

Error report EDUPRINT EDP-UU-xxx PLACE xx.xxxxx

Error reports need to contain the following information:

- EDP name and / or serial number **EDP-UU-xxx / xxxxxxxxxxxx**
- Contact person (name, email and phone number) if Ricoh needs to talk to someone about the error.
- User ID for affected users
- Time
- Clear error description
- Printing method (eg computer with / without client, mobile, web, e-mail)
- Printer queue
- Client OS

The list must be applied with common sense, for example, if there is a fault in the document feeder, there is no client OS, however, there is a user and a time that needs to be included in the fault report.

Universitetsgemensam IT registers the case in Easit and forwards it to Ricoh according to a special tamplet so that the case is held together and is traceable. The agreement states that technicians must be on site (or work remotely if possible) and start correcting the error no later than 11 am the next working day.

If nothing has happened within the agreed time, scan the code and make a new error report to the Universitetsgemensam IT, and they will take it further with Ricoh.



If you scan this QR, you will receive an email template for error reporting which you fill in and send in.

Felanmälan EDUPRINT EDP-UU-xxx PLATS xx.xxxxx

Felanmälan behöver innehålla följande information:

- EDP-namn och/eller serienummer **EDP-UU-xxx / xxxxxxxxxxxx**
- Kontaktperson (namn, e-post och telefonnummer) om Ricoh behöver prata med någon om felet.
- Användar-id för drabbad användare
- Tidpunkt
- Tydlig fel beskrivning
- Utskriftssätt (till exempel dator med/utan klient, mobil, webb, e-post)
- Skrivarkö
- Klient-OS

Listan ska tillämpas med sunt förnuft, är det till exempel fel på dokumentmataren finns inget klient-OS, däremot finns en användare och en tidpunkt som behöver finnas med i felanmälan.

Universitetsgemensam IT registrerar ärendet i Easit och skickar det vidare till Ricoh enligt en särskild mall så att ärendet hålls ihop och är spårbart. Avtalet säger att tekniker ska vara på plats (eller arbeta på distans om det går) och börja åtgärda felet senast klockan 11 nästa arbetsdag.

Har inget hänt inom avtalad tid, scanna koden och gör en ny felanmälan till Universitetsgemensam IT så tar dom det vidare med Ricoh.



Om du scannar denna QR får du en e-postmall för felanmälan som du fyller i och skicka in.