



RUMAR
mayorista dental



Solución de Incidencias

SOFTWARE: **Ai-Dental**

HARDWARE: **iSensor | iScan**



Este documento es propiedad de RUMAR Cedeira S.L.

Su uso y reproducción están estrictamente prohibidos sin el consentimiento previo y por escrito del propietario.

Incidencias

Ai-Dental / i-Scan / i-Sensor

Introducción.....	2
Incidencias Software	2
Ai-Dental.....	2
Incidencias Hardware.....	3
i-Sensor	3
i-Scan.....	6

Introducción

En este documento, encontrarás una recopilación de soluciones a las preguntas frecuentes e incidencias más comunes que pueden surgir al utilizar el software **Ai-Dental** o **i-Sensor** y **i-Scan**. Nuestro objetivo es proporcionar una guía práctica y accesible que permita a los usuarios resolver problemas de manera rápida y efectiva.

Es importante destacar que este documento se actualizará periódicamente para incorporar nuevas soluciones y de forma general poder atender cualquier escenario que pueda presentarse. Te invitamos a consultar este documento regularmente para estar al tanto de las últimas actualizaciones y garantizar una experiencia óptima con nuestros productos y servicios.

Incidencias Software

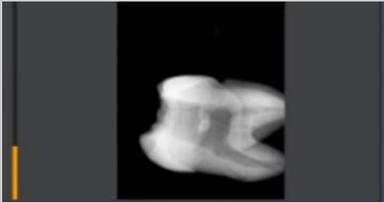
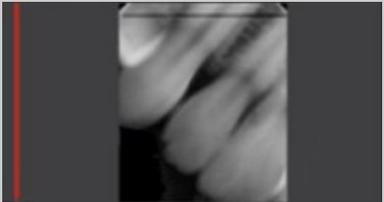
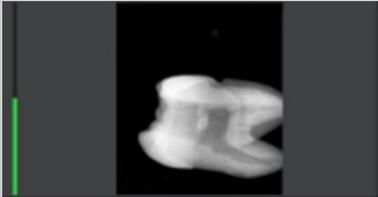
Ai-Dental

Problema	Causa	Solución
Ai-Dental no inicia. Ai-Dental no responde / va lento. Ai-Dental no se vincula con o no se detecta el i-Scan / i-Sensor.	<p>Ordenador no cumple requisitos mínimos.</p> <p>Fallo en instalación de software.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar requisitos mínimos para el correcto funcionamiento del software y comprobar que el ordenador las cumple. 2. Si se cumplen los requisitos, reinstalar el software (sin eliminar el actual, se sobrescribe). <p>Si el fallo persiste contactar con el distribuidor.</p>
No se detecta el I-Sensor.	<p>Puerto USB dañado.</p> <p>El sensor está conectado con un adaptador defectuoso que causa fallo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Probar otro puerto USB. 2. Eliminar cualquier tipo de adaptador. Es decir, conectar el sensor directamente al ordenador.
Extensión (client) no se conecta con el servidor.	<p>Configuración de la red incorrecta en el ordenador extensión (client), no especifica la IP del servidor y no lo localiza.</p>	<p>En ordenador extensión (client), hay que asegurarse de que el IP y puerto son los mismos que figuran en el servidor.</p>
Fichero de calibración falla al cargarse.	<p>Fichero de calibración dañado o corrupto y no se cargó correctamente.</p> <p>Siempre seleccionar la opción de "expulsar" el USB antes de retirar del puerto.</p>	<p>Fichero de calibración dañado o corrupto y no se cargo correctamente.</p> <p>Eliminar fichero de calibración y reinstalar desde el USB: Clic derecho en icono de Ai-dental-client y seleccionar "abrir la ubicación del archivo", seleccionar carpeta "sensorConfig", siguiente seleccionar carpeta "Sensor", identificar carpeta con número de serie que coincida con el sensor y eliminar. Volver a instalar el fichero desde el USB.</p> <p>Si el problema persiste contactar con el distribuidor.</p>

Incidencias Hardware

i-Sensor

Problema	Causa	Solución
Sensor no se detecta/vincula.	Ordenador no cumple requisitos mínimos.	1. Comprobar requisitos mínimos de ordenador.
Conexión inestable, sensor se vincula y desvincula.	Puerto USB dañado. El sensor está conectado con un adaptador defectuoso que causa fallo.	2. Si cumple los requisitos probar otro puerto USB. No usar adaptadores ni alargadores para conectar el sensor, conectar directamente al ordenador. Si el problema persiste contactar con el distribuidor.
Manchas en imagen capturada.		Posible corrupción de fichero de calibración. Hace falta recalibrar, es necesario obtener un nuevo fichero de calibración. Contactar con el distribuidor.
Líneas en la imagen capturada.	Fichero de calibración corrupto o dañado. Fallo de hardware.	1. Reinstalar fichero de calibración. (Eliminar actual) Eliminar fichero de calibración y reinstalar desde el USB: Clic derecho en icono de Ai-dental-client y seleccionar "abrir la ubicación del archivo, seleccionar carpeta "sensorConfig", siguiente seleccionar carpeta "Sensor", identificar carpeta con número de serie que coincida con

		<p>el sensor y eliminar. Volver a instalar el fichero desde el USB.</p> <p>Si el problema persiste, contactar con el distribuidor.</p>
<p>Tiempo de exposición incorrecto.</p>  <p><i>Figura 1</i></p>  <p><i>Figura 2</i></p>	<p>Exposición incorrecta.</p> <p>La barra a la izquierda de la imagen debería aparecer verde y por la mitad, como en la Figura 3.</p>  <p><i>Figura 3</i></p>	<p>Exposición muy alta, Figura 2: Reducir tiempo de exposición.</p> <p>Exposición muy baja, Figura 1: Aumentar tiempo de exposición.</p>
<p>Calidad de imagen deficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen esta excesivamente oscura. - Imagen esta excesivamente blanca. - Imagen presenta exceso de "ruido". 	<p>El tiempo de exposición es incorrecto. Se debe modificar.</p>	<p><u>Si la imagen esta excesivamente oscura:</u> reducir el tiempo de exposición.</p> <p><u>Si la imagen esta excesivamente blanca:</u> aumentar el tiempo de exposición.</p> <p><u>Si la imagen presenta mucho "ruido" (granos):</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hay que confirmar que el sensor esté bien colocado en la boca del paciente. La parte plana del sensor es la que recoge los rayos, la parte del cable debería apuntar hacia dentro de la boca. 2. Si la posición del sensor esta correcta,

		<p>modificar el tiempo de exposición.</p> <p>Si el problema persiste en cualquiera de los casos, contactar con el distribuidor.</p>
--	--	---

i-Scan

Problema	Causa	Solución
Placa atascada en unidad.	Placa introducida con funda	Reiniciar unidad y/o intentar escanear otra placa. La atascada debería caer. Si la placa no sale, contactar con el distribuidor.
Pantalla táctil de i-Scan no responde.	Se enciende de nuevo antes de dejar que se apague por completo.	Apagar y esperar a que la luz en la parte trasera se apague antes de volver a encender.
Error "Wifi.exe failed to open". No se conecta al Wifi.	No está habilitado la conexión Wifi en el ordenador o no tiene tarjeta de red. Antena no está conectada o está conectada a un puerto USB dañado.	1. Habilitar Wifi en ordenador. 2. Probar antena en otro puerto.
i-Scan no se vincula al servidor.		1. Comprobar requisitos mínimos. 2. Comprobar que i-Scan y servidor estén conectados a la misma red (En Ai-Dental: Ajustes -> Configuración de la red -> seleccionar WLAN e introducir dirección IP de la red). Se recomienda conectar ambos a la red Wifi.