

EN7-S02T

1 PROBLEMI DI INSTALLAZIONE E TEST

DOMANDE:

D: hai bisogno di altri server quando si installa questo prodotto?

R: è necessario installare il software dedicato su un PC.

D: qual è la velocità di lettura della temperatura?

R: il personale registrato viene misurato in meno di due secondi.

D: perché il mio dispositivo visualizza sempre una temperatura di 35.8°C

R: verificare la versione di firmware; se la versione è inferiore a V20.1.12.2, sarà necessario contattare il servizio clienti per ottenere il firmware aggiornato. Se il firmware è aggiornato, disconnettere l'alimentazione e riavviare il dispositivo dopo 5 minuti

2 PROBLEMI SOFTWARE

PROBLEMI COMUNI:

D: il dispositivo non riesce a leggere correttamente l'immagine e bisogna riavviarlo.

R1: verificare la versione di firmware; se la versione è inferiore a V20.1.12.2, sarà necessario contattare il servizio clienti per ottenere il firmware aggiornato.

R2: è necessario utilizzare un software di pre-processamento delle immagini prima che possano essere importate. Contattare il supporto tecnico per ottenere l'ultima versione di software.

R3: assicurarsi che il firewall del PC non stia bloccando le comunicazioni con i dispositivi. Disabilitare il firewall e riprovare.

D: i parametri delle funzioni sono vuote nelle pagine web di configurazione del client.

R: verificare di usare l'ultima versione di browser (si suggerisce di usare Chrome o Firefox). Cancellare la cronologia delle navigazioni prima di riavviare il browser.

D: dall'interfaccia del web client, cliccando sulla voce di configurazione del client, il download della configurazione fallisce.

R1: rimuovere il cavo di rete dal dispositivo, eliminare il dispositivo dal software e premere il tasto di reset hardware sul dispositivo stesso per ripristinare i valori di fabbrica. Procedere quindi a riconfigurare il dispositivo.

R2: se il problema persiste, reinstallate il software e rieseguite la procedura di configurazione dall'inizio.

3 FAQ

- D: il dispositivo scansiona il volto ma non fornisce alcuna risposta, non riesce a riconoscere il volto e non rileva la temperatura.
- R: verificare la versione firmware installata. Se la versione è inferiore alla V20.1.12.2, contattare il servizio tecnico per ottenere il firmware di aggiornamento.
- D: il dispositivo continua a visualizzare la richiesta di posizionarsi davanti alla telecamera e la temperatura non viene visualizzata.
- R: verificare la versione firmware installata. Se la versione è inferiore alla V20.1.12.2, contattare il servizio tecnico per ottenere il firmware di aggiornamento.
- D: il dispositivo non riproduce suoni.
- R: Aprire il software di gestione, entrare nell'interfaccia del dispositivo e selezionare: Gestione dispositivo-Configurazione- Configurazione remota, per verificare l'impostazione del volume. Si raccomanda di impostare il volume a 75. Se il volume è impostato a 75, provare a premere il tasto di reset del dispositivo per ripristinare i valori di fabbrica. Se il problema persiste, richiedere un numero di reso al servizio di assistenza tecnica.