

Cartridgeprobleem?

Dit controleer je en dit geef je door aan ICT.

Voor docenten, onderwijsassistenten en administratie. Volg altijd de schoolafspraken en de afspraken met de contractleverancier.

1 Zelf controleren

- ☐ Lees de melding letterlijk. Noteer de foutcode en genoemde kleur. Staat de melding op de printer of alleen op je computer?
- ☐ Gaat het om herkenning, inkt/toner, afdrukkwaliteit of offline/wachtrij? Bij offline: controleer de geselecteerde printer.
- ☐ Vergelijk het volledige printermodel en de cartridgecode met de lijst van geschikte printers bij de cartridge.
- ☐ Alleen als je cartridges mag vervangen: controleer de plaatsing en aangewezen transportbescherming volgens de exacte modelhandleiding. Forceer niets; raak geen chip, contacten of inktopeningen aan. Laat de installatie afronden.

2 Stop en schakel ICT of de vaste leverancier in

Bij twijfel, ontbrekende bevoegdheid, een blijvende fout of een melding over bescherming, abonnement of beheerinstellingen. Volg bij een printcontract de afgesproken route.

Wijzig zelf geen firmware, beveiligings- of accountinstellingen. Zet geen oudere firmware terug, doe geen fabrieksreset en zet geen chips over. Geen alcohol of herhaalde reiniging als algemene oplossing. Bewaar cartridge en verpakking.

3 Geef deze gegevens door

Volledig printermodel

Locatie van de printer

Cartridgecode en kleur

Letterlijke melding en foutcode

Begonnen op / na welke verandering

Uitgevoerde controles en resultaat

Firmwaregegevens laat je zo nodig door ICT vaststellen. Een storing na een update bewijst nog geen oorzaak.

Foto nodig? Alleen de foutmelding. Geen leerlinggegevens, toetsinhoud, netwerkinformatie, toegangscodes of inloggegevens.