



# Amplios recursos de soporte de Zebra

Explore los cómodos recursos informativos y herramientas online de Zebra

# Recursos de soporte 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 EL SOPORTE QUE NECESITA



Buscar en la base  
de conocimiento



Consultar a la  
comunidad de  
soporte técnico



Herramienta Device  
Diagnostics



Solicitar una  
reparación

Zebra  
**VisibilityIQ™**  
**OneCare™**  
Powered by Zebra Savanna™



Solicitud de  
restablecimiento de  
licencia de software  
para impresoras



Realizar una  
verificación rápida  
de garantía



Realizar una verificación  
rápida de estado de  
reparación

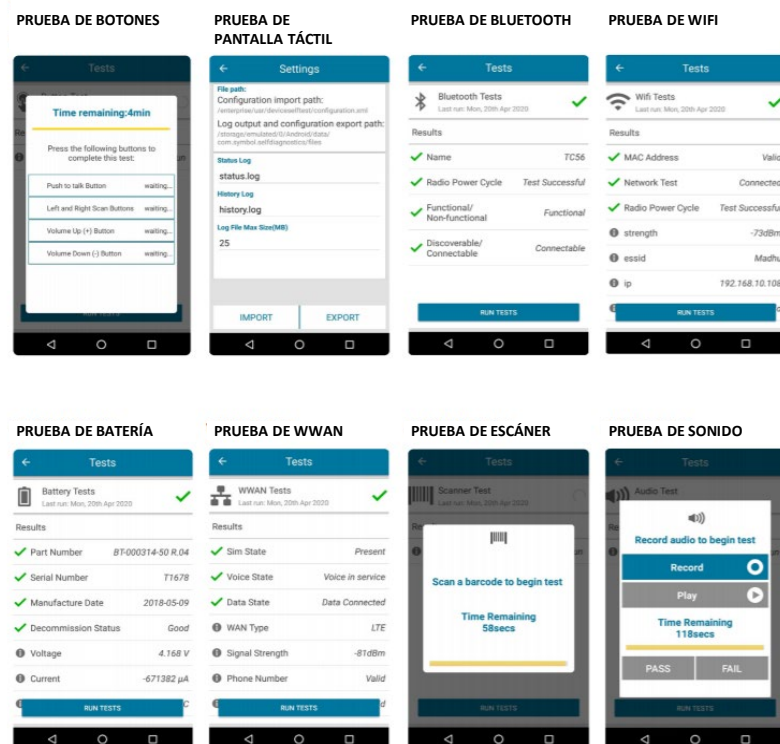
[zebra.com/support](https://zebra.com/support)

# 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 las computadoras 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, el soporte técnico de Zebra puede usar 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 una orden de reparación.

# Soporte y descargas

Soporte y descargas

LE DAMOS LA BIENVENIDA AL SOPORTE Y LAS DESCARGAS DE ZEBRA



## BUSCAR POR TIPO DE PRODUCTO

Encuentre controladores, software, manuales, artículos informativos, videos instructivos, firmware y más.

 Impresoras	 Escáneres de códigos de barras	 Antenas y lectores de RFID	 Software de Zebra		
 Computadoras móviles	 Tabletas	 Kioscos interactivos	 Motores de escaneo (OEM)		
 Tecnologías de localización	 Soluciones inteligentes "Edge"	 Buscar en la base de conocimiento	 Consultar a la comunidad de soporte técnico	 Autodiagnóstico de dispositivo	 Solicitar una reparación
 Suscribirse a las actualizaciones de LifeGuard	 Solicitud de restablecimiento de licencia de software para impresoras	 Realizar una verificación rápida de garantía	 Realizar una verificación rápida de estado de reparación		

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

- Soporte para productos
- Recursos de soporte
- Notificaciones de soporte
- Descarga de *software*



# Zebra VisibilityIQ OneCare

Zebra  
**VisibilityIQ™**  
**OneCare™**  
Powered by Zebra Savanna™

[Zebra VisibilityIQ](#)  
[OneCare](#)  
[Servicios](#) [+de soporte](#)  
[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 del soporte más allá de las métricas de reparación. Los clientes pueden ver una serie de reportes de reparaciones, soporte técnico, 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 computadoras móviles y escáneres Zebra.

### Otras características adicionales son:

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

# Consultar a la comunidad de soporte técnico



Consultar a la  
comunidad de  
soporte técnico

[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 Tema ▼

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 11 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

My Pc had issues loading Stage Now on my profile .I have setup a new profile but i need to import my configs but do not know where that are located...

Software · sknight1.4598276882630781E12 · junio 19, 2021 a las 10:11 AM

4 0

- Use el **foro de debate** para conectar con usuarios y partners 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

# Buscar en la base de conocimiento



Buscar en la base de conocimiento

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

## Zebra Knowledge Base

All articles are in English only. We are in the process of translating the articles into your language and some may appear in English. Use the search bar or search by products to access thousands of knowledge articles that answer product support questions.

### Featured Products



ZT410 / ZT420



LS2208

### Search By Product



Industrial Printers



Desktop Printers



Mobile Printers



Card Printers



Barcode Scanner



Mobile Computer



Tablets



software



Kiosk Printers



Print Engines



RFID Solutions



Location Solutions

- Acceso a **artículos de la base de conocimiento**, 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



# Solicitar una reparación

## 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 órdenes de reparación

- Idóneo para grandes partners y clientes con órdenes de reparación frecuentes o masivas
- 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

Oración

Detalles de la avería

Revisar y enviar

Nombre de la empresa\*

Nombre de contacto\*

Correo electrónico\*

Número de contacto\*

Siguiente



### Descargo de responsabilidad

Cancele su registro de Android Zero-touch de Google antes de enviarlo a Repair depot

Si un Producto está registrado con el servicio Zero Touch de Android™ de Google, es responsabilidad del Cliente y / o del usuario final **cancelar el registro** de dicho Producto del portal del servicio Zero Touch de Google Android antes de enviar 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 han cancelado el registro del producto antes de enviar el producto a Zebra para su reparación.



Solicitar una  
reparación

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

## OPCIÓN 1: Portal de órdenes de reparación

- Idóneo para partners y clientes de gran tamaño con órdenes de reparación frecuentes o masivas
- 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 para impresoras



Solicitud de restablecimiento de licencia de software para impresoras

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

^ La información se proporciona en inglés.

### Formulario de Solicitud de Restablecimiento

#### PASO 1: ACTUALIZE SU SOFTWARE

ACTUALIZAR SOFTWARE A LA ULTIMA VERSION PRIMERO PARA REDUCIR DEMORAS

Es necesario que instale la version mas reciente antes de enviar una solicitud de reinicio.

[ZebraDesigner Professional 3](#)

[CardStudio 2.0](#)

#### PASO 2: ENVIE LOS SIGUIENTES DETALLES

Instrucciones para localizar algunos de los datos requeridos para la solicitud se muestran debajo.

\* País:

\* Nombre:

\* Apellido:

\* Nombre de compañía:

\* Dirección:

\* Teléfono:

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

# Realizar una verificación rápida de garantía



Realizar una  
verificación rápida  
de garantía

[zebra.com/warranty  
check](https://zebra.com/warranty-check)

## Verificar Garantía del Producto Zebra

Búsqueda del número de serie

Número de serie #

Búsqueda

### 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 en línea el estado de la garantía de su producto Zebra ingresando 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 soporte Zebra OneCare

# Realizar una verificación rápida de estado de reparación



Realizar una verificación rápida de estado de reparación

[zebra.com/repair/statuscheck](https://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 \*

Ingrese el número de caso o el número de RMA

Correo electrónico \*

Ingrese correo electrónico

Seguir

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

# Registro

Portal de órdenes de reparación y  
Comunidad de soporte de Zebra

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

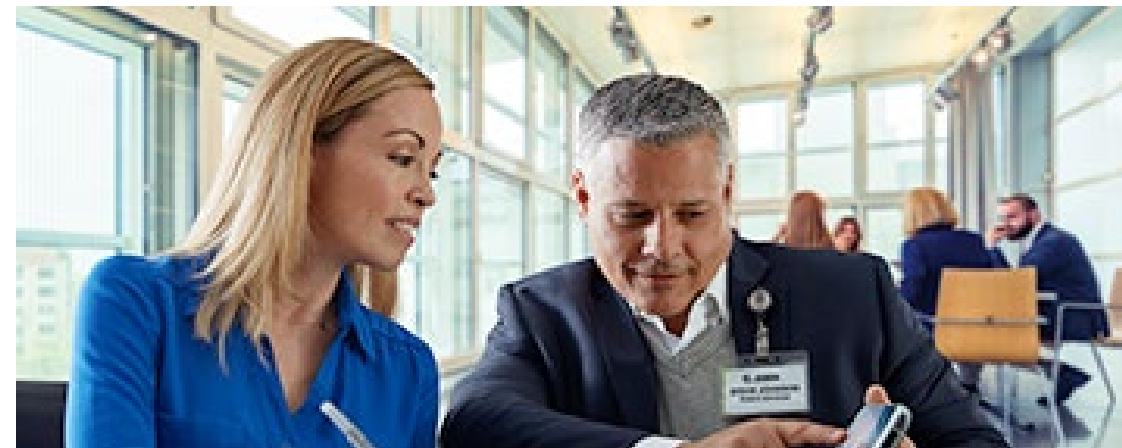
[Comunidad  
de soporte](#)

[Portal de  
órdenes de  
reparación](#)



## REGISTRO DE PARTNERS

Si su organización es miembro de PartnerConnect, contacte a su Administrador de cuenta para solicitar acceso al Portal de órdenes de reparación de Zebra



## REGISTRO DE CLIENTES

El proceso de registro de cuatro pasos puede iniciarse desde la página de registro del portal de órdenes 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 órdenes de reparación de Zebra tendrá automáticamente acceso a la Comunidad de soporte y a Zebra.com**

# ¡Escanéame!

Recursos de soporte 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](https://zebra.com/knowledge)



## Descargar o mirar

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

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



## Solicitud de reparación

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

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



## Conexión comunitaria

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

[zebra.com/supportcommunity](https://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.