

# Giải đáp vấn đề của khách hàng Q&A

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

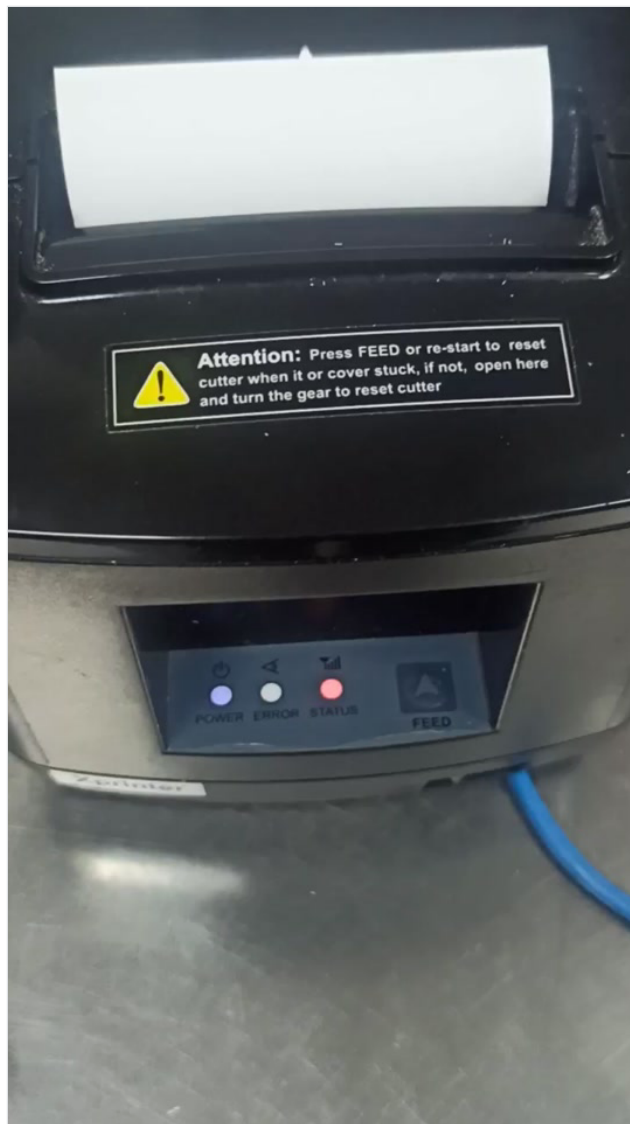
### 1.1 Mô tả vấn đề của khách

- 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.