



Fehlerbehebung / FAQ

für Geräte der Firma Ingenieurbüro Dr. Seveke

Sehr geehrter Kunde, vielen Dank dass Sie sich für eines unserer Hilfsmittel entschieden haben. Unsere Werkstatt entwickelt und produziert seit nunmehr 20 Jahren behinderungsspezifische **Tastaturen und Maussimulatoren**. Wir legen bei der Herstellung dieser Geräte größten Wert auf Qualität. Geräte, die bereits seit über 10 Jahren im täglichen Einsatz sind, bezeugen dies. Trotzdem können natürlich auch wir nicht ausschließen, dass eines unserer Geräte einmal nicht funktioniert. Um Ihnen für diesen Fall die Fehlersuche zu vereinfachen, finden Sie hier einige Hinweise, um das Problem vielleicht selbständig lösen zu können.

<u>Problem</u>	<u>Lösung</u>
Gerät funktioniert gar nicht	<ul style="list-style-type: none">- Bitte kontrollieren Sie zuerst die Kabelverbindung zum Computer. Alle neueren Geräte werden nur über ein USB-Kabel mit dem Computer verbunden, ältere Geräte können auch über serielle und PS/2- oder DIN-Kabel verfügen. Bei diesen Geräten dann auch beide Kabel mit dem Computer verbunden werden! Bitte überprüfen Sie die Anschlusskabel dabei auch auf sichtbare Beschädigungen!- Falls das Gerät mit dem USB-Verbindungskabel an eine vorher nicht genutzte USB-Schnittstelle angeschlossen wurde, sollte zuerst geprüft werden, ob die USB-Schnittstelle intern überhaupt angeschlossen ist. So sind z. B. bei einigen Desktop-Computern die USB-Schnittstellen an der Vorderseite nicht angeschlossen. Wenn die bereits vorhandenen Eingabegeräte trotz vorhandener USB-Schnittstellen an PS/2-Anschlüssen betrieben werden, kann dies ein Indiz dafür sein, dass die USB-Schnittstellen nicht freigeschaltet sind. Zur schnellen Prüfen dieser zwei Möglichkeiten können Sie ein anderes USB-Standardgerät anschließen, z. B. eine einfache Computermaus oder Tastatur. Falls diese ebenfalls nicht funktionieren, suchen Sie zunächst eine aktive USB-Schnittstelle.- Falls das Gerät über einen USB-Verteiler (HUB) angeschlossen wurde, schließen Sie das Gerät bitte einmal an eine USB-Schnittstelle direkt am Computer an. Unsere Geräte erhalten den benötigten Strom über das mitgelieferte USB-Verbindungskabel. Bei passiven USB-Verteilern (ohne eigenes Netzteil) kann der verfügbare Strom zu gering sein. Dies passiert vor allem dann, wenn bereits mehrere Geräte an dem USB-Verteiler betrieben werden. In seltenen Fällen, z. B. bei einem Notebook mit sechs USB-Anschlüssen, kann auch der vom Notebook bereitgestellte Strom zu gering sein. Verwenden Sie dann einen aktiven USB-Hub mit eigenem Netzteil.- Kontrollieren Sie, ob die notwendigen Treiber installiert sind. Gehen Sie dazu in die Systemsteuerung unter Start\Systemsteuerung\System\Gerätemananger und kontrollieren Sie die Einträge unter „Anschlüsse“ bzw. „Mäuse und andere Zeigergeräte“. Alle neu ausgelieferten Geräte werden von den Standardtreibern der Betriebssysteme ab Windows 98 SE unterstützt und als solche auch im Gerätemananger ausgewiesen. Beim ersten Verbinden der Geräte mit dem Computer wird in diesem Fall automatisch der Standardtreiber installiert, der Computer signalisiert dies durch einen Ton („DongDing“) sowie durch ein kleines Infofenster unten rechts im Bildschirm („Ein USB-Gerät wurde erkannt und kann nun verwendet werden.“). Nur bei Geräten mit integrierter Rollkugel oder Touchpad wird für Zusatzfunktionen ein eigener Treiber benötigt, welcher von uns auf CD mitgeliefert wird. Bei älteren Geräten mit seriellen und PS/2- oder DIN-Kabel beachten Sie bitte, dass diese vor dem Einschalten des Computers angeschlossen werden müssen. Bei diesen Geräten kann es sein, dass Treiber für die Maus manuell installiert werden müssen. In diesem Fall können Sie die Treiber über die mitgelieferten Datenträger einspielen oder den Computer selbst nach den notwendigen Treibern über Start\Systemsteuerung\Hardware (auch im Internet) suchen lassen. Sollten die von uns mitgelieferten Treiber nicht mehr mit dem vorhandenen Betriebssystem harmonisieren, wird der Computer Sie in der Regel darauf hinweisen. Suchen Sie dann ggf, im Internet nach aktuellen Treibern oder fragen Sie uns danach.

	Die Treiber-Installation für USB wird (automatisch) jedes Mal neu ausgeführt, wenn Sie das Gerät an eine andere USB-Schnittstelle anschließen, die dafür bisher noch nicht benutzt wurde.
alle LED leuchten	- Sie befinden sich möglicherweise im „Einstellmodus“ des Gerätes. Bitte drücken Sie die Taste „Esc“ (bei Maus "Doppelklick links"), um diesen zu verlassen. Sollten die LEDs daraufhin nicht erlöschen, ziehen Sie das Geräte ab und stecken es dann wieder an (nur bei USB).
Gerät verursacht einen Dauerton	- Möglicherweise ist eine Taste verklemmt (z.B. durch Verschmutzung). Bitte kontrollieren Sie die Tasten des Gerätes. Trennen Sie dazu das Verbindungskabel vom Gerät zu Ihrem Computer und betätigen nacheinander alle Tasten. Überprüfen Sie dabei, ob die Tasten sich nach unten drücken lassen und beim Loslassen wieder in ihre Ausgangsstellung zurückgehen.
Gerät zeigt ungewöhnliche Reaktionen	- Wenn z.B. Tasten scheinbar garnicht oder stark verzögert reagieren oder der Mauszeiger läuft viel zu schnell/zu langsam oder hält nicht mehr an , können Einstellungen (unbeabsichtigt) verändert worden sein. Wenn Sie die Ursache nicht im Einstellmodus identifizieren und beseitigen können, setzen Sie das Gerät auf seine Grundeinstellungen zurück, indem Sie beim Anstecken des USB-Kabels die dafür vorgesehene Taste (siehe Handbuch, meist "Esc" bzw. "Tempo") festhalten, bis ein Dauerton kommt. Wenn danach das Gerät wieder normal läuft, müssen Sie allerdings alle gewünschten Änderungen in den Einstellungen erneut vornehmen, auch Tastenvertauschungen. Eventuell gespeicherte Makros bleiben aber über den Reset hinaus erhalten. - Wenn die Bedienoberfläche des aktuellen Programms seltsam reagiert , kontrollieren Sie bitte die Anzeigeleuchten. Wenn Tasten wie "Alt" oder "linke Maustaste" unbeabsichtigt eingerastet sind, kann das ein wunderliches Verhalten hervorrufen. Ändern Sie den Zustand einfach durch erneute Betätigung der entsprechenden Taste (Leuchte verlischt). - Wenn die Leuchten "NumLock", "dauerhafte Großschreibung" und "Rollen" nicht reagieren, ziehen Sie bitte das USB-Kabel ab, warten 5 s und stecken es wieder an. Dies sollte nur einmalig an der jeweiligen Schnittstelle nötig sein (Fehler in manchen USB-Treibern). - Wenn bei jedem Tastendruck und beim Einrasten einer Status-Taste ein Ton kommt, der Sie stört, können Sie dies im Einstellmodus ändern, indem Sie "Ton" und ev. "eingerastet warnt" von "ja" auf "nein" stellen (siehe Handbuch).
	Wird fortgesetzt.

Sollten Ihnen die hier aufgeführten Tipps nicht hilfreich gewesen sein, stehen wir Ihnen natürlich gern telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

Falls Sie die Möglichkeit haben, testen Sie das Gerät bitte an einem anderen Computer. So kann ausgeschlossen werden, dass das Problem nur an Ihrem Computer auftritt und das Problem dort zu suchen ist. Wenn Sie uns anrufen, tun Sie dies bitte nach Möglichkeit von dem betroffenen Arbeitsplatz aus, damit wir Ihnen im Dialog helfen können.

Bitte schicken Sie kein Gerät ohne vorherige Absprache zu uns, da dies für beide Seiten einen vielleicht unnötigen Zeit- und Geldaufwand bedeutet.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und Freude bei der Arbeit mit unseren Geräten.