

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

Die Unterlagen ausdrucken und einsenden an:

Graphax AG
Service Center
Pfadackerstrasse 10
8957 Spreitenbach

Oder per E-Mail an:

service@graphax.ch

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	Telefonnummer	
Datum	E-Mail	
Anzahl Produkte	Techniker OnSite/PHD	
Name Kunde	Kontakt bei int. Fragen	
Kundennummer	Eskalations-Typ	hoch
Ansprechperson	Priorität	mittel niedrig

2.0 Modellinformationen

Geräte Modell	SN
Zubehör	SN
Firmware-Version	Controller Version
Problembeschreibung	
Bisher versuchte Lösungsansätze	

3.0 Hardware

3.1 Papierstau:

Stau-Code	E-Code	Wie im Servicemode / Display beschreiben
Papiersorte		Hersteller / Papiername
Papiergewicht	Papierformat	Papiergewicht / Papierformat
Gewählte Papierquelle		Verwendeter Papierschacht
Kopier-/Printmodus		1-seitig, Duplex, Multi-Tray, PD etc.
Häufigkeit		Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Genaue Stauposition		Genaue Beschreibung, wo das Papier staut
Stromversorgung		Wird das Gerät über Nacht bzw. Wochenende ausgeschaltet?
Umgebungsvariablen		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	Unter-Code	Wie im Servicemode / Display beschreiben
Alarm-Code		Wie im Servicemode / Display beschreiben
Nur beim Kopieren?	Nur beim Drucken?	In welchem Modus tritt der Fehler auf?
Häufigkeit		Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Erfolgte Massnahmen		Welche Massnahmen wurden zur Problembhebung bisher eingesetzt
Umgebungsvariablen		Beschreibung der Umgebung (Räumlichkeiten) in Bezug auf Temperatur, Feuchtigkeit, Schmutz etc.

3.3 Bildqualität

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

3.4 Fehlerhafte elektronische / mechanische Komponenten

Komponente		Bezeichnung gemäss Ersatzteilkatalog
Artikelnummer		Bezeichnung gemäss Ersatzteilkatalog
Fehlerbeschreibung		Möglichst genaue Fehlerbeschreibung
Fehlercode	Subcode	Wenn angezeigt: Fehlercode mit Subcode
Ursache		DOA oder vermuteter Grund des Ausfalls
Erfolgte Massnahmen		Welche Massnahmen wurden zur Problembhebung bisher eingesetzt
Zubehör		Sind Kassengeräte, Kartenleser, u./o. ähnliches Fremd-equipment angeschlossen?

4.0 System- und Office-Software

4.1 Drucker / Software / Treiber

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

4.2 Office Software

Office SW		USB Print & Scan usw.
Version		Genauere Bezeichnung des verw. Betriebssystems
Betriebssystem		Genauere Bezeichnung der verwendeten Betriebssysteme inkl. SP Version und Sprache
Fehlerbeschreibung		Möglichst genaue Fehlerbeschreibung
Nachstellung		Beschreiben Sie, wie das Problem nachgestellt werden kann
Problemfrequenz		Tritt das Problem permanent, sporadisch oder Job bezogen auf?
Bisherige Versuche		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		Genaue 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			