

BASF Troubleshooting Guide für das ScanR

Sollten Sie Probleme mit dem Gerät haben, dann sehen Sie bitte zuerst in der nachfolgenden Liste nach, um Hilfe zu erhalten.

Wenn der Zustand weiterhin besteht, wenden Sie sich gemäß dem offiziellen Service-RMA-Prozess an X-Rite. Dieser QR-Link führt Sie zur BASF & X-Rite-Webseite.

Hier finden Sie das RMA-Serviceformular zum Einreichen Ihrer Serviceanfrage.



Obligatorische Teile für den Service:

ScanR Spektrometer	Weiß Kachel + Kamera Kachel	Transport Koffer
		
Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Spektrometer und beide Kacheln dieselbe Seriennummer haben.		

Problem	Ursache	Lösung
Gerät kann nicht gestartet werden oder Firmware stürzt ab.	Firmware ist beschädigt oder nicht komplett geladen.	Starten Sie das Gerät im abgesicherten Modus, indem Sie die Ein-/Austaste gedrückt halten, bis die LED-Anzeige rot leuchtet. Im abgesicherten Modus können Sie das Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder neue Firmware installieren.
Gerätedisplay bleibt dunkel.	Gerät ist nicht eingeschaltet.	Drücken Sie die Ein-/Austaste, um das Gerät einzuschalten. Der Akkupack für das Gerät wird im halbleeren Zustand ausgeliefert. Sie sollten den Akku zuerst aufladen, ehe Sie das Gerät verwenden (bis zu vier Stunden für volle Ladung). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Einrichtung.
	Gerät ist im Standby-Modus.	Tippen Sie auf das Display oder heben Sie das Gerät an.
	Akku ist fast leer.	Laden Sie den Akku für mindestens eine Stunde. Nach 5 Minuten sollte sich das Display wieder einschalten. Akku ist vollständig geladen
	Akku ist defekt.	Laden Sie den Akku auf. Falls sich das Display nach 5 Minuten nicht wieder einschaltet, dann prüfen Sie, ob das USB-Kabel oder das Netzteil richtig angeschlossen ist. Falls das Problem weiterhin besteht, dann muss eventuell der Akku ausgetauscht werden.
Das Display ist nicht stabil (schaltet sich gelegentlich ein/aus), wenn das Gerät an den Computer angeschlossen ist.	Akku ist defekt.	Der Akku muss ausgetauscht werden. Zu beachten: Temperaturen über 50 °C können den Akku permanent beschädigen.
Display ist "eingefroren".	Die Firmware ist abgestürzt.	Trennen Sie das USB-Kabel. Drücken und halten Sie die Ein-/Austaste für 10 Sekunden, und lassen Sie sie wieder los. Gerät schaltet sich aus. Das Gerät kann nun wieder normal gestartet werden.

Fehlermeldung: Weißstandard nicht messbar.	Weißkachel verschmutzt.	Reinigen Sie die Kachel mit einem Mikrofasertuch. Achten Sie darauf, dass auf der Kachel keine Fingerabdrücke sind.
	Die falsche Weißkachel wurde gemessen.	Prüfen Sie, ob die Seriennummer des Geräts mit der der Weißkachel übereinstimmt.
Messfehler oder möglicherweise fehlerhafte Messwerte.	Messfläche ist zerkratzt oder verschmutzt.	Messung wiederholen
	Kalibrierung wurde auf einer verschmutzten Weiß- oder Kamerakachel durchgeführt.	Reinigen Sie die Kalibrierreferenz. Wiederholen Sie die Kalibrierung wie im Abschnitt Kalibrierung beschrieben.
	Gerät erfordert Kalibrierung.	Führen Sie die Gerätediagnose und eine Kalibrierung auf der Kalibrierreferenz durch. Wenn diese Prüfungen fehlerhaft sind, dann ist eventuell das Gerät defekt. Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
	Gerät ist defekt.	Führen Sie die Gerätediagnose durch. Falls der Selbsttest fehlschlägt, dann ist eventuell das Gerät defekt. Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
Sensoranzeiger bleiben rot.	Kontaktstifte sind verklemmt oder verschmutzt.	Bitte säubern Sie die Stifte.
Kalibrierung fehlgeschlagen.	Gerät wurde bewegt, Weißkachel ist verschmutzt etc.	Messen Sie die Weiß- und die Kamerakachel erneut. Sollten Sie weiterhin Fehlermeldungen erhalten, dann reinigen Sie die Weiß- und die Kamerakachel. Informationen dazu finden Sie im Anhang. Falls das Problem weiterhin besteht, dann prüfen Sie zuerst den Akkustatus. Drücken und halten Sie dann die Taste für Ein/Aus und Messung für 10 Sekunden, und wiederholen Sie dann die Kalibrierung.
	Gerät ist defekt.	Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
Gerät und Programm kommunizieren nicht miteinander (USB-Verbindung).	USB-Kabel nicht angeschlossen.	Verbinden Sie das USB-Kabel mit dem Gerät und dem PC.
	USB-Kabel ist defekt.	Tauschen Sie das USB-Kabel aus.
	Kommunikation zwischen Software und Gerät ist unterbrochen.	Trennen Sie das USB-Kabel, warten Sie eine Sekunde, und verbinden Sie das Kabel wieder. Falls die Kommunikation nicht wieder hergestellt ist, dann schließen Sie die Anwendung und starten Sie sie erneut. Gerät neustarten. Falls der Fehler weiterhin besteht, starten Sie Ihren Computer neu.
Nachricht: Neue Firmwareversion	Die Firmware muss auf die neueste Version aktualisiert werden.	Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt Systemeinstellungen unter FW-Update.
Fehlermeldung: „Weißkachel verschmutzt“	Die Weißkachel ist verschmutzt	Weiße Kalibrierkachel reinigen. Weitere Informationen finden Sie in Abschnitt Kalibrierreferenz reinigen
Fehlermeldung: Falsche Kamerakachel.		Kamerakachel reinigen. Achten Sie darauf, dass Sie die Kamerakachel verwenden, die dem Gerät entspricht. Falls die Fehlermeldung weiterhin auftritt, dann wenden Sie sich an den First Level Support.
Fehlermeldung: “Keine Datenbank [2] Imagedata-Einträge”		Die Firmware muss auf die neueste Version aktualisiert werden.

Fehlermeldung „Wellenlängenreferenz“	Das Gerät wurde fallengelassen. Sturzbeschädigung.	Führen Sie eine Kalibrierung auf den Kalibrierkacheln durch. Falls die Fehlermeldung weiterhin auftritt, dann wenden Sie sich an den X-Rite Kundendienst.
Gerät kann nicht messen oder kalibrieren.	Kontaktsensoren stellt nur unzureichenden Kontakt mit der Probenoberfläche her.	Heben Sie das Gerät an, und platzieren Sie es korrekt auf der Probe. Achten Sie darauf, dass alle 3 Anzeiger im Display grün leuchten.
	Die Kontaktsensoren funktionieren nicht. Sensoren sind eventuell verschmutzt oder defekt.	Öffnen Sie einen neuen Job, um die 3 Kontaktsensoren auf dem Display anzuzeigen. Platzieren Sie das Gerät auf einer ebenen Oberfläche, und heben Sie es an. Falls ein oder mehrere Anzeiger im Display nicht die Farbe ändern, dann besteht eventuell ein Problem mit den Kontaktsensoren. Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
	Sensorindikatoren im Display reagieren nicht.	Die Kontaktsensoren funktionieren nicht. Wählen den Messmodus für das Gerät. Platzieren Sie das Gerät auf einer flachen Oberfläche, und heben Sie es dann an. Falls ein oder mehrere Anzeiger im Display nicht die Farbe ändern, dann besteht eventuell ein Problem mit den Kontaktsensoren. Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
Wi-Fi-Verbindung funktioniert nicht.	Wi-Fi ausgeschaltet.	Schalten Sie Wi-Fi unter Wi-Fi-Einrichtung ein.
	Wi-Fi-Signal ist zu schwach oder nicht vorhanden.	Verwenden Sie das Gerät in einem Bereich mit besserem Wi-Fi-Empfang (maximal ca. 5 Meter Entfernung)
Wi-Fi-Verbindung kann nicht hergestellt werden.	Netzwerk nicht korrekt eingestellt.	Führen Sie die Wi-Fi-Einrichtung durch, wobei nach verfügbaren Netzwerken gescannt wird. Wählen Sie das gewünschte Netzwerk, und geben Sie das Kennwort ein.
Wi-Fi-Netzwerk kann nicht konfiguriert werden.	Falsches Kennwort.	Wiederholen Sie die Wi-Fi-Einrichtung, und wählen Sie das gewünschte Netzwerk. Geben Sie das Kennwort ein. Achten Sie darauf, dass das Kennwort richtig eingegeben wurde.
	Wi-Fi-Signal zu schwach.	Verwenden Sie das Gerät in einem Bereich mit besserem Wi-Fi-Empfang (maximal ca. 5 Meter Entfernung) Wiederholen Sie die Wi-Fi-Einrichtung, wobei nach verfügbaren Netzwerken gescannt wird. Wählen Sie das gewünschte Netzwerk, und geben Sie das Kennwort ein.
Verschlussfehler	Gerät ist defekt.	Wenden Sie sich an unseren Kundendienst.
Mehrere Fehlermeldungen.	Im Gerät sind mehrere Fehler nacheinander aufgetreten.	Drücken Sie in der Fehlermeldung die Taste OK für 2 Sekunden.
Datum und Uhrzeit sind inkorrekt.	Falsche Einstellungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Option Uhrzeit und Datum in den Einstellungen.