



Soporte Técnico para Impresoras

Guía Rápida de Resolución de Problemas

Gracias por mantener su negocio con Zebra. Queremos ayudarle a proteger sus operaciones críticas y brindarle el más alto nivel de soporte para sus impresoras Zebra. Esta Guía Rápida de Resolución de Problemas (Quick Troubleshooting Guide) fue creada para ayudarle a resolver las preguntas más comunes que recibimos en Soporte Técnico.

Este documento está organizado en grupos de preguntas y respuestas individuales. Se proporcionará más orientación para apoyo externo y enlaces con la respuesta, según cómo corresponda. Tenemos una gran cantidad de recursos de autoayuda que están disponibles a través de nuestra herramienta llamada "Knowledge Base Base" (Base de Conocimientos) en www.zebra.com/support. Otra excelente fuente de asistencia es su reseller original de Zebra. Es posible que estén más capacitados para responder a los problemas relacionados con sus dispositivos específicos e instalación. Antes de llamar al Soporte Técnico de Zebra, le recomendamos encarecidamente que consulte estas herramientas, o con su socio reseller para una resolución rápida a sus preguntas.

P: ¿Cómo puedo calibrar o ajustar mi impresora para el suministro y/o cinta que deseo utilizar?

R: Se deben seguir los siguientes pasos para resolver la mayoría de los problemas con la calibración de la impresora.

1. Revise las etiquetas para definir el espacio, corte o marca.
2. Dependiendo de las etiquetas, el sensor tendrá que colocarse correctamente.
3. Revise que la cinta esté instalada correctamente. Observe el color de la cinta. La cinta negra es la más común.
4. La calibración automática debe ocurrir después de que el cabezal de impresión esté cerrado.
5. Si la calibración automática (Auto Calibrate) no se ejecuta; será necesario realizar la calibración manual.

Recursos Adicionales:

- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Reparaciones Zebra www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html
- El socio reseller de impresoras o suministros originales.

P: ¿Cómo puedo resolver los problemas mientras intento activar mi licencia de Software?

R: Si recibió mensajes de error, utilice Knowledge Base de Zebra para encontrar la recuperación de errores en: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>.

Instale el software actualizado desde www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

P: ¿Cómo puedo encontrar repuestos, cabezales de impresión y accesorios para mi impresora Zebra?

R: Debe ir a www.zebra.com/us/en/products/parts.html. Coloque el cursor sobre Productos. Haga clic en Repuestos de impresora. Seleccione la impresora para ver las partes de ese modelo.



P: ¿Dónde puedo navegar para encontrar software, firmware, controladores, suministros y socios?

R: Para encontrar software, firmware y controladores:

- Ir a www.zebra.com/us/en/support-downloads.html.
- Coloque el cursor sobre soporte y descargas, haga clic en soporte de impresora e ingrese el nombre del producto o el número del modelo.

Para encontrar suministros:

- Ir a www.zebra.com/us/en/products.html.
- Coloque el cursor sobre Productos, haga clic en suministros, haga clic en la etiqueta específica y luego compre el producto.

Para encontrar un Socio:

- Ir a www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html.
- Coloque el cursor en Socios y haga clic en Encontrar un socio.

P: ¿Cómo puedo encontrar e instalar nuevos controladores para mi impresora?

R: Para instalar nuevos controladores en la impresora siga los siguientes pasos:

1. Ir a www.zebra.com/us/en/support-downloads.html para encontrar el control actualizado.
2. Instale el controlador antes de conectar el USB. Instale el controlador con la Red y, luego utilice la configuración mientras el controlador se está instalando para configurar la dirección IP.
3. Si el controlador no se está comunicando intente usar otro cable de conexión..
4. El controlador instalado en dispositivos e impresoras en su PC debe estar en línea o un nuevo controlador se instalará automáticamente.
5. Prueba de impresión.

Recursos Adicionales:

- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Descargas de Soporte www.zebra.com/us/en/support-downloads.html
- El socio reseller de impresoras o suministros originales.

P: ¿Cómo obtengo ayuda para navegar y usar mi software?

R: Primero asegúrese de tener la última versión de la página web de Zebra www.zebra.com/us/en/support-downloads.html. Además, tenemos videos tutoriales disponibles en Knowledge Base de Zebra <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>.

Recursos Adicionales:

- Manuales de usuario en Zebra Knowledge Base https://km.zebra.com/kb/index?page=answers&startover=y&question_box_status=changed&question_box=user+guides&restrict=
- Zebra Designer - www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html
- Card Studio: www.zebra.com/us/en/products/software/card-printers/zmotif-cardstudio-standard.html
- El socio reseller de impresoras o suministros originales también puede ayudarlo.

P: ¿Dónde puedo obtener asistencia en la programación o para el conjunto de comandos para mi impresora?

R: Los siguientes recursos están disponibles para asistencia:



- Descargue la Guía de Programación www.zebra.com/content/dam/zebra/manuals/en-us/software/zpl-zbi2-pm-en.pdf.
- Los comandos SetGetDo están disponibles a través de Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Para convertir una Etiqueta en lenguaje de programación, utilice Zebra Designer para crear una etiqueta con el tamaño correcto e imprimir en un archivo. www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html
- Abrir la impresión en archivo; esto mostrará comandos que se pueden utilizar durante la programación.

P: ¿Cómo puedo obtener ayuda adicional para configurar las comunicaciones de mi impresora?

R: Siga los siguientes pasos:

1. Ir a www.zebra.com/us/en/support-downloads.html para encontrar un controlador actualizado.
2. Instale el controlador antes de conectar el USB. Instale el controlador con la Red y, luego utilice la configuración mientras el controlador se está instalando para configurar la dirección IP.
3. Si el controlador no se está comunicando intente usar un cable de conexión diferente.
4. El controlador instalado en dispositivos e impresoras en su PC debe estar en línea o un nuevo controlador se instalará automáticamente.
5. Prueba de impresión.

Recursos Adicionales:

- El reseller de la impresora original debe asistirlo con los ajustes específicos para la instalación
- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Descargas de Soporte www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

P: ¿Cómo obtengo ayuda con aplicaciones o dispositivos no creados por Zebra?

R: Póngase en contacto con su proveedor de aplicaciones o software. El Socio Reseller de Zebra original puede proporcionarle asistencia adicional.

Recursos Adicionales:

- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Descargas de Soporte www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

P: ¿Cómo puedo ajustar la calidad de impresión de mi impresora?

R: Intente seguir los siguientes pasos:

1. Prueba de pausa: Presione el botón de pausa mientras la impresora enciende, libere la pausa después de 5 segundos.
2. Si la Prueba de pausa no muestra diferentes niveles de oscuridad, las etiquetas y la cinta pueden ser la combinación equivocada. Contacte a su reseller para asistencia sobre el material y cintas correctos para la aplicación. Para encontrar un Socio, debe ir a www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html.
3. Si la Prueba de pausa imprime niveles de oscuridad - Vaya a los ajustes de la impresora para ajustar la oscuridad.
4. Ajuste la configuración de oscuridad en el controlador.

Nota: Un espacio en la impresión puede indicar un cabezal de impresión defectuoso. Póngase en contacto con su Socio reseller para obtener asistencia en la adquisición de un nuevo cabezal de impresión.



Recursos Adicionales:

- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

P: ¿Cómo puedo imprimir la configuración y realizar cambios en los ajustes de mi impresora?

R: Imprima la etiqueta de configuración desde el controlador bajo el menú del panel frontal bajo ajustes: Configuración de Cambios de ajuste (Config. Change settings) en la página de prueba del controlador y de las ventanas de impresión (Esto realizará los comandos cambiados en la impresora).

Recursos Adicionales:

- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- El reseller de impresoras originales puede ayudarle con los ajustes específicos para la instalación.

P: Mi impresora no enciende. ¿Cómo resuelvo un problema de encendido?

R: Por favor, intente los siguientes pasos:

1. Pruebe con un cable de energía diferente.
2. Revise el cable de energía y conecte la impresora a un toma corriente.
3. Si la impresora es nueva contacte al vendedor para obtener un reemplazo.
4. Verifique si la impresora todavía tiene soporte, una orden de reparación será necesaria. Para abrir una orden de reparación, debe ir a www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html.
5. Si la impresora está descontinuada, contacte al socio para la reparación www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html.

Recursos Adicionales:

- El reseller de la impresora original puede asistirlo con los ajustes específicos para la instalación.
- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

P: ¿Cómo se abre una garantía para mí dispositivo, con un contratista de servicio o al centro de llamadas de servicio por no garantía?

R: Los clientes de Zebra pueden abrir un ticket por una llamada de servicio en línea en: www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html.

Recursos Adicionales:

- El reseller de la impresora original puede asistirlo con los ajustes específicos para la instalación.
- Los clientes pueden verificar el estatus de una garantía o contrato en línea en: www.support.zebra.com/OA_HTML/lookup.jsp

P: Recibí un dispositivo del Servicio de Reparación de Zebra de retorno que parece no estar funcionando bien.

R: Intente lo siguiente antes de contactar a los servicios de reparación (repair@zebra.com) para más asistencia.

1. Realice una auto-prueba (utilice el manual de usuario).
2. Si es inalámbrica, compruebe la configuración de la impresora y su red interna para validar la red de la impresora.
3. Asegúrese de que el sensor se posicione dependiendo de las etiquetas; espacio o cortes y continúe con la calibración manual.

Recursos Adicionales:

- El reseller de la impresora original puede proporcionarle ayuda adicional para solucionar el problema.



- Zebra Knowledge Base <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

The Information provided in this submission is for information and budgetary purposes only and does not constitute an offer to sell or license any products or services. This submission is not binding on Zebra Technologies International LLC and Zebra Technologies International LLC is making no representations, warranties, or commitments with respect to pricing, products, payment terms, credit or terms and conditions.

Para más información, visite www.zebra.com



NA and Corporate Headquarters | +1 800 423 0442 | inquiry4zebra.com

©2016 ZIH Corp and/or its affiliates. All rights reserved. ZEBRA and the stylized Zebra head are trademarks of ZIH Corp, registered in many jurisdictions worldwide. All other trademarks are the property of their respective owners.

11/2016

NA and Corporate Headquarters | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com