



# Recursos de suporte abrangentes da Zebra

Explore as ferramentas on-line e os recursos de informação práticos da Zebra

# Recursos de suporte de especialistas da Zebra que criaram soluções para clientes

- As ferramentas online e os recursos de informação práticos da Zebra ajudam nossos clientes a aproveitar ao máximo os seus dispositivos, além de nos auxiliar na resolução de problemas comuns dos dispositivos.
- Vamos explorar todas as ferramentas e recursos que a Zebra fornece para ajudar o cliente a enfrentar seus desafios.



# FORMAS DE OBTER O APOIO DE QUE VOCÊ PRECISA

## MAIS MANEIRAS DE OBTER O SUPORTE DE QUE VOCÊ PRECISA



Pesquisar banco de conhecimentos



Perguntar à comunidade de suporte



Autodiagnóstico do seu dispositivo



Solicitar um reparo



Inscreva-se para receber atualizações do LifeGuard



Solicitação de redefinição de licença de software de impressora



Executar uma verificação rápida de garantia



Executar uma verificação rápida de status de reparo

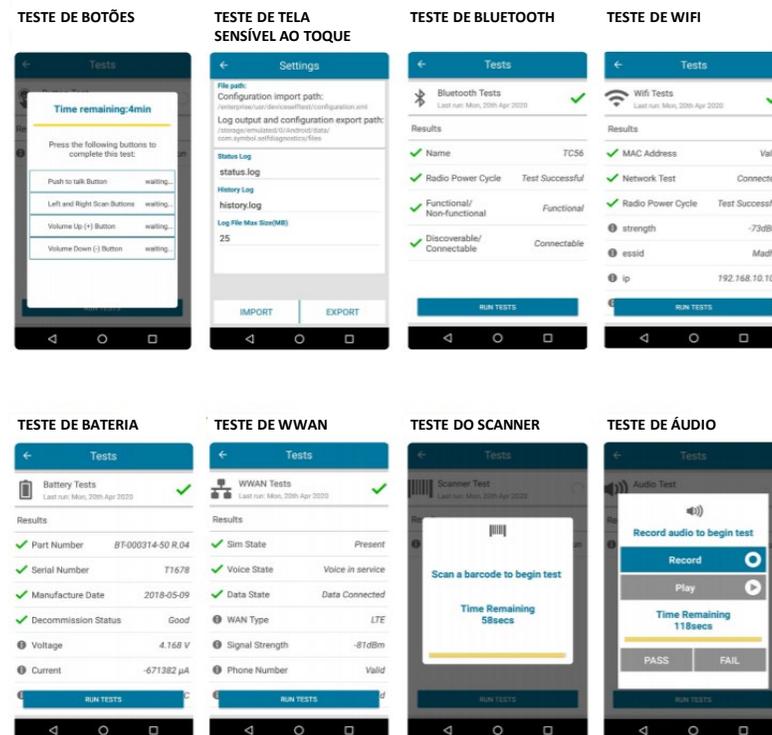
[zebra.com/support](https://zebra.com/support)

# Device Diagnostic Tool



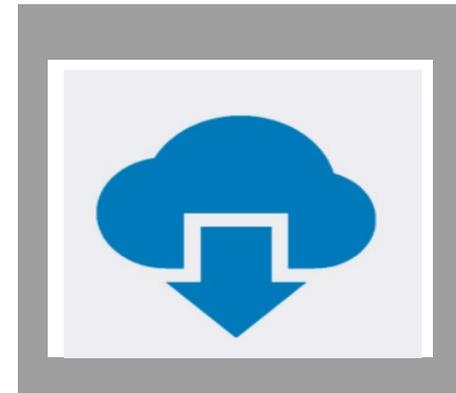
• [Device Diagnostic Tool](#)

## Exemplos de telas de diagnóstico de dispositivos



- **Ferramenta gratuita da Zebra** que pode ajudar a eliminar o alto custo de todos aqueles retornos desnecessários de dispositivos que, na realidade, não precisam de reparo.
- Com este utilitário Mobility DNA, administradores e usuários finais podem **testar e diagnosticar instantaneamente** a operacionalidade principal em computadores móveis Zebra apenas pressionando um botão para determinar a integridade e a funcionalidade do sistema.
- **Os resultados revelam** se o problema pode ser corrigido no local pelo usuário ou se é necessário ir até o Zebra Repair Centre.
- Se for necessário, os especialistas em suporte técnico da Zebra podem aproveitar esses dados para solucionar problemas do dispositivo por telefone para alcançar a resolução e manter o dispositivo em operação no seu respectivo local.
- E se o dispositivo precisar ser enviado para reparo, os resultados do teste de diagnóstico do dispositivo auxiliam na identificação correta do problema ao criar um pedido de reparo.

# Suporte e downloads



Suporte e downloads

**BEM-VINDO A SUPORTE E DOWNLOADS DA ZEBRA**



PROCURAR POR TIPO DE PRODUTO

Localizar drivers, software, manuais, artigos do banco de conhecimentos, vídeos de instruções, firmware e mais.

 Impressoras	 Scanners de código de barras	 Leitores e antenas de RFID	 Software Zebra
 Computadores móveis	 Tablets	 Quiosques interativos	 Mecanismos de escaneamento (OEM)

MAIS MANEIRAS DE OBTER O SUPORTE DE QUE VOCÊ PRECISA

 Tecnologias de localização	 Soluções de vantagem inteligente	 Pesquisar banco de conhecimentos	 Perguntar à comunidade de suporte	 Autodiagnóstico do seu dispositivo	 Solicitar um reparo
 Inscreva-se para receber atualizações do LifeGuard	 Solicitação de redefinição de licença de software de impressora	 Executar uma verificação rápida de garantia	 Executar uma verificação rápida de status de reparo		

Encontre drivers, software, manuais, artigos da base de conhecimento, vídeos explicativos, firmware e muito mais.

- **Suporte ao produto**
- **Recursos de suporte**
- **Notificações de suporte**
- **Downloads de software**

# Zebra VisibilityIQ OneCare

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

[Zebra VisibilityIQ OneCare](#)

[Serviços de suporte](#)

[Zebra OneCare](#)

Support and Downloads > Zebra VisibilityIQ™ Support

## ZEBRA VISIBILITYIQ™ SUPPORT



- A **VisibilityIQ OneCare** é uma ferramenta configurável baseada na nuvem que estende a visibilidade do suporte além dos recursos de reparo. Os clientes podem visualizar uma série de relatórios de reparo, suporte técnico, contratos e LifeGuard™ Analytics com status codificado por cores para consulta rápida, que indica as ações que devem ser tomadas em vários elementos visuais.
- Este benefício está incluído para titulares de contratos Zebra OneCare® válidos para computadores móveis e scanners Zebra.

### Outros recursos são:

- Navegação aprimorada e painel simplificado
- Substituição de relatórios manuais por uma ferramenta interativa automatizada
- Melhorias no seletor de datas
- Recurso de administração de atribuição do local
- Relatórios no nível do site para identificar e isolar locais problemáticos

# Perguntar à comunidade



Perguntar à comunidade de suporte

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

The screenshot shows the Zebra Support Community forum interface. At the top left is the Zebra logo. A search bar contains the text "Comunidade de suporte de pesquisa" and a "Pesquisar" button. A "Login" link is on the right. Below the search bar is a navigation menu with "Discussão" selected, and other options: "Base De Conhecimento", "Verificação De Garantia", "Apoio, Suporte", "Reparar", and "Recursos". The main heading is "Discussão Fórum (Inglês)". Below this is a paragraph: "Participe de nosso fórum de discussão da comunidade, onde você pode se conectar com usuários e embaixadores da Zebra de todo o mundo". A list of bullet points follows: "As perguntas e respostas são postadas por membros registrados", "A Zebra não se responsabiliza pelo conteúdo publicado por membros registrados", and "Se você precisar de ajuda da Zebra, envie um caso de suporte". Two buttons, "Inscrever-se" and "Conecte-se", are displayed. Below these are "Última Discussões" and "Seleção de Tópicos". A "Classificar por:" dropdown menu is set to "Publicações mais recentes". Three forum posts are visible, each with a title, user information, and view/reply counts.

- Use o **fórum de discussão** para entrar em contato com usuários e parceiros da Zebra, fazer perguntas e compartilhar seus conhecimentos sobre produtos da Zebra
- As postagens e respostas podem ser vistas publicamente e o inglês é o idioma principal do fórum de discussão
- Receba crachás de reconhecimento para ajudar outros membros da comunidade

# Pesquisar na base de conhecimento



Pesquisar na base de conhecimento

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

## Produtos em Destaque



ZT410 / ZT420



LS2208

## Consulte Por Produto



Impressoras Industriais



Impressoras De Mesa



Impressoras Móveis



Impressoras De Cartões



Leitor De Códigos De Barra



Computador Móvel



Tablets



Programas



Impressoras De Quiosque



Mecanismos De Impressão



RFID Soluções



Soluções De Localização

- Acesso a **artigos de conhecimento com soluções e guias** que abrangem vários produtos da Zebra
- Pesquisa de artigos ou navegação por tópicos de produtos
- **Mais de 4000** artigos em inglês e **mais de 2000** artigos traduzidos para chinês, espanhol, francês e alemão e muitos outros idiomas

# Solicitar um reparo



Solicitar um reparo

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

## Formulário De Solicitação De Reparo Zebra



Criar uma solicitação de reparo é fácil e conveniente com as nossas ferramentas online. Prossiga para o Portal de Pedidos de Reparo para obter uma experiência de reparação online completa ou continue com este formulário de solicitação de reparo.

### Opção 1: Portal de pedidos de reparo

- Ideal para grandes parceiros e clientes com pedidos de reparo frequentes ou em massa
- Autorizações instantâneas
- Informações detalhadas sobre a garantia e a cobertura do OneCare
- Orçamentos imediatos para reparos por incidente (pagos)
- É necessário registrar-se e fazer login
- Atualizações do status de reparo em tempo real
- Rastreamento de envio
- Agendar coleções de dispositivos (para clientes com direito a este serviço)
- Etiqueta de retorno de gratuito para clientes elegíveis da América do Norte
- O Portal de Ordens de Reparo dá suporte a todos os navegadores da web, incluindo Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer ou Apple Safari

[Portal de pedidos de reparo](#)

### Opção 2: Formulário de solicitação de reparo

#### Formulário De Solicitação De Reparo Zebra

[Iniciar solicitação de RMA](#) > [Endereço](#) > [Detalhes do defeito](#) > [Revisar e enviar](#)

Nome da empresa\*

Nome do contato\*

Endereço de e-mail\*

Número de contato\*

[Avançar](#)

### Isenção de responsabilidade

Cancele o registro do Android Zero-touch do Google antes de enviar para algo reparo

Se um produto for registrado no Android™ Zero Touch Service do Google, é de responsabilidade do Cliente e / ou do Cliente final **cancelar o registro** de tal Produto no portal do Serviço Android Zero Touch do Google antes de enviar o Produto à Zebra. A Zebra não será responsável por qualquer atraso no Tempo de Resposta do reparo de tal Produto, se o Cliente ou o Cliente Usuário final não cancelar o registro do Produto antes de devolver o Produto à Zebra para reparo.

## OPÇÃO 1: Portal de pedidos de reparo

- Ideal para grandes parceiros e clientes com pedidos de reparo frequentes ou em massa
- Autorizações instantâneas
- Informações detalhadas sobre a garantia e a cobertura do OneCare
- Orçamentos imediatos para reparos por incidente (pagos)
- Atualizações do status de reparo em tempo real

## OPÇÃO 2: Formulário de solicitação de reparo

- Disponível para pedidos de reparo com até 10 dispositivos
- Autorização geralmente dentro de um dia útil
- Informações básicas sobre a garantia e a cobertura do OneCare

# Solicitação de redefinição da licença do software da impressora



Solicitação de redefinição da licença do software da impressora

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

## Formulário de solicitação de redefinição de licença

### PASSO 1: ATUALIZE O SEU SOFTWARE

ATUALIZAR O SOFTWARE PARA A ÚLTIMA VERSÃO PARA REDUZIR OS ATRASOS.

É necessário que você instale a versão mais recente antes de enviar uma solicitação de redefinição.

[ZebraDesigner Professional 3](#)

[CardStudio 2.0](#)

### PASSO 2: ENVIE OS SEGUINTE DETALHES

As instruções para localizar algumas das informações necessárias são mostradas abaixo do formulário.

\* País:

\* Primeiro Nome:

\* Sobrenome:

\* Empresa:

\* Endereço:

\* Telefone:

\* Endereço de E-mail:

- O formulário de solicitação de redefinição de licença é usado para o ZebraDesigner Professional 3 e Card Studio 2
- Ao enviar o formulário, é criado um caso, que é encaminhado à equipe de suporte apropriada para processamento imediato e envio de resposta

# Executar uma verificação rápida de garantia



Executar uma verificação rápida de garantia

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

## Verificação de garantia do produto Zebra

Buscar número de série

Pesquisa

Informações sobre garantia do produto

Saiba mais sobre nossa [cobertura de garantia](#) e os termos e condições envolvidos

## FERRAMENTA DE DIAGNÓSTICO DO DISPOSITIVO

A Ferramenta de Diagnóstico de Dispositivos da Zebra ajuda você a solucionar problemas comuns em computadores móveis Android Zebra para que você possa realizar um autodiagnóstico rápido e limitar retornos desnecessários para reparo.

Aprender Mais



- Verifique o status de garantia do seu produto Zebra online inserindo um número de série de dispositivo válido
- Serão exibidas a data de início e de fim da garantia do hardware
- Quando aplicável, será fornecida uma data de início e uma data de fim do contrato de serviços de suporte do Zebra OneCare

# Executar uma verificação rápida do status de reparo



Executar uma verificação rápida do status de reparo

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

## Status da Ordem de Reparo da Zebra

A maneira mais rápida de verificar o status de reparo dos produtos zebra

Basta digitar seu endereço de e-mail e um número válido de caso / RMA para ter rapidamente uma visão geral do status do seu pedido de reparo.

Número do caso ou número do RMA\*

Email\*

Continuar

- Verifique o status do seu pedido de reparo aprovado fornecendo o número do pedido de reparo e o endereço de e-mail válido
- Para usuários conectados à Comunidade de Suporte, também será fornecido o número de rastreamento de remessa de retorno do seu dispositivo reparado

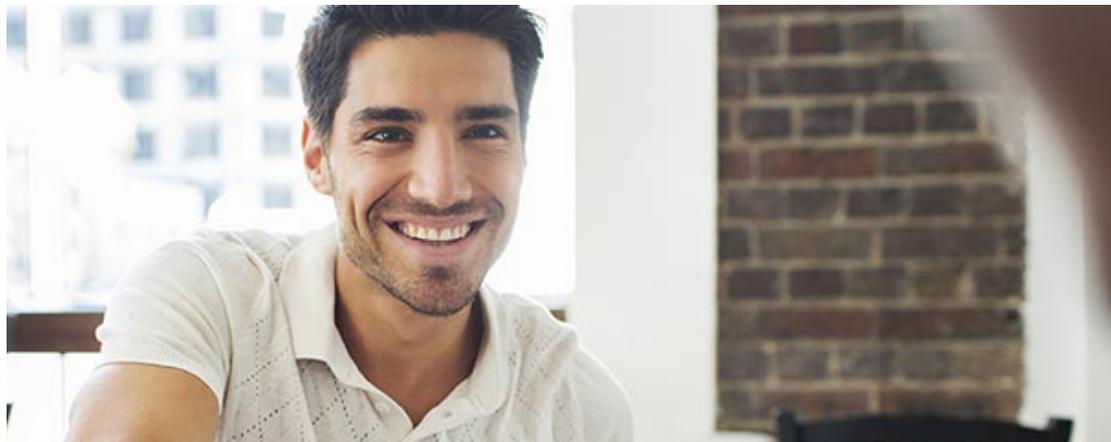
# Registro

Portal de pedidos de reparo da Zebra e comunidade de suporte

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

[Comunidade de Suporte](#)

[Portal de pedidos de reparo](#)



## REGISTRO DE PARCEIROS

Se sua organização for membro do PartnerConnect, entre em contato com o administrador do parceiro para solicitar acesso ao portal de pedidos de reparo da Zebra



## REGISTRO DE CLIENTE

O processo de registro de quatro etapas pode ser iniciado na página de registro do portal de pedidos de reparo. Os usuários que solicitam o acesso devem ter um endereço de e-mail válido

**Um usuário que tenha acesso ao portal de pedidos de reparo da Zebra terá acesso automático à Comunidade de Suporte e à Zebra.com**

# Escaneie-me!

Recurso de suporte on-line



## Respostas rápidas

Acesse artigos da base de conhecimento que respondem às suas perguntas sobre o produto

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



## Baixar ou assistir

Baixe manuais, drivers e software. Assista a vídeos sobre como usar seu produto

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



## Pedido de reparo

Envie um pedido de reparo e acompanhe o status do começo ao fim

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



## Conexão da comunidade

Participe de nossa comunidade de usuários e embaixadores da Zebra de todo o mundo

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

# Obrigado



ZEBRA e a cabeça estilizada de zebra são marcas comerciais da ZIH Corp, registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietários. ©2018 ZIH Corp e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.