

HELPDESK Niveau 1

Les objectifs du cours :

L'objectif est de comprendre les technologies d'impression mises en œuvre dans les imprimantes LEXMARK et principalement d'acquérir les outils d'analyse et de résolution, de développer une approche de type «diagnostic premier 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 : Supervision à distance à l'aide de l'interface web

- Présentation des modules de l'interface web
 - o Etat du périphérique
 - o Etat des fournitures
 - o Rapports
 - o Profils de numérisation
 - o Liens et index
- Administration via l'interface web
 - o Importation/Exportation de configuration, raccourcis
 - o Mise à jour de microcodes

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