

Service Anforderungs- Formular für Zeutschel Scanner

TS-0440D Ver. 05/2010



Bitte füllen Sie das Formular mit allen Ihnen zur Verfügung stehenden Angaben aus und senden Sie dieses an Ihren Zeutschel-Vertragshändler per E-Mail oder Fax. Damit beschleunigen Sie die Bearbeitung von Service-Fällen erheblich.

WICHTIG: die mit **Sternchen** * gekennzeichneten Felder sind für die Bearbeitung zwingend erforderlich!

Angaben zum Kunden

<input type="text"/> *Name / Institut	<input type="text"/> *Ansprechpartner
<input type="text"/> *Strasse	<input type="text"/> *Telefon
<input type="text"/> *PLZ Ort	<input type="text"/> *E-Mail Adresse
<input type="text"/> *Land	<input type="text"/> Name des zuständigen Zeutschel- Händlers*

Angaben zum Scanner

<input type="text"/> *Genauer Gerätetyp (z.B. OS12000 A2)	<input type="text"/> Ungefähres Installationsdatum
<input type="text"/> *Serien-Nr. Basis (z.B. 49033)	<input type="text"/> Ungefähre Betriebsdauer seit der Installation (in h)
<input type="text"/> *Serien-Nr. Scankopf (z.B. 49034)	<input type="text"/> *Software-Version (z. B. OMNISCAN 10.x)*
<input type="text"/> *Serien-Nr. Buchwippe (z.B. 49031)	<input type="text"/> *Software Versions-Datum (z. B. 30.04.2003, siehe „?“ in der Menüleiste von OMNISCAN)*
<input type="text"/> Sonderausstattungen, z. B. OT90 Kit etc.	

Angaben zum Fehler

*Fehlerart (bitte ankreuzen): Hardware Software PC Problem unbekannt

*Fehlerbeschreibung (bitte vermerken Sie auch Auffälligkeiten wie ungewöhnliche Geräusche, flackerndes Licht, defekte Sicherungen, PC-Abstürze etc.) :

*Fehlerhäufigkeit (bitte ankreuzen): einmalig sporadisch mal täglich mal pro 100 Scans

Erstmaliges auftreten (bitte ankreuzen): am (Datum)

seit folgendem Ereignis (z. B. Software-Update, Betriebssystemwechsel, Stromausfall, Virenbefall, PC-Umbau):

Angaben zum PC System

*Fabrikat / Typ / Service Tag (z.B. DELL/ T3400/ HC5695J)

*CPU (z.B. Pentium IV, 2.4 GHz)

*RAM (z.B. 1 GB DDR RAM)

Festplatten-Anschluß (z.B. SCSI, IDE, RAID, S-ATA)

*Betriebssystem / Service Pack / Sprache
(z. B. Win2000 / SP4 / deu)

sonstige Besonderheiten (z. B. Dual Prozessor, 64Bit Prozessor, etc.):

*SCSI Controller, an dem der Scanner betrieben wird
(z. B. Adaptec 29160).

*Installierte Version der SCSI Treiber
(z. B. Adaptec 6.2.000.000, siehe Geräte-Manager)

*Installierte Version der ASPI Treiber
(z. B. Adaptec Ver. 4.71, mit ASPICHK.EXE ermittelbar)

Anderer Controller-Typ, falls kein SCSI Scanner
(z. B. Firewire, Frame-Grabber)

Musterscans & Diagnose Info Datei

*Für die Fehlerbeurteilung bei Bildproblemen werden unbedingt folgende Musterscans/ Daten benötigt:

- 1x Vollformatig, größtes Scanformat, 200-300 dpi JPEG komprimiert als Übersichtsscan (bei OS6000 mit Weissreferenz!!)
- 1x Detailansicht des Fehlers, kleiner Ausschnitt, 200-300 dpi als TIF Datei)
- 1x Diagnose Info Datei mit geladenem Job in Omniscan erstellen

jeweils mit Angabe der Scanbedingungen im Dateinamen, also Fomatgröße_ Farbitefe_ Auflösung_ Geschwindigkeit_Blende,
z. B. A1_24Bit_200dpi_Average4_Blende8.JPG

Bitte keine Bildbearbeitungswerkzeuge wie Scharfzeichnen, Despeckeling, etc. anwenden!

Folgende Anlagen sind der Fehlerbeschreibung beigefügt:

Muster 1: Name:

Muster 2: Name:

Diag. Datei: Name:

beigefügt als E-Mail Anhang (max. 5 MB) Datenträger FTP Server

Was wurde bis jetzt erledigt oder gewechselt ? / Sonstige Hinweise zum Fall

*Bitte helfen Sie dem Support, Ihr Problem einzugrenzen, indem Sie Angaben zu sonstigen Ereignissen machen, wie z. B.:

- Hinweise auf eventuell kürzlich durchgeführte Reparaturen (z. B. der Motor wurde vor 1 Wochen getauscht).
- Hinweise über evtl. Wasserschäden, Stromausfällen, wechsel des Geräte- Standortes u.s.w.
- Sonstige Angaben / Auffälligkeiten, die bei der Störungsbehebung wichtig sein könnten, z. B. Fremdlichtquellen, Temperaturverhalten d. Gerätes, Umgebungsbedingungen, Verschmutzung u.s.w.

Eingangsvermerk (vom Händler bzw. Zeuschel auszufüllen):

Händler am Z-Support am

Erledigt / Datum / Bearbeiter

Service-Vorgangs-Nr.