

HELPDESK Niveau 2

Les objectifs du cours :

L'objectif est de comprendre les technologies d'impression mises en œuvre dans les imprimantes LEXMARK et principalement d'acquies les outils d'analyse et de résolution, de développer une approche de type «diagnostic deuxième niveau» et de perfectionner les actions correctrices, afin d'augmenter la qualité de service Support Utilisateur.

A qui s'adresse ce cours ?

Support Helpdesk, correspondant informatique, Service Informatique, technicien terrain.

Les connaissances nécessaires pour suivre ce cours :

Connaissances en informatique.

Programme du cours :

Introduction

- Présentation des objectifs et déroulement de la formation
- Film commenté expliquant le principe de fonctionnement d'une imprimante laser.

Partie 1 : Maintenance des solutions Lexmark

- Présentation de la gamme de solutions Lexmark
- Explication des codes erreurs par familles
- Conseils pratiques pour éviter les problèmes d'entraînement papier et qualité d'impression ou numérisation

Partie 2 : Administration à distance à l'aide de l'interface web

- Présentation des modules de l'interface web
- Configuration via l'interface web
 - o Configuration générale et réseau
 - o Configuration des impressions
 - o Configuration des modes copie, télécopie, messagerie, ftp
- Administration via l'interface web
 - o Importation/Exportation de configuration, raccourcis
 - o Copie réglages imprimante
 - o Mise à jour de microcodes
- Exercices pratiques :
 - o Création et mise en place d'une configuration machine à l'aide de l'interface web utilisant l'ensemble des fonctionnalités présentées.
 - o Tests de validation de la configuration créée
 - o Sauvegarde de configuration et raccourcis à l'aide de l'interface web
 - o Mise à jour des microcodes via différentes méthodes (interface web, ftp, usbutil, usbflash ...)

Partie 3 : Solutions embarquées

- Présentation de l'ensemble des solutions embarquées Lexmark
- Exercices pratiques :
 - Installation, configuration de chaque solution via l'interface web
 - Utilisation des solutions installées
 - Sauvegarde des solutions à l'aide de l'interface web
 - Suppression complète des solutions via l'interface web et en mode configuration

Conclusion

- Séance de questions/réponses
- Résumé des points les plus importants à retenir
- Remise d'un support numérique contenant les outils et documents utilisés lors de la session