

Lösungsansätze für häufig auftretende Supportfälle

Scanner bzw. Lizenz wird nicht gefunden:

- ▶ Erscheint beim Start der BodyLux® Software die Meldung „1 Scanner gefunden“?
 - ➔ Nein? Stromanschluss und richtigen Sitz des Gerätesteckers prüfen.
 - ➔ Geräteschalter am Gerätewagen auf „1“ stellen.
- ▶ Im Studio3D-Fenster werden gelbe Dreiecke mit Ausrufezeichen angezeigt – die Lizenz wurde nicht gefunden.
 - ➔ Steckt der Lizenz-Dongle richtig am Computer? Einmal abziehen und wieder anstecken.
 - ➔ Überprüfung auf evtl. Befristung der Lizenz in den Einstellungen unter dem Reiter „Plugin“

Drehplatte dreht nicht:

| Standard Drehplatte | Bluetooth Drehplatte |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▶ Ist der Notausschalter am Scanner gedrückt?<ul style="list-style-type: none">➔ Ja? Schalter herausziehen bzw. durch leichte Drehbewegung lösen. | <ul style="list-style-type: none">▶ Ist der Notausschalter an der Drehplatte gedrückt?<ul style="list-style-type: none">➔ Ja? Schalter herausziehen bzw. durch leichte Drehbewegung lösen. |
| <ul style="list-style-type: none">▶ Steckt das Drehplattenkabel an Drehplatte und Scanner richtig?<ul style="list-style-type: none">➔ Zur Prüfung Kabel an beiden Stellen trennen und neu anstecken. | <ul style="list-style-type: none">▶ Ist die Drehplatte angeschlossen?<ul style="list-style-type: none">➔ Stromanschluss prüfen und Netzteil anschließen. |
| <ul style="list-style-type: none">▶ Fehlerhafte Kabelverbindung zwischen Drehplatte und Scanner?<ul style="list-style-type: none">➔ Drehplatte direkt an das kurze Kabelende am Scanner anschließen – dreht die Drehplatte, ist das lange Verbindungskabel defekt. | <ul style="list-style-type: none">▶ Drehplatte wurde als Bluetooth-Gerät in Windows abgemeldet.<ul style="list-style-type: none">➔ Drehplatte erneut anmelden – Support anrufen. |

Fehlermeldung „Scanabbruch Schritt x/7“ während Scan- oder Berechnungsvorgang:

- ▶ Fremdkörper vor Kamera oder Projektor?
 - ➔ Projektor oder Kamera dürfen nicht durch herabhängende Dinge (Kabel, Maßband, etc.) verdeckt werden
- ▶ Bewegung der auf der Drehplatte befindlichen Person?
 - ➔ Die zu scannende Person darf sich nicht bewegen.
- ▶ Falsche Kleidung der zu scannenden Person?
 - ➔ Die zu scannende Person muss Unterwäsche (enganliegend/nicht zu dunkel) tragen.
 - ➔ Die zu scannende Person sollte barfuß gescannt werden, keine Socken oder Strümpfe.
- ▶ Im Scan-Bild ist etwas anderes als die zu scannende Person zu sehen?
 - ➔ Scanner und Drehplatte so aufstellen, dass keine Wände oder andere Gegenstände mit gescannt werden.
- ▶ Scanabbruch auf Grund zu heller Scanumgebung?
 - ➔ Vermeiden von zu starker Lichteinstrahlung auf der Drehplatte.
 - ➔ Scannen ohne Zimmerbeleuchtung bzw. bei abgedunkeltem Fenster.

Allgemeine Hinweise:

- ▶ Laufende Windows-Updates können sämtliche Funktionen der BodyLux® Software zeitweise behindern. Bei Problemen bitte prüfen ob aktuell Updates installiert werden, diesen Vorgang beenden lassen und danach das BodyLux® System neu starten.
- ▶ Bei Fragen zu Funktionen der BodyLux® Software bitte in der Gebrauchsanweisung nachlesen.

Rev.-Nr.: Z-23-08-383

