

Checkliste zur Überprüfung Primera Disc Publisher Funktionalität

Bitte durchlaufen Sie diese Checkliste um sich zu überzeugen, daß die Probleme beim Gerät und nicht an andere Stelle liegen. Kreuzen Sie alle überprüften Tätigkeiten an und unterschreiben das Formular. Nur so kann sicher gestellt werden, daß der Fehler am Gerät und nicht am Computer oder anderen Stellen liegt:

Test / Tätigkeit	Überprüft
Aktualisieren Sie Ihr Betriebssystem und halten es auf aktuellem Stand	<input type="checkbox"/>
Defragmentieren Sie die Festplatten und achten darauf, daß Sie genug freien Speicherplatz haben für Ihre TMP Verzeichnisse	<input type="checkbox"/>
Führen Sie eine Systemwartung durch und löschen alle TMP Dateien	<input type="checkbox"/>
Beendet sich PTPublisher beim Brennen überprüfen Sie den Hauptspeicher des PCs.	<input type="checkbox"/>
Aktualisieren Sie PTPublisher von folgender URL: http://primera.eu/en/driver/software.html	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Probleme beim Druck und er stoppt aktualisieren Sie den Druckertreiber http://primera.eu/de/treiber/driver.html und Surething http://primera.eu/en/driver/software.html	<input type="checkbox"/>
Sind die Rechte richtig gesetzt. Falls Sie vom Netzwerk brennen, kopieren Sie die Daten zunächst auf den Lokalen Computer und brennen dann. Häufig sind Netzwerkverbindungen noch zu langsam oder Rechte blockieren die Daten, oder gemeinsame Zugriffe sind lt. Server Policy auf Dateien nicht gestattet.	<input type="checkbox"/>
Achten Sie darauf, dass kein Virenschutz die Dateien blockiert. Schließen Sie ggf. Verzeichnisse aus die Sie zum brennen nutzen	<input type="checkbox"/>
Ist eine weitere Brennsoftware installiert – wie z.B. Nero? Deinstallieren Sie diese	<input type="checkbox"/>

Sollte es weiterhin noch zu Abbrüchen beim Brennen kommen befolgen Sie folgende Schritte bis zum Erfolg:

Stecken Sie den Roboter in einen anderen USB Anschluß	<input type="checkbox"/>
Nutzen Sie ein anderes USB Kabel	<input type="checkbox"/>
Für einige Laufwerke gibt es eine neue Firmware, die die Kompatibilität mit einigen Rohlingen erhöht. Diese finden Sie unter: http://www.primera.com/downloads/support/DriveFirmware/DriveFirmware.html	<input type="checkbox"/>
Versuchen Sie den Roboter an einem anderen Computer an zu schließen und testen die Funktionalität.	<input type="checkbox"/>

Sollten diese Schritte nicht helfen, senden Sie uns bitte per Email die LOG Datei. Das geht ganz einfach indem Sie PTPublisher starten und über das Menü HILFE -> Support Center gehen. Dort finden Sie die Schaltfläche: Support Bericht erstellen. Diesen erstellen Sie bitte und senden uns zu. Wir werden diesen analysieren und versuchen einen Fehler oder

Fehlbedienung zu finden.

Sollten diese Schritte alle nicht zum Erfolg führen, wird vermutlich entweder ein Laufwerk verschlossen oder defekt sein, oder ein andere defekt an der Hardware vorliegen. Hierzu haben Sie vom Hersteller direkt eine 2 Jahres Garantie nach der Registrierung des Gerätes erhalten. Diese umfasst keine Verschleißteile wie Laufwerke, jedoch sämtliche Robotik Fehler.

Wenn Sie es schnell möchten können Sie dann unter angabe des Fehlers und der Seriennummer des Gerätes unter support@primera.eu eine RMA Nummer beantragen. Bitte teilen Sie auch mit, welche der obigen Maßnahme Sie bereits durchgeführt haben. Sie erhalten dann umgehend eine RMA Nummer mit Verpackungsrichtlinie von Primera.

Alternativ können auch wir diese RMA-Nummer beantragen. Bitte beachten Sie, daß das leider etwas länger dauern könnte, da wir natürlich auch immer die Mails von Primera dann abwarten müssen und weiterleiten. Da der Hersteller direkt die 24 Monate Garantie gewährt und nicht die Karley Deutschland GmbH haben Sie auch mit dem Hersteller ein direktes Vertragsverhältnis durch die Registrierung.

Wichtig bei Druckkopffehlern der Serie 41xxx beachten Sie den Eintrag in unserer KB:

<http://srv01/technik/doku.php?id=etikettendrucker:primera:lx900e:druckkopf>