

Dentalcast mediaspeler DISCONNECTED

Uw mediaspeler heeft status: Disconnected. Wanneer u inlogt op uw online video bibliotheek.

Het Dentalcast-systeem maakt gebruik van uw internet. Software updates, nieuwe uitzendingen, eigen praktijkinformatie en realtime actueel nieuws worden zo ge-upload.

Voor het goed functioneren van het Dentalcast systeem is het daarom van cruciaal belang dat de mediaspeler *altijd* met internet is verbonden (online is)¹. Indien dit niet het geval is, kan de mediaspeler na verloop van tijd vastlopen (beeld blijft hangen) OF geen uitzending binnenhalen en blijft het beeld ZWART of steeds dezelfde video afspelen.

Oplossing

Stap 1. Wanneer de mediaspeler eerder goed verbonden was, kunt als eerste de mediaspeler eenmalig uit en aan zetten, zodat deze weer goed kan opstarten.

Kijk of de status veranderd naar: Connected. Zo NEE, Ga naar stap 2.

Stap 2. Test of er een internet verbinding is.

(benodigd: USB muis en USB toetsenbord)

1. Sluit de USB muis en het toetsenbord aan op de mediaspeler (achterkant).
2. Druk (samen) alt + F4 in
3. Hierna (samen) alt + F9. (hierna gaat er een window open)
4. In dit window klik je dan op de knop DELAY.
5. Ga dan met de muis naar onderaan het beeld. (dan zal de startbalk naar boven komen)
6. In deze startbalk rechts onderaan staat een "netwerk" icoon en wanneer je hier met de muis overheen gaat verschijnt een de melding
 - a) "Netwerk: geen internettoegang" of
 - b) "Netwerk: internettoegang".

Bij a) Ga naar stap 3,

Bij b) U hoeft niets te doen. De player is goed verbonden. Wanneer u toch geen beeld heeft, stuur een email naar support@dentalcast.eu.

Stap 3.1. Er is *geen* netwerkverbinding- Oorzaak: losse kabel.

- Check of de utp kabel goed in de mediaspeler zit (kabel midden boven aan de achterkant van de mediaspeler).
- Kijk vervolgens of het andere uiteinde van deze kabel (loopt eventueel via het systeemplafond naar netwerkkast) verbonden is met uw netwerk(aansluiting). Het kan voorkomen dat deze kabel per ongeluk uit uw netwerk is getrokken.
- Volg de stappen bij stap 1 en 2 op nieuw.
- Sluit eventueel de mediaspeler aan op een andere netwerkkabel om zeker vast te stellen dat het niet aan de netwerkkabel ligt.

Stap 3.2 Er is *geen* internetverbinding - Oorzaak: Netwerk problemen.

Situatie A) de mediaspeler was eerder wel goed verbonden. In dit geval hebben er wijzigingen plaatsgevonden binnen uw netwerk. Dit kan zijn doordat de systeembeheerder (per ongeluk):

- Het ip nummer van de mediaspeler heeft veranderd.
- Nu met vast ip adressen werkt binnen de praktijk ipv dynamische ip adressen.
- De instellingen in de router/firewall (bijv. nieuwe router of adsl-abonnement) heeft gewijzigd. Gebruik dan formulier:

<http://dentalcast.eu/wp-content/uploads/2017/06/FIREWALL-Aanpassen.pdf>

¹ Vergelijkbaar met uw eigen computers/netwerk, zijn wij als leverancier verantwoordelijk voor de levering van goed functionerende apparatuur. Wij kunnen echter niet verantwoordelijk zijn voor het online zijn (aansluiting op uw internet).

- Achterhaal in dit geval de juiste netwerkgegevens en stel deze in op de mediaspeler met behulp van de handleiding “instellen vast IP-nummer”.
- Volg de stappen bij stap 2 op nieuw.
- Sluit eventueel de mediaspeler aan op een andere netwerkkabel om vast te stellen dat het niet aan de mediaspeler ligt.

Situatie B) de mediaspeler is nog niet eerder goed verbonden geweest. Gebruik dan formulier:
<http://dentalcast.eu/wp-content/uploads/2017/06/FIREWALL-Aanpassen.pdf>

Belangrijk: Indien de player geen enkel beeld geeft (bij selectie van de LCD op het juiste HDMI ingangssignaal en bij het volgen van bovenstaande stappen en/of eigenlijk niets doet (niet aangaat), kan de mediaspeler defect zijn. In dit geval stuurt u de mediaspeler ter reparatie* naar:

Dentalcast/Centomedia
T.a.v. reparatie.
Onderwerp: reparatie DVI.NLXXX (uw nummer)
Industriezone Ravenshout 8026
Industrieweg 83
3583 Paal-Beringen, Belgium

Als u vragen of opmerkingen heeft, email ons dan gerust of bezoek onze website voor een live chat.

Met vriendelijke groet,



P.N. van Dieren
Dentalcast

PS Als de stroom geregeld van de mediaspeler wordt gehaald, is dit niet bevorderlijk voor de levensduur. De mediaspeler functioneert optimaal als hij (vrijwel) nooit uit wordt gezet. U kunt zich voorstellen wat er met uw netwerkcomputer gebeurt als in 3 jaar 160 keer (=1x p/wk) de stroom er, zonder correct af te sluiten, af gaat. Wij hopen daarom op uw begrip en medewerking².

Gelieve de afspeeltijden (van - tot) aan ons door te geven. In dit geval zorgen wij ervoor dat de mediaspeler vanzelf uit/aan gaat op vasten tijden.

**Op de mediaspeler zit standaard 2 jaar garantie (ingaaend op de datum van oplevering/bezorging). De reparatiekosten, buiten de garantieperiode van 2 jaar, brengen wij met een maximum van euro 150 (ex btw) per defect in rekening. Indien na onderzoek reparatie niet mogelijk blijkt te zijn, dient u, vergelijkbaar met een nieuwe klant, een nieuwe mediaspeler aan te schaffen.*

² Natuurlijk begrijpen wij dat de mediaspeler toch tijdens vakantieperiodes uit staat. Probeer dit echter, vergelijkbaar met uw server/netwerk tot een minimum te beperken.