



# Éventail complet de ressources d'assistance Zebra

Découvrez les informations et outils en ligne  
pratiques de Zebra

# Ressources d'assistance développées par les experts de Zebra qui ont créé les solutions client

- Les informations et les outils en ligne pratiques proposés par Zebra aident ses clients à tirer pleinement parti de leurs équipements et facilitent le dépannage et la résolution des problèmes matériels courants.
- Découvrons l'éventail d'outils et de ressources proposé par Zebra pour aider ses clients à surmonter les problèmes auxquels ils sont confrontés.



# COMMENT ACCÉDER À L'ASSISTANCE DONT VOUS AVEZ BESOIN



Rechercher dans la base de connaissances



Poser une question à la communauté de support



Auto-diagnostic de votre appareil



Demander une réparation

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



Demande de réinitialisation de la licence d'un logiciel d'imprimante



Effectuer un contrôle rapide de la garantie



Effectuer un contrôle rapide du statut des réparations

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

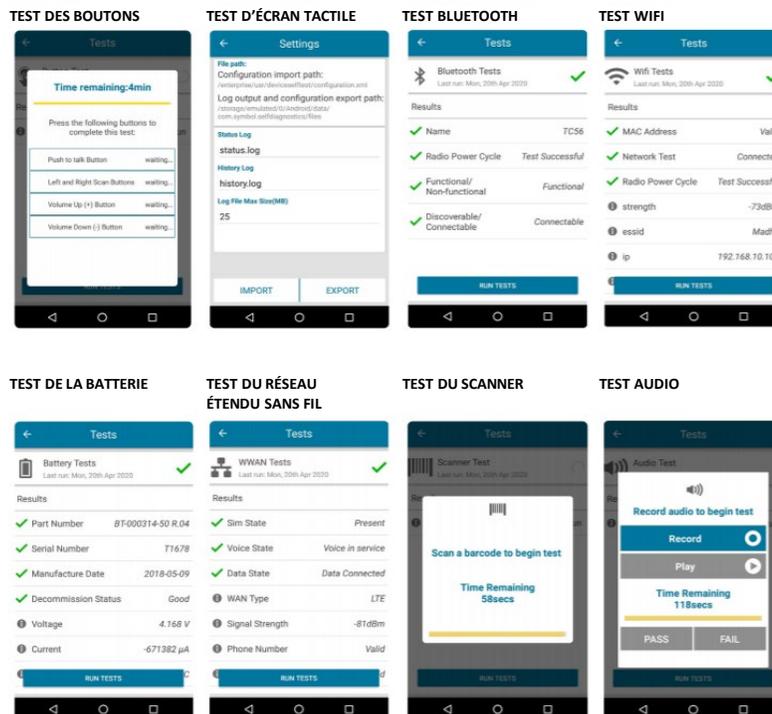
# Device Diagnostic Tool



Auto-diagnostic de  
votre appareil

[Device Diagnostic Tool](#)

## Exemples d'écrans de diagnostic des équipements



- **Outil gratuit de Zebra** qui contribue à l'élimination des retours inutiles d'équipements qui n'ont pas vraiment besoin d'être réparés, et aux coûts élevés associés.
- Grâce à cet utilitaire Mobility DNA, les administrateurs comme les utilisateurs peuvent **instantanément tester les principales fonctionnalités et diagnostiquer** les problèmes de fonctionnement des terminaux mobiles Zebra sur simple pression d'une touche pour déterminer leur état de santé.
- **Les résultats révèlent** si le problème peut être résolu sur le terrain par l'utilisateur ou si l'envoi de l'équipement au centre de réparation Zebra s'impose.
- Si besoin est, les experts de l'assistance technique Zebra peuvent exploiter ces données pour dépanner l'équipement par téléphone pour résoudre le problème et le garder sur le terrain.
- Si l'équipement doit être envoyé au centre de réparation, **les résultats des tests de diagnostic** permettent d'identifier correctement le problème lors de la création d'une demande de réparation.

# Assistance et téléchargements

Assistance et téléchargements

BIENVENUE À ASSISTANCE ET TÉLÉCHARGEMENTS ZEBRA



PARCOURIR PAR TYPE DE PRODUIT

Trouvez des pilotes, des logiciels, des manuels, des articles de la base de connaissance, des vidéos de démonstration, des firmwares, etc.



PLUS DE SOLUTIONS POUR OBTENIR LE SOUTIEN DONT VOUS AVEZ BESOIN



Accédez aux pilotes, logiciels, guides, articles de la base de connaissances, vidéos de démonstration, firmware et autres ressources.

- Assistance produits
- Ressources d'assistance
- Notifications d'assistance
- Téléchargement de logiciels

# Zebra VisibilityIQ OneCare

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

[Zebra VisibilityIQ](#)  
[OneCare](#)  
[Services d'assistance](#)  
[Zebra OneCare](#)

Support and Downloads > Zebra VisibilityIQ™ Support

## ZEBRA VISIBILITYIQ™ SUPPORT



- **VisibilityIQ OneCare** est un outil configurable hébergé dans le Cloud grâce auquel la visibilité de l'assistance dépasse les simples statistiques de réparation. Les clients peuvent consulter un large éventail de rapports (réparations, assistance technique, contrats, LifeGuard™ Analytics) codés par couleur selon le statut pour un accès rapide, qui indiquent les mesures à appliquer dans diverses vues.
- Tout client dont les terminaux mobiles et scanners Zebra sont couverts par un contrat Zebra OneCare® valide bénéficie de ces prestations.

### Fonctionnalités complémentaires incluses :

- Navigation optimisée et tableau de bord simplifié
- Remplacement des signalements manuels par un outil interactif automatisé
- Sélecteurs de date optimisés
- Fonction de gestion des affectations sur le terrain
- Génération de rapports locaux pour identifier et isoler les sites affectés par des problèmes

# Poser une question à la communauté



Poser une question à la communauté de support

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

## Forum de discussion (Anglais)

Participez au forum de discussion de notre communauté, où vous pourrez entrer en contact avec des utilisateurs et des ambassadeurs de Zebra des quatre coins du monde

- Les questions et les réponses sont publiées par des membres inscrits
- Zebra n'est pas responsable des contenus publiés par les membres inscrits
- Si vous avez besoin d'aide, envoyez une [demande d'assistance](#)

S'inscrire

S'identifier

Dernières Discussions

Sélection des Sujets ▼

Trier par :

Dernières publications ▼



I have a ZQ620 mobile printer and I'm unable to change the primary network from wired to wlan. The wlan settings have been pushed to the printer, b...

Printers - Will\_M - Il y a 10 h

3 0

Problem on keyboard Omnii XT15 after suspend

Mobile Computers - User16243035686925128913 - Il y a 11 h

2 0

Pairing CS6080 with ET51 via BT on Android OS

Barcode Scanners - sam.thrasher1.5180500490817087E12 - Il y a 14 h

9 0

Print FedEx Label with PNG (or EPL2) raw data

Printers - User16240396205749800906 - Il y a 14 h

7 0

Instructions on how to load/upgrade Android OS on VC8300 stuck at Recovery screen.

Mobile Computers - rdtrepair - Il y a 15 h

5 1

Has anyone had any luck with having the Zebra printer pull information from a .csv file in a specified folder and creating labels based on that fil...

Printers - User16242874928072138281 - Il y a 15 h

7 0

- Grâce au **forum de discussion**, entrez en contact avec les utilisateurs et partenaires Zebra pour poser des questions et partager vos connaissances en matière de produits Zebra
- Les messages publiés et les réponses peuvent être consultés publiquement, l'anglais étant la principale langue du forum de discussion
- Des badges récompensent l'aide apportée à d'autres membres de la communauté

# Rechercher dans la base de connaissances



Rechercher dans la base de connaissances

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

## Base de Connaissance Zebra

Tous les articles sont en Anglais seulement. Nous sommes en train de traduire les articles dans votre langue et certains peuvent encore paraître en Anglais. Utilisez la barre de recherche ou explorez la base de connaissances par produits pour accéder à des milliers d'articles qui répondent aux questions concernant les produits.

### Produits Populaires



ZT410 / ZT420



LS2208

### Parcourir Par Produit



Imprimantes Industrielles



Imprimantes de Bureau



Imprimantes Mobiles



Imprimantes Cartes d'identification



Scanners de Codes-barres



Ordinateur Mobile



Tablettes



Logiciel



Imprimantes Kiosk



Moteurs D'impression



RFID Solutions



Solutions de Localisation

- Accédez aux **articles de la base de connaissances contenant des solutions et aux guides** consacrés à divers produits Zebra
- Recherchez des articles ou explorez la base de connaissances par produits
- **Plus de 4 000** articles en anglais et **plus de 2 000** articles traduits en allemand, chinois, espagnol, français et de nombreuses autres langues

# Demander une réparation



Demander une  
réparation

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

## Formulaire De Demande De Réparation Zebra



La création d'une demande de réparation est simple et pratique avec nos outils en ligne. Accédez au Portail de demande de réparation pour une expérience en ligne complète ou continuez à remplir ce formulaire de demande de réparation.

Option 1 : portail de demande de réparation

- Solution idéale pour les partenaires et clients disposant d'un parc important d'équipements qui soumettent régulièrement des demandes de réparation ou en envoient un nombre élevé
- Autorisations instantanées
- Informations détaillées relatives aux garanties et aux services d'assistance OneCare
- Devis immédiats pour les réparations (facturables) par incident
- Inscription et identification obligatoires
- Mises à jour en temps réel du statut des réparations
- Suivi de l'expédition
- Programmation de collecte des équipements (clients bénéficiant de ce service uniquement)
- Étiquette d'envoi gratuit à Zebra pour les clients d'Amérique du Nord éligibles
- Le portail de demande de réparation prend en charge tous les navigateurs Web, y compris Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer et Apple Safari

Portail de demande de réparation

Option 2 : formulaire de demande de réparation

### Formulaire De Demande De Réparation Zebra

Demande de demande RMA   Adresse   Détails de la panne   Vérifier et envoyer

Nom de la société\*

Nom du contact\*

Adresse e-mail\*

N° du contact\*

Valider



### Avis De Non-responsabilité

Annulez l'enregistrement de l'application Android Zero-Touch de Google avant de l'envoyer au centre de réparation

Si un produit est enregistré auprès du service Android™ Zero Touch de Google, il incombe au client et / ou au client utilisateur final de **désenregistrer** ce produit du portail du service Google Android Zero Touch avant de le renvoyer à Zebra. Zebra ne sera pas responsable des retards dans le délai d'exécution de la réparation du produit si le client ou le client de l'utilisateur final omet de désenregistrer le produit avant de le renvoyer à Zebra pour réparation.

## OPTION 1 : portail de demande de réparation

- Solution idéale pour les partenaires et clients disposant d'un parc important d'équipements qui soumettent régulièrement des demandes de réparation ou en envoient un nombre élevé
- Autorisations instantanées
- Informations détaillées relatives aux garanties et aux services d'assistance OneCare
- Devis immédiats pour les réparations (facturables) par incident
- Mises à jour en temps réel du statut des réparations

## OPTION 2 : formulaire de demande de réparation

- Adaptée aux demandes de réparation concernant 10 équipements au plus
- Autorisation généralement générée sous 1 jour ouvré
- Informations générales relatives aux garanties et aux services d'assistance OneCare

# Demande de réinitialisation de la licence d'un logiciel d'imprimante



Demande de réinitialisation de la licence d'un logiciel d'imprimante

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

## ZebraDesigner Professional and Cardstudio

Les demandes de réinitialisation de licence pour ZebraDesigner v2 et CardStudio 1.0 cesseront à compter du **31 décembre 2020**.

Les clients sont invités à migrer vers [CardStudio 2.0](#) ^ ou [ZebraDesigner Professional 3.0](#) ^

^ Les informations sont fournies en anglais.

### Formulaire de demande de réinitialisation de licence

#### ÉTAPE 1: MISE À NIVEAU DE VOTRE LOGICIEL

MISE À NIVEAU DU LOGICIEL À LA DERNIÈRE VERSION, PREMIÈREMENT AFIN RÉDUIRE LES RETARDS.

Il est nécessaire d'installer la dernière version avant de soumettre une demande de réinitialisation.

[ZebraDesigner Professional 3](#)

[CardStudio 2.0](#)

#### ÉTAPE 2: SOUMETTRE LES DÉTAILS SUIVANTS

Les instructions pour localiser certaines des informations requises sont indiquées sous le formulaire.

\* Pays:

\* Prenom:

\* Nom:

\* Compagnie:

\* Adresse:

\* Téléphone:

- Le **formulaire de demande de réinitialisation de licence** est réservé à ZebraDesigner Professional 3 et Card Studio 2
- Un ticket est généré lors de la soumission du formulaire et envoyé à l'équipe d'assistance appropriée pour assurer un traitement et une réponse rapides

# Effectuer un contrôle rapide de la garantie



Effectuer un contrôle rapide de la garantie

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

## Verification de la Garantie des Produits Zebra

Recherche par numéro de série

### Informations sur la garantie du produit

En savoir plus sur notre [couverture de garantie](#) et les termes et conditions impliqués

## OUTIL DE DIAGNOSTIC DE DISPOSITIF

L'outil Device Diagnostic Tool de Zebra vous aide à résoudre les problèmes courants relatifs aux terminaux mobiles Android de Zebra. Vous pouvez ainsi diagnostiquer vous-même rapidement le problème et éviter de renvoyer inutilement un appareil.

[Apprendre Encore Plus](#)



- Vérifiez en ligne si votre produit Zebra est sous garantie en entrant un numéro de série valide
- Les dates de début et de fin de garantie de l'équipement s'affichent
- Le cas échéant, les dates de début et de fin des contrats de services d'assistance Zebra OneCare actifs sont indiquées

# Effectuer un contrôle rapide du statut des réparations



Effectuer un contrôle rapide du statut des réparations

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

## Etat de la Commande de Réparation Zebra

Le moyen le plus rapide de vérifier l'état de réparation de votre produit Zebra

Entrez simplement votre adresse e-mail et un numéro de boîtier / RMA à 8 chiffres valide pour accéder rapidement à une vue d'état de haut niveau de votre ordre de réparation.

Numéro de dossier ou numéro RMA \*

Adresse Email \*

Continuer

- Vérifiez le statut de votre demande de réparation approuvée en entrant le numéro de la demande et une adresse e-mail valide
- Si vous êtes connecté à la communauté de support, le numéro de suivi d'envoi de retour de votre équipement réparé est également fourni

# Inscription

Portail de demande de réparation et communauté de support Zebra

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

[Communauté de support](#)

[Portail de demande de réparation](#)



## INSCRIPTION DES PARTENAIRES

Si votre société est membre de PartnerConnect, contactez l'administrateur du partenaire pour demander accès au portail de demande de réparation Zebra



## INSCRIPTION DES CLIENTS

Vous pouvez démarrer le processus d'inscription en 4 étapes depuis la page d'inscription du portail de demande de réparation. Tout utilisateur qui demande l'accès au portail doit disposer d'une adresse e-mail valide

**Un utilisateur autorisé à accéder au portail de demande de réparation Zebra peut automatiquement accéder à la communauté de support et à Zebra.com**

# Lisez-moi !

Ressource d'assistance en ligne



## Réponses rapides

Accéder aux articles de la base de connaissances qui répondront aux questions que vous pourriez avoir sur votre produit

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



## Télécharger ou regarder

Télécharger nos manuels de formation, nos pilotes et nos logiciels. Regarder des vidéos de formation sur votre produit

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



## Demande de réparation

Envoyer une demande de réparation et suivre son statut

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



## Connexion à la communauté

Rejoindre notre communauté soudée d'utilisateurs et d'ambassadeurs Zebra du monde entier

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

# Merci



ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp., déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2018 ZIH Corp. et/ou ses sociétés affiliées. Tous droits réservés.