

Giải đáp vấn đề của khách hàng Q&A

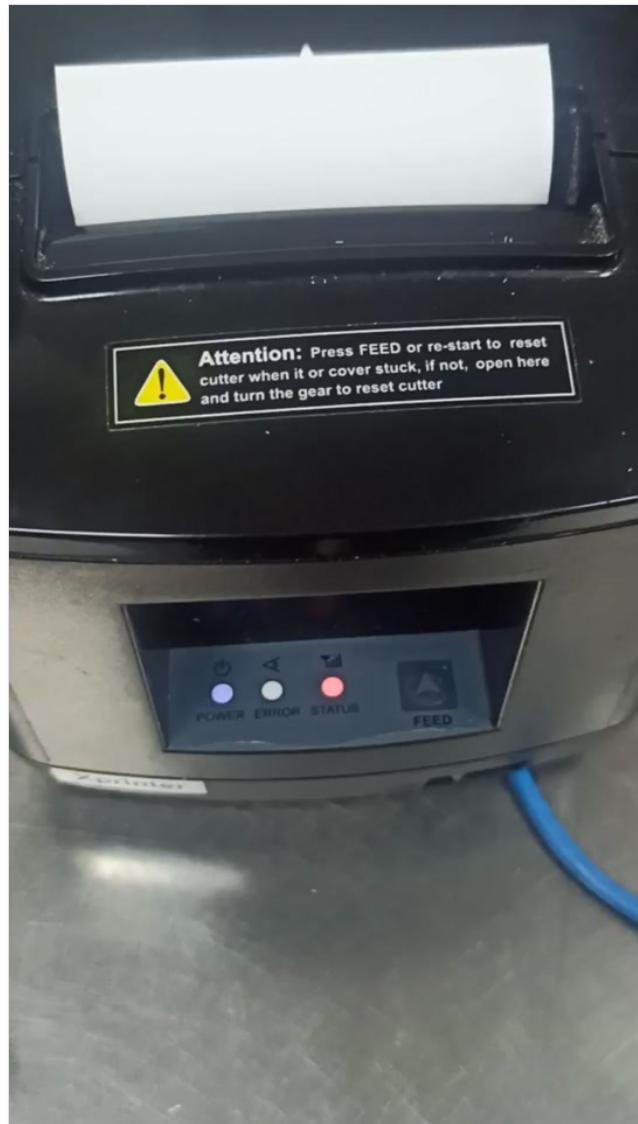
1. Giải đáp vấn đề của khách hàng Kuaijiezhao hotspot 40 Vo Van Tan, Xuan Hoa, Quan 3

1.1 Mô tả vấn đề của khách

- Khách có 4 máy in CLOUD gọi lần lượt là A, B, C, D, máy in CLOUD loại XP-300L.
- Ngày 22/12/2025 khách gặp lỗi máy in Cloud không in ra đơn. Khách báo hai máy C,D CLOUD lỗi. Cả hai máy C,D đều bật DHCP.

1.2 Giải quyết vấn đề của khách

- Mang hai máy C,D về văn phòng kiểm tra. Tiến hành tắt DHCP. Tiến hành test thử đặt đơn -> hai máy in bình thường, không gặp lỗi.
- Qua kiểm tra máy cho khách, phát hiện ra rằng 2 máy A,B đều hoạt động bình thường.
- Tiến hành kết nối máy C,D với dây nguồn, dây LAN trên máy in CLOUD.
-> Máy in hiện đỏ ở nút STATUS, sau một khoảng thời gian máy in báo "NETWORK CONNECTION FAILED".



- Không in được tất cả các đơn ở máy C,D. Máy in A,B in bình thường.
- Quan sát thấy máy in CLOUD C,D vẫn có địa chỉ IP. Đèn ở dây mạng nháy chậm.
- Tiến hành quan sát lại trên printer.exe, bật lại nút DHCP cho máy in.
- Máy in CLOUD C,D in lại được bình thường.

Nhận xét: Đây chỉ là việc fix lỗi máy in tạm thời, vấn đề này cần được tìm hiểu thêm trong tương lai.