



Suporte Técnico para Impressoras

Quick Troubleshooting Guide

Muito obrigado por utilizar produtos e serviços Zebra. Queremos ajudar você a garantir que suas operações essenciais estejam sempre funcionando, e fazemos isso oferecendo o mais alto nível de suporte para suas impressoras Zebra. Criamos este Quick Troubleshooting Guide para auxiliar na solução das questões mais comuns que recebemos em nosso suporte técnico.

O texto está dividido em grupos de perguntas e respostas. De acordo com os temas, oferecemos informações adicionais sobre suporte externo e também links, além das respostas. Nossa ampla e aprofundada Knowledge Base traz uma série de informações que você pode usar e aplicar sozinho: www.zebra.com/support. Outra excelente fonte de assistência é sua revenda original Zebra. Com frequência, a revenda pode ser a fonte mais bem preparada para ajudar a resolver problemas relativos a seus dispositivos e instalações. Recomendamos enfaticamente que você consulte as ferramentas listadas a seguir ou fale com a revenda parceira antes de ligar para o serviço de suporte da Zebra. Esses recursos podem trazer soluções rápidas para suas dúvidas.

PERGUNTA: Como posso calibrar ou ajustar minha impressora para a mídia e/ou fita que pretendo usar?

Resposta: Para solucionar a maioria das questões relativas à calibração de impressoras, siga os passos a seguir:

1. Confira as etiquetas para definir Gap, Notch ou Mark.
2. O sensor deverá estar posicionado corretamente, de acordo com a etiqueta.
3. Verifique se a fita está instalada corretamente. Confira a cor da fita. A fita preta é a mais comum.
4. A autocalibração deve ocorrer depois que a cabeça de impressão estiver fechada.
5. Caso a autocalibração não rode, será necessário fazer uma calibração manual.

Informações adicionais:

- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Zebra Repair: www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html
- Sua revenda parceira de Impressoras e Suprimentos originais

PERGUNTA: Como posso solucionar problemas enquanto tento ativar minha licença de software?

Resposta: Caso você tenha recebido mensagens de erro, utilize a Knowledge Base da Zebra para encontrar a recuperação do erro: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

Instale software atualizado acessando o link www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

PERGUNTA: Como posso encontrar peças, cabeças de impressão e acessórios para minha impressora Zebra?

Resposta: Acesse www.zebra.com/us/en/products/parts.html. Coloque o cursor sobre a palavra Products. Clique em Printer Parts. Para consultar uma listas de peças específicas, selecione o modelo da impressora.

PERGUNTA: Onde posso navegar para encontrar software, firmware, drivers, mídia e parceiros?

Resposta: Para encontrar software, firmware e drivers:

- Acesse www.zebra.com/us/en/support-downloads.html.
- Coloque o cursor sobre “support & downloads”, clique em “printer support” e em seguida digite o nome do produto ou o número do modelo.

Para encontrar mídia:

- Acesse www.zebra.com/us/en/products.html.
- Coloque o cursor sobre Products, clique em “supplies”, clique em “specific label” e depois em “buy product”.

Para encontrar um parceiro:

- Acesse www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html.
- Coloque o cursor sobre Partners e clique em “find a partner”.

PERGUNTA: Como posso encontrar e instalar drivers novos na minha impressora?

Resposta: Para instalar novos drivers na sua impressora, siga as instruções a seguir.

1. Acesse www.zebra.com/us/en/support-downloads.html e encontre “update driver”.
2. Instale o driver antes de conectar o USB. Instale o driver com Network. Em seguida, use as configurações enquanto o driver estiver sendo instalado para configurar o endereço IP.
3. Caso o driver não esteja se comunicando, tente usar outro cabo de conexão.
4. Um driver instalado na seção dispositivos e impressoras do seu computador deverá vir online. Caso contrário, um novo driver será instalado automaticamente.
5. Teste a impressão.

Informações adicionais:

- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Downloads de apoio: www.zebra.com/us/en/support-downloads.html
- Sua revenda parceira de Impressoras e Suprimentos originais

PERGUNTA: Como posso obter assistência para navegar e usar meu software?

Resposta: Primeiramente, assegure-se de que você tem a versão mais recente disponível no site da Zebra: www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

Na Knowledge Base da Zebra você encontra mais vídeos com tutoriais: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

Informações adicionais:

- Manuais para usuário na 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
- Você também pode pedir ajuda a sua revenda parceira de Impressoras e Suprimentos originais

PERGUNTA: Onde posso conseguir ajuda para programar ou estabelecer comandos para minha impressora?

Resposta: Os seguintes recursos podem ajudar:

- Baixe o Programming Guide: www.zebra.com/content/dam/zebra/manuals/en-us/software/zpl-zbi2-pm-en.pdf
- Na Knowledge Base da Zebra você encontra os comandos SetGetDo: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Para converter uma Etiqueta em linguagem de programação, use o Zebra Designer para criar uma etiqueta no tamanho certo e “print to file”: www.zebra.com/us/en/products/software/barcode-printers/zebralink/zebra-designer.html
- Abra o “print to file”. Isso irá mostrar comandos que podem ser usados na programação.

PERGUNTA: Como posso obter ajuda para configurar a comunicação da minha impressora?

Resposta: Siga as instruções a seguir:

1. Acesse www.zebra.com/us/en/support-downloads.html e encontre “update driver”
2. Instale o driver antes de conectar o USB. Instale o driver com Network. Em seguida, use as configurações enquanto o driver estiver sendo instalado para configurar o endereço IP.
3. Caso o driver não esteja se comunicando, tente usar outro cabo de conexão.
4. Um driver instalado na seção dispositivos e impressoras do seu computador deverá vir online. Caso contrário, um novo driver será instalado automaticamente.
5. Teste a impressão.

Informações adicionais:

- Sua revenda de Impressoras originais poderá ajudar a fazer as configurações específicas para sua instalação.
- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Downloads de apoio: www.zebra.com/us/en/support-downloads.html

PERGUNTA: Como posso obter ajuda com aplicações ou dispositivos que não foram criados pela Zebra?

Resposta: Entre em contato com o fornecedor da aplicação ou do software. Sua revenda parceira de produtos originais Zebra possivelmente também poderá ajudar.

Informações adicionais:

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

PERGUNTA: Como posso ajustar a qualidade de impressão da impressora?

Resposta: Tente alguma das soluções a seguir:

1. Pause Test – Pressione o botão “pause” enquanto a impressora está sendo inicializada. Solte o botão depois de 5 segundos.
2. Caso o “pause test” não mostre diferentes tons (mais claro ou mais escuro), a combinação entre etiquetas e fita pode estar incorreta. Para obter mais informações sobre mídia e fita corretas para sua aplicação, fale com sua revenda. Para encontrar uma revenda parceira, acesse www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html
3. Caso o “Pause test” imprima diferentes tons, vá até as configurações da impressora e ajuste o tom da impressão (mais claro ou mais escuro).
4. Ajuste a configuração de tom no driver.

Observação: Um salto na impressão pode ser indicio de falha na cabeça de impressão. Para obter ajuda na compra de uma nova cabeça de impressão, fale com sua revenda parceira.

Informações adicionais:

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

PERGUNTA: Como faço para imprimir fora da configuração e alterar as configurações da impressora?

Resposta: Imprima uma etiqueta de configuração a partir do driver, acessando o menu do painel frontal, em “settings” – “Config. Change” no driver. Em seguida, imprima a página de teste do Windows (Isso irá transferir os comandos alterados para a impressora).

Informações adicionais:

- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>
- Sua revenda de Impressoras originais poderá ajudar a fazer as configurações específicas para sua instalação.

PERGUNTA: Minha impressora não liga. Como resolvo esse tipo de problema?

Resposta: Tente alguma das soluções a seguir:

1. Experimente usar outro cabo de energia.
2. Verifique o cabo e ligue a impressora na fonte de energia.
3. Caso a impressora seja nova, fale com a revenda e solicite uma substituição.
4. Verifique se ainda há suporte para a impressora. Talvez seja necessário abrir uma solicitação de conserto. Para abrir uma solicitação de conserto, acesse www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html
5. Caso seu modelo de impressora tenha sido descontinuado, fale com o parceiro para solicitar o conserto: www.zebra.com/us/en/partners/find-a-zebra-partner.html

Informações adicionais:

- Sua revenda de Impressoras originais poderá ajudar a fazer as configurações específicas para sua instalação.
- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

PERGUNTA: Como posso abrir um chamado de garantia ou um chamado de serviço fora de garantia para meu dispositivo?

Resposta: Clientes Zebra podem abrir chamados de serviço online: www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html

Informações adicionais:

- Sua revenda de Impressoras originais poderá ajudar a fazer as configurações específicas para sua instalação.
- Clientes Zebra podem verificar online a situação da garantia ou do contrato: www.support.zebra.com/OA_HTML/lookup.jsp

PERGUNTA: O serviço de conserto da Zebra me devolveu um dispositivo que parece não estar funcionando corretamente.

Resposta: Antes de entrar em contato com o serviço de consertos (repair@zebra.com) para pedir ajuda, tente seguir as instruções abaixo:

1. Realize um “self-test” (consulte o manual do usuário).
2. Caso a impressora seja sem fio, verifique a configuração e sua rede interna para validação da rede de impressora.
3. Certifique-se da posição do sensor, dependendo das etiquetas Gap ou Notched, e em seguida continue fazendo a calibração manual.

Informações adicionais:

- Sua revenda de Impressoras originais pode oferecer mais assistência na solução do problema.
- Zebra Knowledge Base: <https://km.zebra.com/kb/index?page=home>

As informações contidas neste texto têm função meramente informativa e orçamentária, e não representam uma oferta de venda ou licenciamento de qualquer produto ou serviço. Este texto não é vinculante em relação à Zebra Technologies International LLC. A Zebra Technologies International LLC não está estabelecendo qualquer representação, garantia ou compromisso relativo a preço, produtos, termos de pagamento, crédito ou termos e condições.

Para mais informações, acesse www.zebra.com



NA e Sede Corporativa | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com