

Pour pouvoir garantir une assistance technique efficace, il faut toutes les informations et tous les documents pertinents.

graphax

IT Services
Document Solutions

Imprimer les documents et les envoyer à:

Graphax AG
Service Center
Riedstrasse 10
8953 Dietikon

Ou par e-mail à:

servicedesk@graphax.ch

Numéro de ticket

- | | | | |
|-------------------------|-----------------------|--|-----------------------|
| Machine Management List | <input type="radio"/> | Half-tone Pattern Level 100 tous | <input type="radio"/> |
| Adjustments List | <input type="radio"/> | Couleurs individuelles A3 | <input type="radio"/> |
| Fax Setting List | <input type="radio"/> | Exemple Prints et copie, avec une description de la manière dont ils ont été créés | <input type="radio"/> |
| Parameter List | <input type="radio"/> | Images ou fichiers vidéo | <input type="radio"/> |
| Protocol Trace (T.30) | <input type="radio"/> | Modèles numériques | <input type="radio"/> |

1.0 Informations de base

Nom	<input type="text"/>	Numéro de téléphone	<input type="text"/>
Date	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>
Nombre de produits	<input type="text"/>	Technicien OnSite/PHD	<input type="text"/>
Nom du client	<input type="text"/>	Contact en cas de questions int.	<input type="text"/>
Numéro de client	<input type="text"/>	Type d'escalade	<input type="radio"/> élevée
Interlocuteur	<input type="text"/>	Priorité	<input type="radio"/> moyenne <input type="radio"/> basse

2.0 Informations sur le modèle

Modèle d'appareils	<input type="text"/>	Numéro de série	<input type="text"/>
Accessoires	<input type="text"/>	Numéro de série	<input type="text"/>
Version de firmware	<input type="text"/>	Version du contrôleur	<input type="text"/>
Description du problème	<input type="text"/>		
Approches de solution tentées jusque-là	<input type="text"/>		

3.0 Matériel

3.1 Bourrage de papier:

Code de bourrage	<input type="text"/>	E-Code	<input type="text"/>	Comme en mode service / décrire l'écran
Sorte de papier	<input type="text"/>			Fabricant / nom du papier
Poids du papier	<input type="text"/>	Format de papier	<input type="text"/>	Poids du papier / format de papier
Source de papier choisie	<input type="text"/>			Poids du papier / format de papier
Mode copie/print	<input type="text"/>			1 page, duplex, multi-tray, PD, etc.
Fréquence	<input type="text"/>			Le problème survient-il de façon permanente, sporadique ou en fonction du job?
Position exacte du bourrage	<input type="text"/>			Description exacte de l'endroit du bourrage de papier
Alimentation en courant	<input type="text"/>			L'appareil est-il éteint pendant la nuit ou le week-end?
Variables d'environnement	<input type="text"/>			Description de l'environnement (locaux) en ce qui concerne la température, l'humidité, la saleté, etc.
Images	Veuillez prendre si possible des photos du dérangement et nous les envoyer			

3.2 Code d'erreur:

Code d'erreur	<input type="text"/>	Sous-code	<input type="text"/>	Comme en mode service / décrire l'écran
Code d'alarme	<input type="text"/>			Comme en mode service / décrire l'écran
Uniquement en copiant?	<input type="radio"/>	Uniquement en imprimant?	<input type="radio"/>	Dans quel mode l'erreur survient-elle?
Fréquence	<input type="text"/>			Le problème survient-il de façon permanente, sporadique ou en fonction du job?
Mesures prises	<input type="text"/>			Quelles mesures ont été prises jusque-là pour corriger le problème?
Variables d'environnement	<input type="text"/>			Description de l'environnement (locaux) en ce qui concerne la température, l'humidité, la saleté, etc.

3.3 Qualité d'image

Description	<input type="text"/>			Veuillez décrire en détail les effets du problème sur la qualité de l'émission.
Sorte de papier	<input type="text"/>	Format de papier	<input type="text"/>	Fabricant / nom et format du papier
Poids du papier	<input type="text"/>			Veuillez indiquer le poids du papier.
Uniquement en copiant?	<input type="radio"/>	Uniquement en imprimant?	<input type="radio"/>	Dans quel mode l'erreur survient-elle?
Application d'impression	<input type="text"/>			À partir de quelle application (y compris la version) imprime-t-on?
Commande d'impression	<input type="text"/>			Quel pilote (y compris la version) est-il utilisé? Déjà essayé une autre version du pilote?
Mesures prises	<input type="text"/>			Quelles mesures ont été prises jusque-là pour corriger le problème?
Variables d'environnement	<input type="text"/>			Description de l'environnement (locaux) en ce qui concerne la température, l'humidité, la saleté, etc.
Qualité	<input type="text"/>			Le calibrage actuel a-t-il été effectué?

3.4 Éléments électroniques / mécaniques défectueux

Élément	<input type="text"/>	Désignation selon catalogue des pièces de rechange
Numéro d'article	<input type="text"/>	Désignation selon catalogue des pièces de rechange
Description de l'erreur	<input type="text"/>	Description la plus précise possible de l'erreur
Code d'erreur	<input type="text"/>	Si affiché: Code d'erreur avec sous-code
Sous-code	<input type="text"/>	
Cause	<input type="text"/>	DOA ou motif supposé de la panne
Mesures prises	<input type="text"/>	Quelles mesures ont été prises jusque-là pour corriger le problème?
Accessoires	<input type="text"/>	Des terminaux de caisse, lecteurs de cartes, et/ou équipement tiers similaire sont-ils raccordés?

4.0 Logiciels système et Office

4.1 Imprimante / Logiciel / Pilote

Pilote et version	<input type="text"/>	Indications précises sur le pilote utilisé et la version
Système d'exploitation	<input type="text"/>	Désignation précise du système d'exploitation utilisé
Application	<input type="text"/>	Désignation précise de l'application utilisée
Commande	<input type="text"/>	Comment le terminal d'émission est-il connecté? Port LPR, SMB, TCP/IP, etc.
Réajustement	<input type="text"/>	Décrivez la manière dont le problème peut être réajusté
Données de test	<input type="text"/>	Printfile ou fichier pour réajuster le problème
Fréquence du problème	<input type="text"/>	Le problème survient-il de façon permanente, sporadique ou en fonction du job?
Tentatives jusque-là	<input type="text"/>	Quelles mesures ont-elles été mises en route pour résoudre le problème?

4.2 Logiciel Office

Logiciel Office	<input type="text"/>	USP Print & Scan etc.
Version	<input type="text"/>	Désignation précise du système d'exploitation utilisé
Système d'exploitation	<input type="text"/>	Désignation précise des systèmes d'exploitation utilisés y c. version SP et langue
Description de l'erreur	<input type="text"/>	Description la plus précise possible de l'erreur
Réajustement	<input type="text"/>	Décrivez la manière dont le problème peut être réajusté
Fréquence du problème	<input type="text"/>	Le problème survient-il de façon permanente, sporadique ou en fonction du job?
Tentatives jusque-là	<input type="text"/>	Quelles mesures ont-elles été mises en route pour résoudre le problème?

4.3 Systèmes RIP

Page de configuration

Imprimer et envoyer un config-print du RIP

Description

Description la plus précise possible de l'erreur

Version logicielle du système

y c. numéro de la version actuelle

Sorte de papier

Fabricant / nom du papier

Poids du papier

Format de papier

Poids du papier / format de papier

Application d'impression

À partir de quelle application (y compris la version) imprime-t-on?

Pilote

Indication précise du pilote utilisé, y c. la version

Processus de production

Description de la fonction d'impression pour pouvoir réajuster le problème

Document client

Mettre à disposition si possible le document original (y c. documents et images)

Qualité

Le calibrage actuel a-t-il été effectué?

Variables d'environnement

Description de l'environnement (locaux) en ce qui concerne la température, l'humidité, la saleté, etc.

5.0 Logiciel

Produit

Contrat de logiciel

Oui

Non

Description du problème