



Amplios recursos de asistencia de Zebra

Explore los cómodos recursos informativos y herramientas online de Zebra

Recursos de asistencia de los expertos de Zebra que crearon las soluciones para los clientes

- Las herramientas y recursos informativos online de Zebra ayudan a nuestros clientes a aprovechar al máximo sus dispositivos —y les ayudan a diagnosticar y resolver problemas comunes de los dispositivos.
- Veamos todas las herramientas y recursos que ofrece Zebra para ayudar a los clientes a resolver sus problemas.



FORMAS DE OBTENER LA ASISTENCIA QUE NECESITA



Busque en la base de datos técnicos de Zebra



Pregunte a la Comunidad de soporte



Herramienta Device Diagnostics



Solicite una reparación

Zebra
VisibilityIQ™
OneCare™
Powered by Zebra Savanna™



Solicitud de restablecimiento de licencia de software de la impresora



Realice una rápida comprobación de la garantía



Realice una rápida comprobación del estado de la reparación

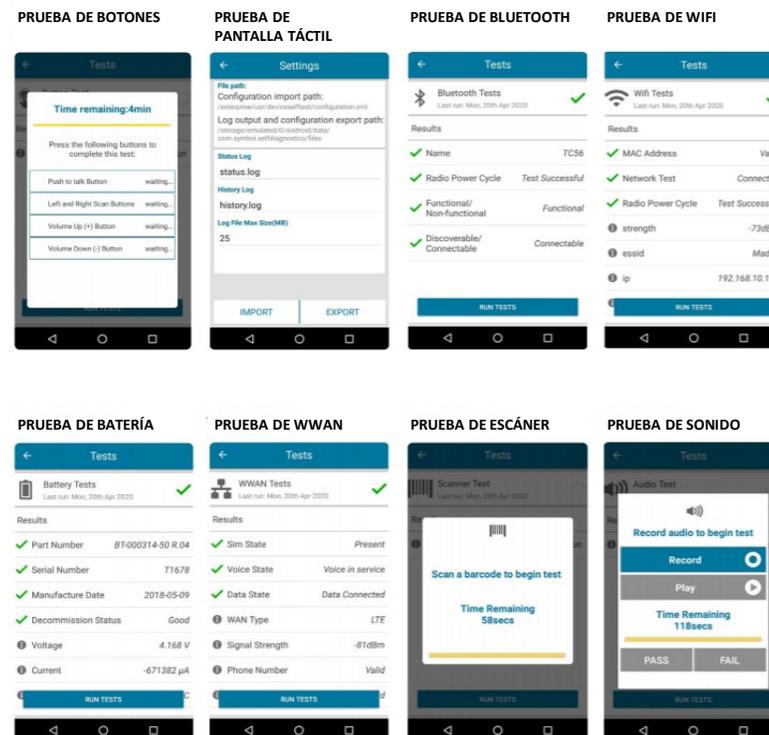
zebra.com/support

Herramienta Device Diagnostics



- [Herramienta Device Diagnostics](#)

Pantallas de ejemplo de diagnóstico de dispositivos



- **Herramienta gratuita de Zebra** que puede ayudar a eliminar el alto coste de todas esas devoluciones de dispositivos que realmente no hay que reparar.
- Con esta utilidad Mobility DNA, tanto los administradores como los usuarios finales pueden **comprobar y diagnosticar al instante** la operatividad principal de los ordenadores móviles Zebra simplemente pulsando un botón para determinar la salud y la funcionalidad del sistema.
- **Los resultados revelan** si el problema puede resolverlo el usuario *in situ* o si es necesario enviar el dispositivo al Centro de reparaciones Zebra.
- Si es necesario, la asistencia técnica de Zebra puede utilizar estos datos para diagnosticar el dispositivo por teléfono con el fin de resolver el problema y mantener el dispositivo sobre el terreno.
- Y si es necesario enviar el dispositivo a reparar, **los resultados de las pruebas de diagnóstico del dispositivo** contribuyen a garantizar que el problema se identifique correctamente al crear un pedido de reparación.

Asistencia y descargas

Asistencia y descargas

BIENVENIDO A ASISTENCIA Y DESCARGAS DE ZEBRA



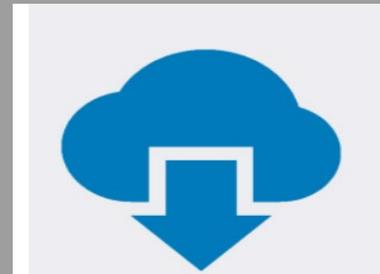
EXPLORE POR TIPO DE PRODUCTO

Encuentre controladores, software, manuales, artículos formativos, videos tutoriales, firmware y mucho más.

 Impresoras	 Escáneres de códigos de barras	 Antenas y lectores RFID	 Software de Zebra
 Ordenadores móviles	 Tablets	 Kioscos interactivos	 Motores de escaneo (OEM)
 Tecnologías de localización	 Soluciones inteligentes de vanguardia	MÁS FORMAS DE OBTENER LA ASISTENCIA QUE NECESITA	
 Busque en la base de datos técnicos de Zebra	 Pregunte a la Comunidad de soporte	 Realice un autodiagnóstico de su dispositivo	 Solicite una reparación
 Suscríbase a las actualizaciones de LifeGuard	 Solicitud de restablecimiento de licencia de software de la impresora	 Realice una rápida comprobación de la garantía	 Realice una rápida comprobación del estado de la reparación

Encuentre controladores, *software*, manuales, artículos de conocimiento, vídeos de procedimientos, *firmware*, etc.

- **Asistencia para productos**
- **Recursos de asistencia**
- **Notificaciones de asistencia**
- **Descarga de *software***



[Asistencia y descargas](#)

Zebra VisibilityIQ OneCare

Zebra
VisibilityIQ™
OneCare™
Powered by Zebra Savanna™

[Zebra VisibilityIQ](#)
[OneCare](#)
[Servicios de asistencia](#)
[Zebra OneCare](#)

Support and Downloads > Zebra VisibilityIQ™ Support

ZEBRA VISIBILITYIQ™ SUPPORT



- **VisibilityIQ OneCare** es una herramienta configurable basada en la nube que amplía la visibilidad de la asistencia más allá de las métricas de reparación. Los clientes pueden ver una serie de informes de reparaciones, asistencia técnica, contratos y LifeGuard™ Analytics con codificación de los estados mediante colores para agilizar su consulta, indicando las acciones que deben realizarse en varias vistas.
- Esta prestación se incluye para los titulares de contratos válidos de Zebra OneCare® para ordenadores móviles y escáneres Zebra.

Otras características adicionales son:

- Navegación mejorada y panel simplificado
- Sustitución de los informes manuales por una herramienta interactiva automatizada
- Mejoras en el selector de fecha
- Función de administración de asignaciones de centros
- Informes a nivel de centros para identificar y aislar centros problemáticos

Pregunte a la Comunidad



Pregunte a la
Comunidad de soporte

[zebra.com/support
community](https://zebra.com/support/community)

Discusión Foro (Inglés)

Únase al foro de debate de nuestra comunidad, en el que podrá establecer contacto con usuarios y embajadores de Zebra de todo el mundo

- Las preguntas y respuestas las publican miembros registrados
- Zebra no es responsable del contenido publicado por los miembros registrados
- Si necesita asistencia de Zebra, envíe un [caso de asistencia](#)

Regístrate

Iniciar sesión

Últimas discusiones

Selección de Temas ▾

Ordenar por:

Últimas publicaciones ▾



[Dear Support! There is a problem that the zebra ze 500 printer keeps printing even after it runs out of ribbon, it doesn't stop. Can there be a ...](#)

Printers · User16242172350116695687 · Hace 9 h

9 1

[ZQ310 indoor vs. Outdoor](#)

Printers · User16134107728512656769 · Ayer a las 4:13 AM

7 0

[printing labels by pasting data to variable fields, e.g Dymo Smart Paste](#)

Software · User16240434101096696199 · junio 19, 2021 a las 1:24 PM

4 0

- Utilice el **foro de debate** para conectar con usuarios y socios de Zebra, formular preguntas y compartir conocimientos sobre los productos Zebra
- Todo el mundo puede ver las publicaciones y las respuestas del foro de debate, cuyo idioma principal es el inglés
- Reciba distintivos de reconocimiento por ayudar a otros miembros de la comunidad

Busque en la base de datos técnicos de Zebra



Busque en la base de datos técnicos de Zebra

zebra.com/knowledge

Base de Conocimiento Zebra

Todos los artículos están en inglés. Estamos en proceso de traducción de los artículos a su idioma y algunos pueden seguir apareciendo en inglés. Utilice la barra de búsqueda o busque por productos para acceder a miles de artículos de conocimiento que responden a las preguntas de asistencia relativas a los productos.

Productos Destacados



ZT410 / ZT420



LS2208

Buscar Por Producto



Impresoras Industriales



Impresoras de Sobremesa



Impresoras Portátiles



Impresoras de Tarjetas



Escáneres de Códigos de Barra



Ordenadores Móviles



Tablets



Software



Impresoras de Kiosco



Motores de Impresión



RFID Soluciones



Soluciones de Localización

- Acceso a **artículos de la base de datos técnicos**, que incluye soluciones y guías sobre diversos productos Zebra
- Busque artículos o explore por temas de productos
- **Más de 4000** artículos en inglés y **más de 2000** artículos traducidos al chino, español, francés, alemán y muchos otros idiomas

Solicite una reparación



Solicite una
reparación

zebra.com/repair

Solicitud De Reparación De Zebra



Crear una solicitud de reparación es fácil y cómodo con nuestras herramientas online. Diríjase al Portal de pedidos de reparación para obtener una completa experiencia de reparación online o continúe con esta Solicitud de reparación.

Opción 1: Portal de pedidos de reparación

- Idóneo para grandes socios y clientes con pedidos de reparación frecuentes o masivos
- Autorizaciones instantáneas
- Información detallada sobre garantía y cobertura OneCare
- Presupuestos inmediatos para reparaciones por incidente (facturables)
- Es obligatorio registrarse e iniciar sesión
- Actualizaciones de estado de la reparación en tiempo real
- Seguimiento de envíos
- Programar recogida de dispositivos (para clientes con derecho a este servicio)
- Etiqueta de envío gratis para clientes elegibles de Norteamérica
- El Portal de pedidos de reparación es compatible con todos los navegadores web, incluidos Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer y Apple Safari.

Portal de pedidos de reparación

Opción 2: Solicitud de reparación

Solicitud De Reparación De Zebra

Iniciar solicitud de RMA

Dirección

Detalles de la avería

Revisar y enviar

Nombre de la empresa *

Nombre de contacto *

Correo electrónico *

Número de contacto *

Siguiente



Notas De Exención De Responsabilidad

Cancelar el registro de Android Zero-touch de Google antes de enviarlo a la dirección de reparación

Si un producto está registrado con el Google's Android™ Zero Touch Service, es responsabilidad del Cliente y/o del Cliente final **cancelar el registro** de dicho Producto del portal de Google Android Zero Touch Service, antes de devolver el Producto a Zebra. Zebra no será responsable de ningún retraso en el tiempo de respuesta de la reparación de dicho producto, si el cliente o el usuario final no pueden anular el registro del producto antes de devolver el producto a Zebra para su reparación.

OPCIÓN 1: Portal de pedidos de reparación

- Idóneo para socios y clientes de gran tamaño con pedidos de reparación frecuentes o masivos
- Autorizaciones instantáneas
- Información detallada sobre cobertura de garantía y OneCare
- Presupuestos inmediatos para reparaciones por incidente (facturables)
- Actualizaciones de estado de reparación en tiempo real

OPCIÓN 2: Formulario de solicitud de reparación

- Disponible para solicitudes de reparación de hasta 10 dispositivos
- La autorización normalmente tarda un día laborable
- Información básica sobre cobertura de garantía y OneCare

Solicitud de restablecimiento de licencia de software de la impresora



Solicitud de restablecimiento de licencia de software de la impresora

[zebra.com/license
reset](https://zebra.com/license/reset)

ZebraDesigner Professional and Cardstudio

Las solicitudes de restablecimiento de licencia para ZebraDesigner v2 y CardStudio 1.0 finalizarán el **31 de diciembre de 2020**.

Se allenta a los clientes a migrar a [CardStudio 2.0](#) ^ o [ZebraDesigner Professional 3.0](#) ^

^ La información se proporciona en inglés.

Formulario de solicitud de reseteo de licencia

PASO 1: ACTUALIZA TU SOFTWARE

ACTUALICE EL SOFTWARE A LA VERSIÓN MÁS RECIENTE PRIMERO PARA REDUCIR LOS RETRASOS.

Se requiere que instale la última versión antes de enviar una solicitud de reseteo.

[ZebraDesigner Professional 3](#)

[CardStudio 2.0](#)

PASO 2: PRESENTAR LOS SIGUIENTES DETALLES

Las instrucciones para localizar parte de la información requerida se muestran debajo del formulario.

* País:

* Nombre:

* Apellido:

* Empresa:

* Dirección:

* Telefono:

* Correo electronico:

- El formulario de solicitud de restablecimiento de licencia se utiliza para ZebraDesigner Professional 3 y Card Studio 2
- Al enviar el formulario se crea un caso, que se dirige al equipo de asistencia adecuado para que lo procese y responda puntualmente

Realice una rápida comprobación de la garantía



Realice una rápida comprobación de la garantía

zebra.com/warranty-check

Verificar Garantía del Producto Zebra

Búsqueda del número de serie

Información de Garantía del producto

Obtenga más información sobre nuestra [cobertura de garantía](#) y los términos y condiciones involucrados

HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE DISPOSITIVOS

La herramienta Device Diagnostics de Zebra le ayuda a resolver problemas comunes de los ordenadores móviles Android de Zebra, lo que le permite realizar un autodiagnóstico rápido y limitar las devoluciones para reparación innecesarias.

[Aprende más](#)



- Consulte online el estado de la garantía de su producto Zebra introduciendo un número de serie válido para el dispositivo
- Se mostrarán las fechas de inicio y finalización de la garantía del *hardware*
- Si resulta aplicable, se proporcionarán las fechas de inicio y finalización del contrato de servicios de asistencia Zebra OneCare

Realice una rápida comprobación del estado de la reparación



Realice una rápida comprobación del estado de la reparación

zebra.com/repair/statuscheck

Estado de Pedido de Reparación de Zebra

La forma más rápida de verificar el estado de reparación de su producto Zebra

Simplemente ingrese su dirección de correo electrónico y un número válido de caso / RMA de 8 dígitos para acceder rápidamente a una vista de estado de alto nivel de su pedido de reparación.

Número de caso o número de RMA*

Correo electrónico*

Seguir

- Consulte el estado de su solicitud de reparación aprobada proporcionando el Número de pedido de reparación y una dirección de correo electrónico válida
- Para usuarios que hayan iniciado sesión en la Comunidad de asistencia, también se facilitará el n.º de seguimiento de envío de devolución de su dispositivo reparado

Registro

Portal de pedidos de reparación y
Comunidad de asistencia de Zebra

[Zebra.com](https://zebra.com)

[Comunidad
de asistencia](#)

[Portal de
pedidos de
reparación](#)



REGISTRO DE SOCIOS

Si su organización es miembro de PartnerConnect, póngase en contacto con su Administrador de cuenta para solicitar acceso al Portal de pedidos de reparación de Zebra



REGISTRO DE CLIENTES

El proceso de registro de cuatro pasos puede iniciarse desde la página de registro del portal de pedidos de reparación. Los usuarios que soliciten acceso deberán tener una dirección de correo electrónico válida

Un usuario al que se le conceda acceso al Portal de pedidos de reparación de Zebra tendrá automáticamente acceso a la Comunidad de asistencia y a Zebra.com

¡Escanéame!

Recursos de asistencia en línea



Respuestas Rápidas

Acceda a los artículos de la Base de conocimientos que responden a las preguntas que pueda tener sobre su producto

zebra.com/knowledge



Descargar o mirar

Descargue manuales, controladores y *software*.
Vea vídeos sobre cómo utilizar su producto.

zebra.com/downloads



Solicitud de reparación

Envíe una solicitud de orden de reparación y realice un seguimiento de su estado

zebra.com/repair



Conexión comunitaria

Únase a nuestra comunidad unificada de usuarios y embajadores de Zebra en todo el mundo

zebra.com/supportcommunity

Gracias



ZEBRA y la cabeza estilizada de Zebra son marcas comerciales de ZIH Corp. registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos. ©2018 ZIH Corp y/o sus filiales. Todos los derechos reservados.