

Um einen effizienten Support gewährleisten zu können, werden sämtliche relevanten Informationen und Unterlagen benötigt.

Die Unterlagen ausdrucken und einsenden an:

Graphax AG
Service Center
Riedstrasse 10
8953 Dietikon

Oder per E-Mail an:

service@graphax.ch

graphax

IT Services
Document Solutions

Graphax Ticket Nummer

Machine Management List

Adjustments List

Fax Setting List

Parameter List

Protocol Trace (T.30)

Halftone Pattern Level 100 alle

Farben einzeln A3

Beispiele Prints und Kopien, dazu einen
Beschrieb, wie diese erstellt wurden

Bilder oder Videodateien

Digitale Vorlagen

1.0 Basisinformationen

Name

Datum

Anzahl Produkte

Name Kunde

Kundennummer

Ansprechperson

Telefonnummer

E-Mail

Techniker OnSite/PHD

Kontakt bei int. Fragen

Eskalations-Typ

hoch

mittel

niedrig

Priorität

2.0 Modellinformationen

Geräte Modell

SN

Zubehör

SN

Firmware-Version

Controller Version

Problembeschreibung

Bisher versuchte
Lösungsansätze

3.0 Hardware

3.1 Papierstau:

Stau-Code	<input type="text"/>	E-Code	<input type="text"/>	Wie im Servicemode / Display beschreiben
Papiersorte	<input type="text"/>			Hersteller / Papiername
Papiergewicht	<input type="text"/>	Papierformat	<input type="text"/>	Papiergewicht / Papierformat
Gewählte Papierquelle	<input type="text"/>			Papiergewicht / Papierformat
Kopier-/Printmodus	<input type="text"/>			1-seitig, Duplex, Multi-Tray, PD etc.
Häufigkeit	<input type="text"/>			Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Genaue Stauposition	<input type="text"/>			Genaue Beschreibung, wo das Papier staut
Stromversorgung	<input type="text"/>			Wird das Gerät über Nacht bzw. Wochenende ausgeschaltet?
Umgebungsvariablen	<input type="text"/>			Beschreibung der Umgebung (Räumlichkeiten) in Bezug auf Temperatur, Feuchtigkeit, Schmutz etc.
Bilder	Bitte erstellen Sie, wenn möglich, Bildmaterial der Störung und stellen Sie es uns zu			

3.2 Fehlercode:

Fehler-Code	<input type="text"/>	Unter-Code	<input type="text"/>	Wie im Servicemode / Display beschreiben
Alarm-Code	<input type="text"/>			Wie im Servicemode / Display beschreiben
Nur beim Kopieren?	<input type="radio"/>	Nur beim Drucken?	<input type="radio"/>	In welchem Modus tritt der Fehler auf?
Häufigkeit	<input type="text"/>			Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Erfolgte Massnahmen	<input type="text"/>			Welche Massnahmen wurden zur Problembhebung bisher eingesetzt
Umgebungsvariablen	<input type="text"/>			Beschreibung der Umgebung (Räumlichkeiten) in Bezug auf Temperatur, Feuchtigkeit, Schmutz etc.

3.3 Bildqualität

Beschreibung	<input type="text"/>			Bitte beschreiben Sie detailliert, wie sich das Problem auf die Ausgabequalität auswirkt.
Papiersorte	<input type="text"/>	Papierformat	<input type="text"/>	Hersteller / Papiername und Papierformat
Papiergewicht	<input type="text"/>			Bitte geben Sie das Papiergewicht an
Nur beim Kopieren?	<input type="radio"/>	Nur beim Drucken?	<input type="radio"/>	In welchem Modus tritt der Fehler auf?
Druck-Applikation	<input type="text"/>			Aus welcher Applikation (inkl. Version) wird gedruckt?
Druck-Ansteuerung	<input type="text"/>			Welcher Treiber (inkl. Version) wird verwendet? Andere Treiberversion schon versucht?
Erfolgte Massnahmen	<input type="text"/>			Welche Massnahmen wurden zur Problembhebung bisher eingesetzt
Umgebungsvariablen	<input type="text"/>			Beschreibung der Umgebung (Räumlichkeiten) in Bezug auf Temperatur, Feuchtigkeit, Schmutz etc.
Qualität	<input type="text"/>			Kalibrierung aktuell eingemessen?

3.4 Fehlerhafte elektronische / mechanische Komponenten

Komponente	<input type="text"/>	Bezeichnung gemäss Ersatzteilkatalog	
Artikelnummer	<input type="text"/>	Bezeichnung gemäss Ersatzteilkatalog	
Fehlerbeschreibung	<input type="text"/>	Möglichst genaue Fehlerbeschreibung	
Fehlercode	<input type="text"/>	Subcode <input type="text"/>	Wenn angezeigt: Fehlercode mit Subcode
Ursache	<input type="text"/>		
Erfolgte Massnahmen	<input type="text"/>	Welche Massnahmen wurden zur Problembhebung bisher eingesetzt	
Zubehör	<input type="text"/>	Sind Kassengeräte, Kartenleser, u./o. ähnliches Fremd-equipment angeschlossen?	

4.0 System- und Office-Software

4.1 Drucker / Software / Treiber

Treiber und Version	<input type="text"/>	Genauere Angaben des verwendeten Treibers u. Version
Betriebssystem	<input type="text"/>	Genauere Bezeichnung des verw. Betriebssystems
Applikation	<input type="text"/>	Genauere Bezeichnung der verwendeten Applikation
Ansteuerung	<input type="text"/>	Wie ist das Ausgabegerät verbunden? LPR Port, SMB, TCP/IP etc.
Nachstellung	<input type="text"/>	Beschreiben Sie, wie das Problem nachgestellt werden kann
Testdaten	<input type="text"/>	Printfile oder Datei zum Nachstellen des Problems
Problemfrequenz	<input type="text"/>	Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Bisherige Versuche	<input type="text"/>	Welche Massnahmen wurden in die Wege geleitet, um das Problem zu lösen?

4.2 Office Software

Office SW	<input type="text"/>	USP Print & Scan usw.
Version	<input type="text"/>	Genauere Bezeichnung des verw. Betriebssystems
Betriebssystem	<input type="text"/>	Genauere Bezeichnung der verwendeten Betriebssysteme inkl. SP Version und Sprache
Fehlerbeschreibung	<input type="text"/>	Möglichst genaue Fehlerbeschreibung
Nachstellung	<input type="text"/>	Beschreiben Sie, wie das Problem nachgestellt werden kann
Problemfrequenz	<input type="text"/>	Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Bisherige Versuche	<input type="text"/>	Welche Massnahmen wurden in die Wege geleitet, um das Problem zu lösen?

4.3 RIP-Systeme

Konfigurationsseite

Config-Print des RIP's ausdrucken und zustellen

Beschreibung

Möglichst genaue Fehlerbeschreibung

Version System-Software

inkl. aktueller Versionsnummer

Papiersorte

Hersteller / Papiername

Papiergewicht

Papierformat

Papiergewicht / Papierformat

Druck-Applikation

Aus welcher Applikation (inkl. Version) wird gedruckt?

Treiber

Genauere Angabe des verwendeten Treibers inkl. Version

Produktionsablauf

Beschreibung der Druckaufgabe um das Problem nachstellen zu können

Kundendokument

Möglichst Originaldokument zur Verfügung stellen (inkl. Schriften und Bilder)

Qualität

Kalibrierung aktuell eingemessen

Umgebungsvariablen

Beschreibung der Umgebung (Räumlichkeiten) in Bezug auf Temperatur, Feuchtigkeit, Schmutz etc.

5.0 Software

Produkt

Software-Vertrag

Ja

Nein

Problembeschreibung