi aberto, mas o dispositivo defeituoso não foi recebido pelo departamento de reparos. Indica uma ação pendente por parte do cliente.
	In Repair (Em Reparo)	O dispositivo defeituoso foi recebido no Centro de Reparos, mas o reparo não foi concluído e a não há uma data de fechamento.
	Repaired (Reparado)	O dispositivo com defeito foi reparado
	Enviado	O dispositivo reparado ou de substituição foi enviado do centro de reparos
	Estoque de Reposição	O dispositivo está localizado em um pool de peças sobressalente dedicado/pertencente ao cliente
Repair Lifecycle (Ciclo de Vida de Reparos)	Código do Tipo	Este campo é usado no Relatório do Caso do Lifecycle. Este campo identifica se o caso foi aberto para um problema relacionado ao hardware, relacionado ao software, para abrir um RMA de Devolução ou para outras classificações.
Contratos	Visibility Entitlement	O Visibility Entitlement é um tipo de direito atribuído a um contrato da Zebra que indica que um contrato está ativado para mostrar dados nos painéis VIQ além de controlar a exibição de dados na tela. Valores possíveis: Painel de Reparo Online, Serviço de Visibilidade de Operação, Conexão de Visibilidade de Operação, TSS Core HW/SW.
Informações do Lifeguard Analytics	Tipo	Este campo indica se o BSP é do tipo GMS ou não GMS. GMS significa Google Mobile Services e não GMS também pode ser referido como AOSP (Projeto de Fonte Aberta do Android). O GMS SW inclui o conjunto de aplicativos do Google - Gmail, Play Store, Mapas, etc. - quando estes serviços e aplicativos adicionados não estiverem inclusos na opção não-GMS).
	Versão BSP	BSP significa Board Support Package e geralmente se refere à imagem do software que está atualmente no dispositivo. A versão BSP também é conhecida pela equipe EMC (e Zebra.com) como a linha de base. Qualquer imagem SW (também conhecida como BSP) é identificada exclusivamente pelo Nível da Linha de Base e de Atualização.
	Nível de Atualização do Lifeguard	O nível de Atualização é a versão “patch” de um determinado BSP. Por exemplo, você pode ter a versão 01.03.39 do BSP e este pacote poderá ser subsequentemente modificado com uma atualização. As atualizações começam no nível 0 para indicar que não há alterações e são incrementadas sequencialmente (1, 2, 3 ...). Os patches são cumulativos, o que significa que se você tiver o nível de atualização 5, também terá todas as correções de 1-4. Você não precisa instalar as atualizações sequencialmente, mas pode pular de 1 a 5 para 3, se desejar.

	Nível do Patch de Segurança do Android	Esta é uma data que indica quantas correções ou vulnerabilidades foram reparadas em um determinado BSP. As datas e correções necessárias são fornecidas pelo Google como parte dos Boletins de Segurança do Android
Pontualidade na Entrega	Dentro do Prazo %	Para todos os reparos que deveriam ser enviados em um determinado mês, quantos foram realmente despachados no prazo.
Taxa de Devolução de Reparos	NTF	Nenhum Problema Encontrado: Dispositivos devolvidos para reparo, de acordo com o período, sem mau funcionamento de hardware, problema e qualquer necessidade de manutenção preventiva.
	Taxa de NTF	Calculado por produto, o número de dispositivos com classificação NTF para um produto específico dividido pelo número de reparos deste produto. Esta taxa é calculada de acordo com os dias corridos do trimestre.
	Danos	Unidades fisicamente danificadas.
	Taxa de Danos	Calculado por produto, número de dispositivos com classificação de dano para um determinado produto dividido pelo número de unidades abrangido no contrato para aquele produto. Esta taxa é calculada de acordo com os dias corridos.
	Falha	Dispositivos devolvidos para reparo, por período de tempo relatado, com defeito de material/componente.
Taxa de Repetição de Reparo	Repeat Net (Repetição líquida)	As unidades foram devolvidas para reparo dentro de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas e unidades com NTF (Nenhum Problema Encontrado). Somente falhas genuínas.
	Repeat Gross (Repetição bruta)	As unidades foram devolvidas para reparo dentro de 30 dias desde o último reparo; excluindo unidades fisicamente danificadas
Principais Métricas de Reparo	Falha	Defeito no dispositivo determinado pelo depósito de reparos da Zebra.
	Problemas	Defeito do dispositivo relatado pelo cliente no momento da abertura do RMA.