

Reklamationen bei externen Druckern

02.07.2025 23:28:14

FAQ-Artikel-Ausdruck

Kategorie:	Drucken	Bewertungen:	0
Status:	öffentlich (Alle)	Ergebnis:	0.00 %
Sprache:	de	Letzte Aktualisierung:	19:49:51 - 13.01.2025

Schlüsselwörter

Drucker, extern, Gutschrift, Erstattung, Papercut, Reklamation, Beanstandung, druckt nicht

Symptom (öffentlich)

Ich habe ein Druckauftrag auf einen externen Drucker geschickt und dieser ist nicht zufriedenstellend ausgegeben worden.

Problem (öffentlich)

Die Drucker externer CIP-Pools werden über das Abrechnungssystem des Gauß-IT-Zentrums in das Druck-System eingebunden. Was passiert nun, wenn ein Druckauftrag nicht zufriedenstellend oder vielleicht gar nicht ausgegeben wurde?

Lösung (öffentlich)

Erste Ansprechpartner im Reklamationsfall mit einem extern betriebenen Drucker sind die DV-Koordinatoren, die für den entsprechenden Poolraum zuständig sind. Ggfs. haben die DV-Koordinatoren eine studentische Hilfskraft zur Betreuung des Poolraumes eingestellt.

Wenn ein Druckauftrag beanstandet werden soll, so muss der entsprechende DV-Koordinator oder eben die zuständige studentische Hilfskraft den Fall prüfen und eine entsprechende Meldung an den IT-Service-Desk des Gauß-IT-Zentrums übermitteln.

Falls das Problem vom DV-Koordinator des externen Poolraums nicht gelöst werden könnte, genügt eine formlose Mitteilung (Ticket); diese muss aber einen kurzen Hinweis auf den Reklamationsgrund und den Reklamationsumfang haben. Weiterhin müssen in dieser Meldung auch die Benutzerkennung der anfragenden Person sowie die Auftragsnummer (Job-ID) des beanstandeten Druckauftrages vermerkt sein.

Eine direkte Meldung des betroffenen Nutzers an den IT-Service-Desk kann nicht zu einer Erstattung führen.

Zunächst müssen die externen Betreiber des Druckers (DV-Koordinatoren des Poolraums) den Fall bewerten und ggfs. die Erstattung empfehlen.