****

**Formulaire pour demande de service sur scanner de Gdata**

S’il vous plait, complétez ce formulaire avec toutes les informations que vous possédez et envoyez-le par e-mail à votre concessionnaire Gdata. Cela permettra d’accélérer considérablement le processus d’intervention de service technique. **IMPORTANT:** Les champs marqués avec un **Astérix \*** doivent être remplis obligatoirement!

**Données du client**

**\*Nom / Institut**

**\*Téléphone**

**\*Rue**

**\*Adresse e-mail**

**\*Pays**

**Date estimée de l’installation**

**Données du numériseur / Scanner**

**\*Type exact de l’appareil (p. ex. OS10000 A2)**

**\*Numéro de série**

**Temps d’utilisation estimée depuis installation (en**

**Heures)**

**\*Version du logiciel (p. ex. OMNISCAN 10.x)**

**Numéro de série de la tête du scanner (p. ex. 49034)**

**Description du problème**

**\*Catégorie d’erreur (encochez S.V.P.): Matériel Logiciel Problème de PC incertain**

**\*Description détaillée du problème\* (S.V.P., notifiez aussi les anomalies, comme des bruits, des variations d’éclairage, des fusibles d’alimentation qui sautent, des plantages de caméras, des redémarrages de la caméra intempestifs, etc.) :**

\***Fréquence des erreurs\* (encochez S.V.P.): Une fois Intermittent fois par jour après**

**A peu près prises de vue / numérisation**

**Première apparition de l’erreur (encochez S.V.P.): le (date) ou**

**Données du poste de travail (PC)**

**\*Marque / Type (p. ex. DELL)**

**\*Processeur (p.ex. Pentium IV, 2.4 GHz)\***

**\*RAM (i.e. 1 GB DDR RAM)\***

**Harddisk**

**\*Système opérationnel/ Service Pack / langage\* (p.e. Win2000 / SP4 / French)**

**Autres particularités (p. ex. processeur à double cœur, processeur à 64Bit, etc.):**

**Exemples de scans**

**Pour la prise en compte de problèmes d’images, les scans suivants sont indispensables\*:**

 **1x surface complète,** grand format, **200-300 dpi JPEG** comprimé comme „scan général“(**OS6000** avec référence blanche!)

 **1x vue détaillée** de l’erreur, un petit area capturé, 200-300 dpi en format fichier **TIF**)

 **1x Fichiers diagnostiques faits avec le job actuel l’hors de l’apparition du problème**

Les deux exemples avec une description des paramètres du scanner **dans le nom du fichier** comme grandeur du format\_

profondeur couleur\_ résolution\_ vitesse\_ diaphragme, p.ex. ***A1\_24Bit\_200dpi\_vitesse4\_diafragme8.JPG***

***S’il vous plait, n’appliquez aucun outil de traitement d’image pour ces exemples, comme p. ex. correction contours, nettoyage, etc. !***

Les exemples de scan suivants sont attachés à ce formulaire:

**Exemple 1:** Nom du fichier:

**Exemple 2:** Nom du fichier:

**Fichier Diag.:** Nom du fichier:

Comme attachement e-mail (**max. 5 MB**) Serveur FTP

**Actions / Réparations déjà accomplies, notations supplémentaires**

**\*S’il vous plait, aidez le support technique à se concentrer sur votre problème en lui fournissant toutes les informations additionnelles pouvant être utiles pour la recherche du problème. Exemples :**

 **Autres remarques / caractéristiques, p.e. Source de lumière externe très puissante, comportement thermique du système, conditions ambiantes, poussière, etc.**

Reçu du formulaire de prestation de service (sera rempli par le représentant Gdata ou le support de Gdata)