

Guida alla risoluzione dei problemi BASF per ScanR

Se riscontri problemi con il tuo dispositivo, controlla prima l'elenco seguente per ricevere assistenza.

Se la condizione persiste, contattare X-Rite seguendo la procedura RMA del servizio ufficiale.

Questo collegamento QR ti porterà al sito web BASF e X-Rite.

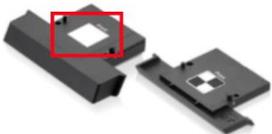
Qui troverai il modulo di servizio RMA per inviare la tua richiesta di servizio.



Parti obbligatorie per la manutenzione:

Spettrometro ScanR	Ceramica bianca + Ceramica da camera	Custodia da trasporto
		
Assicurati che lo spettrometro e entrambe le ceramiche abbiano lo stesso numero di serie.		

Problema	Causa	Soluzione
Il dispositivo non è in grado di avviarsi o il firmware si blocca.	Il firmware è danneggiato o caricato in modo incompleto.	Avvia in sicurezza il dispositivo tenendo premuto a lungo il pulsante di accensione/spegnimento fino a quando l'indicatore LED non diventa rosso. Nell'avvio sicuro è possibile ripristinare le impostazioni di fabbrica del dispositivo o installare un nuovo firmware.
Lo schermo del dispositivo rimane scuro.	Il dispositivo è spento.	Accendere il dispositivo premendo il pulsante di accensione/spegnimento. Le batterie del tuo nuovo dispositivo hanno un tempo di conservazione più lungo che risulta in uno stato di carica da basso a medio e devono essere caricate prima dell'uso (fino a 4 ore per la carica completa). Fai riferimento alla sezione Configurazione per ulteriori informazioni.
	Il dispositivo è in modalità di attesa.	Toccare lo schermo o sollevare il dispositivo.
	La batteria è molto bassa.	Caricare le batterie almeno 1 ora. Dopo il massimo di 5 minuti la schermata si accenderà. Questa icona nella parte superiore della schermata indica che le batterie sono completamente caricate.
	Le batterie sono danneggiate.	Mettere in carica la batteria. Se lo schermo non si accende dopo il massimo di 5 minuti, controllare se il cavo USB è collegato correttamente al computer o all'adattatore CA. Se la procedura non funziona, occorre sostituire le batterie.
Lo schermo è instabile (si accende/spegne periodicamente) quando il dispositivo è collegato a un computer.	Le batterie sono danneggiate.	Le batterie devono essere sostituite. L'esposizione a temperature superiori a 50 °C (120 °F) può causare danni irreversibili alle batterie.
La schermata è bloccata.	Il firmware è bloccato.	Scollegare il cavo USB. Premere e tenere premuto il pulsante Misura e di accensione/spegnimento durante 10 secondi e, quindi, rilasciarlo. Il dispositivo si spegne. Il dispositivo può essere avviato normalmente.
	Ceramica bianca sporca.	Pulisci con un asciugamano in microfibra. Assicurarsi di non avere impronte digitali sulla ceramica bianca.

Messaggio di errore: Controllo della ceramica bianca non riuscito.		
	È stata utilizzata una ceramica bianca non corretta.	Controlla se il numero di serie del dispositivo corrisponde al numero di serie della ceramica bianca.
Errore di misurazione oppure i risultati sono inesatti.	Materiale da misurare è danneggiato (ad esempio, graffiato).	Ripeti misurazione
	La calibrazione è stata eseguita su una ceramica bianca o su un target di fotocamera con sporczia.	Pulire il riferimento di calibrazione. Ripetere la calibrazione come descritto nella sezione Calibrazione.
	Il dispositivo necessita calibrazione.	Eseguire una diagnostica e una calibrazione sul riferimento di calibrazione. Se la diagnostica e la calibrazione non riescono, il dispositivo è difettoso. Contattare l'assistenza tecnica.
	Il dispositivo è difettoso.	Eseguire una diagnostica nella schermata Applicazioni. Se la diagnostica non è riuscita, il dispositivo è difettoso. Contattare l'assistenza tecnica.
Gli indicatori dei sensori rimangono rossi.	Perno inceppato/sporco.	Pulisci tutti i perni.
Errore nella procedura di calibrazione.	Movimento del dispositivo, ceramica bianca sporca ecc..	Prova a misurare nuovamente la ceramica bianca e il target di fotocamera. Se il messaggio di errore continuare, pulire la ceramica bianca e il target di fotocamera come spiegato nelle Appendici. Se il problema persiste, controllare lo stato delle batterie, eseguire un ripristino tenendo premuto il pulsante Misura e di accensione/spegnimento durante 10 secondi e, quindi, ripetere la calibrazione.
	Dispositivo difettoso.	Contattare l'assistenza tecnica.
Dispositivo e software non comunicanti (connessione USB).	Cavo USB non collegato.	Collegare il cavo USB tra il computer e il dispositivo.
	Il cavo USB è difettoso.	Sostituire il cavo USB.
	La comunicazione tra il software e il dispositivo si è interrotta.	Scollegare il cavo USB, attendere 1 secondo e collegare il cavo di nuovo. Se la comunicazione ancora non funziona, chiudere e riavviare l'applicazione software. Riavviare il dispositivo. Se la comunicazione ancora non funziona, riavviare il computer.
Messaggio: Nuova versione firmware	Il firmware deve essere aggiornato alla versione più recente.	Fai riferimento ad Aggiornamento FW nelle Impostazioni di sistema.
Messaggio di errore "Ceramica bianca sporca"	Ceramica bianca sporca.	Pulire la ceramica bianca. Vedere la sezione Pulire il riferimento di calibrazione.
Messaggio di errore: Obiettivo di fotocamera non corretto.		Pulisci il target di fotocamera. Assicurarsi di utilizzare il target di fotocamera che corrisponde al tuo dispositivo. Se il messaggio di errore persiste, contatta il Supporto di primo livello.
Messaggio di errore: "Nessuna voce di dati immagine nel database [2]"		Aggiorna al firmware più recente.
Messaggio di errore, "Riferimento lunghezza d'onda".	Molto probabilmente il dispositivo è caduto. Danno da caduta.	Esegui la calibrazione sul riferimento di calibrazione. Se il messaggio di errore persiste, contatta l'Assistenza X-Rite.
Il dispositivo non misura o calibra.	Uno o più dei sensori di contatto non contattano correttamente la superficie del campione.	Solleverare il dispositivo e posizionarlo correttamente sul campione. Accertarsi che tutti gli indicatori dei 3 sensori sulla schermata diventino verdi.
	Uno o più dei sensori di contatto non funzionano correttamente. I sensori possono essere bloccati a	Apri un nuovo job per mostrare i 3 indicatori di contatto sulla schermata e posiziona il dispositivo su una superficie piana, quindi sollevalo. Se uno o più degli indicatori dei sensori sulla schermata non cambiano il

	causa di sporco o vernice, o sono difettosi.	colore quando sollevato, è possibile che esista un problema con uno o più dei sensori di contatto. Contattare l'assistenza tecnica.
	Gli indicatori dei sensori sul display non cambiano il colore.	I sensori di contatto non funzionano correttamente. Mettere il dispositivo in modalità di misurazione, posizionare il dispositivo su una superficie piana e, quindi, sollevarlo. Se uno o più degli indicatori dei sensori sul display non cambiano il colore quando sollevato, è possibile che esista un problema con il sensore di contatto. Contattare l'assistenza tecnica.
Senza connessione di rete Wi-Fi.	La connessione Wi-Fi è disattivata.	Attivare la connessione Wi-Fi nella schermata di configurazione Wi-Fi.
	Segnale Wi-Fi troppo debole o non disponibile.	Avvicinarsi al punto di accesso Wi-Fi; ottimamente più vicino di 5 metri.
La rete Wi-Fi non si connette.	La rete non è stata impostata correttamente.	Eseguire la procedura di configurazione Wi-Fi nella schermata Configurazione Wi-Fi, scansionando le reti disponibili. Selezionare la rete desiderata e inserire la password.
Non è possibile configurare la rete Wi-Fi.	Password errata inserita.	Ripetere la procedura di configurazione Wi-Fi in Configurazione Wi-Fi selezionando la rete desiderata e inserendo la password. Assicurarsi che la password sia stata inserita correttamente.
	Segnale Wi-Fi troppo debole.	Avvicinarsi al punto di accesso Wi-Fi; ottimamente più vicino di 5 metri. Ripetere la procedura di configurazione Wi-Fi in Configurazione Wi-Fi, scansionando le reti disponibili. Selezionare la rete desiderata e inserire la password.
Errore otturatore.	Dispositivo difettoso.	Contattare l'assistenza tecnica.
Più messaggi di errore.	Il dispositivo ha riscontrato una cascata di errori.	Premere il pulsante OK nel messaggio di errore per 2 secondi.
Data e ora non corrette.	Impostazione non corretta.	Consultare l'opzione Data e ora nella sezione Impostazioni.