



Комплекс ресурсов поддержки Zebra

Ознакомьтесь с удобными в использовании онлайн-инструментами и информационными ресурсами Zebra

Ресурсы поддержки Zebra, которые предоставляют эксперты, создающие решения для клиентов

- Удобные онлайн-инструменты и информационные ресурсы Zebra позволяют клиентам максимально реализовать потенциал их устройств и помогают им выявлять неисправности и решать типичные проблемы, возникающие в процессе использования устройств.
- Мы предлагаем вам ознакомиться со всеми инструментами и ресурсами, которые Zebra предоставляет клиентам для решения возникающих проблем.



МЕТОДЫ ПОЛУЧЕНИЯ ТРЕБУЕМОЙ ПОДДЕРЖКИ



Просмотр
базы знаний



Задать вопрос
сообществу поддержки



самостоятельно
диагностировать ваше
устройство



Заявка на ремонт

Zebra
VisibilityIQ™
OneCare™
Powered by Zebra Savanna™



Заявка на
восстановление
лицензии на ПО для
принтера



Быстрая проверка
гарантии



Быстрая проверка
состояния ремонта

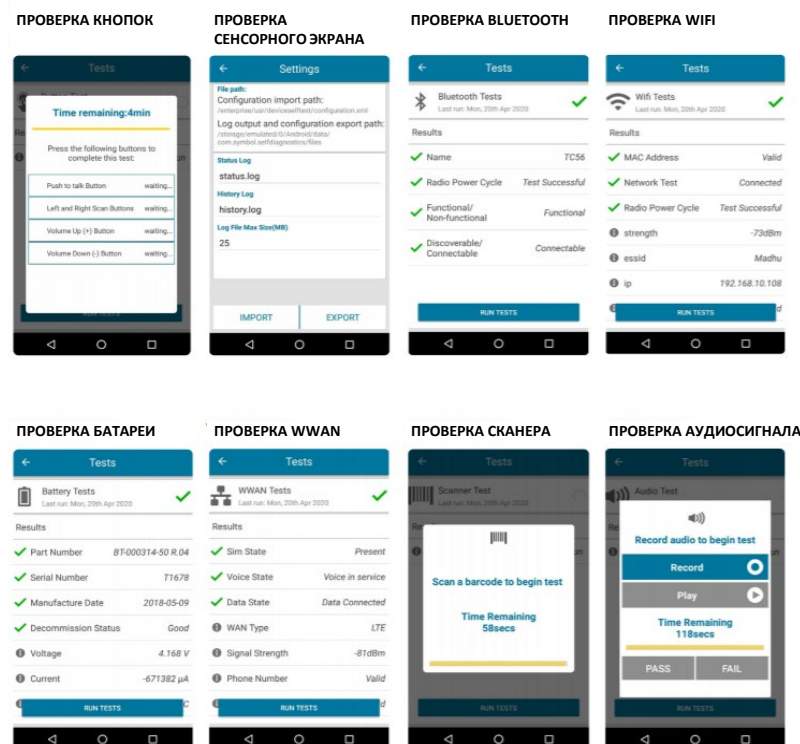
zebra.com/support

Инструмент для диагностики устройств



- Инструмент для диагностики устройств

Образцы вывода на экран результатов диагностики устройств



Дополнительно предлагаемый компанией Zebra инструмент, помогающий избежать расходов по причине возврата в мастерскую устройств, которым ремонт не требуется.

- С этим инструментом Mobility DNA администраторы и конечные пользователи могут **немедленно провести тестирование и диагностику** основных функций мобильных компьютеров Zebra: для этого достаточно нажать кнопку и получить доступ к информации о состоянии системы и функциональности устройства.
- **Полученные результаты позволяют понять**, может ли проблема быть устранена самим пользователем на месте эксплуатации устройства или необходимо направить устройство в ремонтный центр Zebra.
- При необходимости технические эксперты Zebra могут на основании этих данных провести анализ состояния устройства по телефону и подсказать метод устранения неисправности, чтобы пользователи могли продолжить работу с устройством.
- Если же устройство должно быть направлено в ремонт, **результаты диагностики помогут точно описать неисправности, на основании которых будет сформирована заявка на ремонт.**

Поддержка и загрузки

Поддержка и файлы для загрузки

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В РАЗДЕЛ ПОДДЕРЖКИ И ФАЙЛОВ ДЛЯ
ЗАГРУЗКИ ZEBRA



ПОИСК ПО ТИПУ ПРОДУКЦИИ

Ищите драйверы, программное обеспечение, статьи базы знаний, учебные материалы, встроенное ПО и т. д.



Принтеры



Сканеры штрихкодов



Считыватели RFID и антенны



Программное обеспечение
Zebra



Мобильные компьютеры



Планшетные ПК



Интерактивные киоски



Сканирующие модули (OEM)



Технологии определения
местоположения



Решения Intelligent Edge

БОЛЬШЕ СПОСОБОВ ПОЛУЧИТЬ НЕОБХОДИМУЮ ПОДДЕРЖКУ



Поиск по базе знаний



Задать вопрос в сообществе
поддержки



Самодиагностика устройства



Запрос на ремонт



Подписаться на обновления
LifeGuard



Запрос на переустановку
лицензии программного
обеспечения принтера

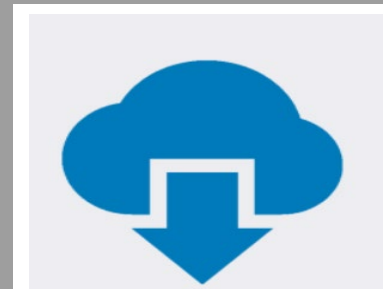


Выполнить быструю проверку
гарантии



Выполнить быструю проверку
статуса заказа на ремонт

- Поддержка для продукции
- Ресурсы поддержки
- Уведомления службы поддержки
- Загрузка ПО



[Поддержка и загрузки](#)

Zebra VisibilityIQ OneCare

Zebra
VisibilityIQ™
OneCare™
Powered by Zebra Savanna™

[Zebra VisibilityIQ
OneCare](#)
[Услуги поддержки
Zebra OneCare](#)

Support and Downloads > Zebra VisibilityIQ™ Support

ZEBRA VISIBILITYIQ™ SUPPORT



- **VisibilityIQ OneCare** представляет собой настраиваемый облачный инструмент, с помощью которого вы получаете расширенный доступ к информации, не ограничиваясь лишь данными о ремонте. Клиенты получают доступ к информации о ремонте, технической поддержке, договорах, а также к отчётам LifeGuard™ Analytics. При этом информация предоставляется с цветовой маркировкой, на основании которой могут быть немедленно приняты необходимые меры.
- Эта выгодная услуга включена в действующие договоры Zebra OneCare® и распространяется на мобильные компьютеры и сканеры Zebra.

Дополнительная функциональность этих услуг включает следующее:

- Расширенные возможности просмотра и простая в использовании панель управления
- Замена составляемых вручную отчётов автоматизированным интерактивным инструментом
- Расширение выбора требуемых дат
- Функция администрирования назначения объекта
- Отчётность на уровне объекта для идентификации и изолирования проблемных объектов

Задать вопрос сообществу



Задать вопрос сообществу поддержки

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

Обсуждение форум (Английский)

Примите участие в обсуждениях на форуме, где вы сможете связаться с пользователями продукции Zebra и представителями Zebra по всему миру

- Вопросы и ответы направляются зарегистрированными членами
- Zebra не несёт ответственности за контент, предоставленный зарегистрированными членами
- Если вам требуется помощь компании Zebra, направьте [заявку](#)

Подписаться

Авторизоваться

Последняя дискуссия

Выбор темы ▼

Сортировать по:

Последние сообщения ▼



[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 · 5 ч. назад

2 0

[Problem on keyboard Omnii XT15 after suspend](#)

Mobile Computers · User16243035686925128913 · 6 ч. назад

2 0

[Pairing CS6080 with ET51 via BT on Android OS](#)

Barcode Scanners · sam.thrasher1.5180500490817087E12 · 8 ч. назад

9 0

[Print FedEx Label with PNG \(or EPL2\) raw data](#)

Printers · User16240396205749800906 · 8 ч. назад

7 0

- Воспользуйтесь **дискуссионным форумом**, чтобы связаться с пользователями продукции Zebra и партнёрами и задать ваши вопросы, а также поделиться вашими знаниями о продукции Zebra.
- Сообщения и ответы доступны для открытого просмотра. Основным языком форума является английский.
- Вы сможете получать бейджи признания за помощь, оказанную другим членам сообщества.

Просмотр базы знаний



Просмотр
базы знаний

zebra.com/knowledge

Knowledge Base ZEBRA

All articles are in English only. We are in the process of translating articles into your language, and some of them may still appear in English. You can use the search function or browse product information. You are given access to thousands of articles where you can find answers to questions about your products.

SPECIAL PRODUCTS



ZT410 / ZT420



LS2208

SEARCH BY PRODUCT



Industrial printers



Desktop printers



Mobile printers



Card printers



Barcode scanners



Mobile computers



Tablet



Software



Interactive Kiosk Printers



Print modules



Radio frequency identification (RFID)



Location solutions

- Доступ к тематическим статьям, содержащим ответы на вопросы и руководства для различных продуктов Zebra.
- Поиск по статьям или просмотр по видам продуктов.
- **Более 4000** статей на английском языке и **более 2000** статей, переведенных на китайский, испанский, французский, немецкий и многие другие языки.

Заявка на ремонт



Заявка на ремонт

zebra.com/repair

Форма Заявки Для Ремонта В Компании Zebra



Вы можете просто и удобно сформировать заявку на ремонт в онлайн-режиме. Перейти к Порталу для размещения заявок на ремонт, чтобы разместить заказ в онлайн-режиме, или продолжить заполнение Формы заявки на ремонт.

Вариант 1. Портал для размещения заявок на ремонт

- Это наиболее подходящий вариант для крупных партнёров и клиентов, которым необходимо часто размещать заявки на ремонт или ремонтировать большое количество устройств.
- Немедленная авторизация
- Подробная информация о гарантии и покрытии OneCare
- Предоставление немедленной информации о стоимости разовых (оплачиваемых) случаев ремонта
- Необходима регистрация и авторизация
- Обновление данных о ремонте в реальном времени
- Отслеживание доставки
- Планирование получения неисправных устройств у клиентов (для клиентов, которым доступна эта услуга)
- Бесплатная отгрузочная этикетка для соответствующих требованиям клиентов в Северной Америке.
- Портал для размещения заявок на ремонт поддерживает все браузеры, включая Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer или Apple Safari.

Портал для размещения заявок на ремонт

Вариант 2. Форма заявки на ремонт

Форма Заявки Для Ремонта В Компании Zebra

Сформировать заявку OMA

АдресОписание неисправностиПросмотреть и отправить

Название компании*

Имя/фамилия контактного лица*

Адрес электронной почты*

Номер контактного лица*

Далее

 **ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

Отмените регистрацию от Google Android Zero-touch перед отправкой в сервисный центр

Если Продукт зарегистрирован в Google Android™ Zero Touch Service, Клиент и / или Конечный пользователь несут ответственность за **отмену регистрации** такого Продукта на портале Google Android Zero Touch Service до его возвращения в Zebra. Zebra не несет ответственности за любые задержки в сроках ремонта данного устройства, если Клиент или Конечный пользователь не отменили регистрацию Продукта перед возвратом устройства в Zebra для ремонта ».

ВАРИАНТ 1. Портал для размещения заявок на ремонт

- Это наиболее подходящий вариант для крупных партнёров и клиентов, которым необходимо часто размещать заявки на ремонт или ремонтировать большое количество устройств.
- Немедленная авторизация
- Подробная информация о гарантии и покрытии OneCare
- Предоставление немедленной информации о стоимости разовых (оплачиваемых) случаев ремонта
- Обновление данных о ремонте в реальном времени

ВАРИАНТ 2. Форма заявки на ремонт

- Для заявок на ремонт не более 10 устройств
- Как правило, авторизация предоставляется в течение 1 рабочего дня
- Информация о стандартной гарантии и покрытии OneCare

Заявка на восстановление лицензии на ПО для принтера



Заявка на
восстановление
лицензии на ПО для
принтера

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

ZebraDesigner Professional and Cardstudio

Запросы на сброс лицензии для ZebraDesigner v2 и CardStudio 1.0 будут прекращены с **31 декабря 2020** года.

Пользователям рекомендуется перейти на [CardStudio 2.0](#) ^ или [ZebraDesigner Professional 3.0](#) ^

^ Информация предоставлена на английском языке.

Форма запроса на сброс лицензии

ШАГ 1: ОБНОВИТЕ ВАШЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДО ПОСЛЕДНЕЙ ВЕРСИИ УСКОРИТ ПРОЦЕСС СБРОСА

Перед отправкой запроса на сброс требуется установить последнюю версию.

[ZebraDesigner Professional 3](#)

[CardStudio 2.0](#)

ШАГ 2: ПРЕДОСТАВЛЯЙТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ДЕТАЛИ

Инструкции для определения местоположения некоторых из требуемой информации находятся под формой.

* Страна:

* Имя:

* Фамилия:

* Компания:

* Адрес:

* Телефон:

- **Форма заявки на восстановление лицензии** применяется для ZebraDesigner Professional 3 и Card Studio 2.
- После отправки этой формы формируется заявка, которая направляется соответствующей группе поддержки для обработки и ответа.

Быстрая проверка гарантии



Быстрая проверка
гарантии

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

Проверка статуса гарантии продукта Zebra

Поиск серийного номера

Серийный номер

Поиск

Информация о гарантии продукта
Zebra

Узнайте больше о нашем [гарантийном покрытии](#) и
соответствующих условиях

ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ УСТРОЙСТВО

Инструментарий Zebra для диагностики устройств поможет вам выявить и устранить типичные неполадки в работе мобильных компьютеров Zebra на платформе Android. Вы сможете самостоятельно провести быструю диагностику и исключить возврат устройств, ремонт которым не требуется.

[Узнать больше](#)



- Для проверки состояния гарантии для вашего продукта Zebra в режиме онлайн введите серийный номер устройства.
- На экране будет выведена информация о дате начала и окончания действия гарантии на устройство.
- В случае наличия действующего договора обслуживания Zebra OneCare будут предоставлены сведения о дате начала и завершения действия договора.

Быстрая проверка состояния ремонта



Быстрая проверка
состояния ремонта

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

ZEBRA СТАТУС ЗАПРОСА НА РЕМОНТ

Самый быстрый способ проверить статус ремонта вашей продукции Zebra

Просто введите свой адрес электронной почты и действительный номер запроса / RMA, чтобы быстро получить доступ к общему обзору статуса вашего запроса на ремонт.

Номер запроса или номер RMA*

Электронное письмо*

Продолжить

- Вы можете проверить ход выполнения одобренного случая ремонта. Для этого необходимо указать номер заявки на ремонт и адрес электронной почты.
- Если вы вошли в систему «Сообщества поддержки», вы сможете увидеть номер отслеживания обратной доставки отремонтированного устройства.

Регистрация

Портал Zebra для размещения заявок на ремонт и сообщество поддержки

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

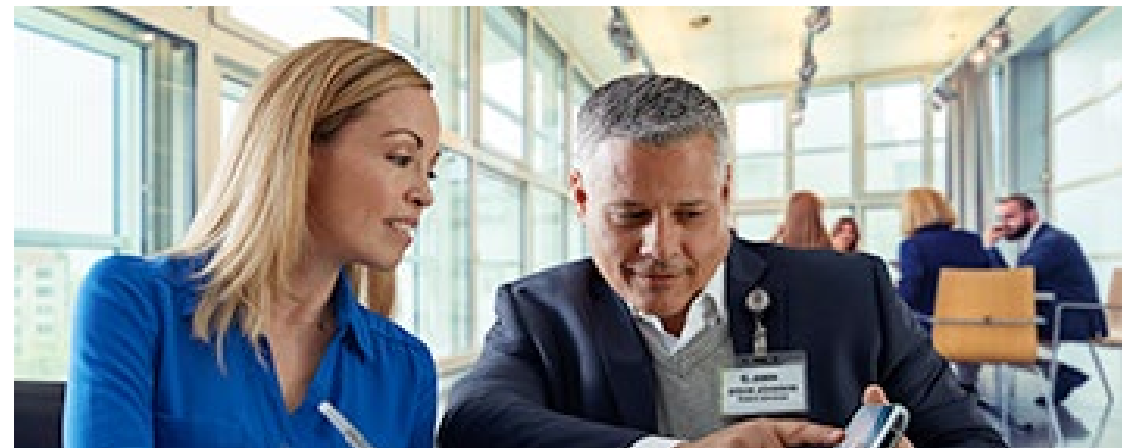
[Сообщество поддержки](#)

[Портал для размещения заявок на ремонт](#)



РЕГИСТРАЦИЯ ПАРТНЁРОВ

Если ваша организация является членом программы PartnerConnect, обратитесь к вашему администратору партнёра с целью получения доступа к portalу Zebra для размещения заявок на ремонт



РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТОВ

Процедура регистрации предусматривает 4 шага. Регистрация осуществляется на регистрационной странице на портале для размещения заявок на ремонт. Пользователи, запрашивающие доступ к portalу, должны иметь действительный адрес электронной почты.

Пользователь, обладающий доступом к portalу Zebra для размещения заявок на ремонт, автоматически получает доступ к сообществу поддержки и сайту Zebra.com

Отсканируй меня!

Ресурс онлайн-поддержки



Быстрые ответы

Доступ к статьям в базе знаний, которые помогут вам найти ответы о вашем продукте.

zebra.com/knowledge



Загрузите или смотрите

Загрузка руководств, драйверов и программного обеспечения. Просмотрите видеосюжеты, которые рассказывают, как использовать ваш продукт.

zebra.com/downloads



Заявка на ремонт

Отправка заявки на ремонт и отслеживание состояния ремонта на всех этапах.

zebra.com/repair



Связь с сообществом

Станьте участником нашего сообщества пользователей и представителей Zebra во всём мире.

zebra.com/supportcommunity

Благодарим Вас!



ZEBRA и стилизованная голова зебры являются товарными знаками компании ZIH Corp., зарегистрированными во многих юрисдикциях по всему миру. Все другие товарные знаки являются собственностью их владельцев. © ZIH Corp. и (или) ее дочерние компании, 2018 г. Все права защищены.