

## RÉSOLUTION DES PANNES DEMAT'BOX®

Cette fiche regroupe les messages d'anomalies possibles, les contrôles à effectuer et les solutions de résolution de la panne.

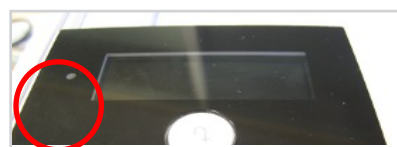
La led alimentation est éteinte .....	2
La led écran Demat'box® est éteinte .....	2
Pas d'affichage sur l'écran lcd + la led verte est allumée .....	3
L'affichage est figé + la led est fixe orange .....	3
Pas d'internet + la led est rouge (réseau câblé) .....	4
Pas d'internet + la led est rouge (WI-FI) .....	5
Appairage... .....	6
Le délai d'appairage est dépassé .....	6
Pas de service .....	7
Op. indisponible .....	7
Le compteur de document ne revient pas à 0 .....	8
Pas de numérisation sur appui touche validation .....	8
Retirer Doc .....	9
Bourrage papier .....	9
Prises multiples .....	10
Pas de prise papier .....	11
Affichages divers .....	11

## LED ALIMENTATION ÉTEINTE



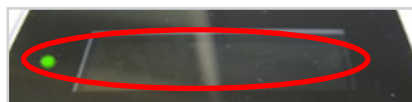
CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier que le cordon d'alimentation est bien connecté à l'alimentation.	Cordon alimentation non branché au bloc alimentation.	Brancher correctement le cordon au bloc alimentation.
2-Vérifier que le cordon d'alimentation est bien connecté dans la prise murale.	Cordon alimentation mal branché à la prise murale.	Brancher correctement le cordon à la prise murale.
3-Brancher un autre appareil sur la prise murale.	Prise murale défectueuse.	Changer de prise murale.
Si 1 et 2 et 3	Bloc alimentation défectueux.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## LED ÉCRAN DEMAT'BOX® ÉTEINTE



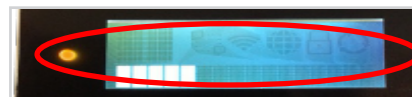
CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1- Vérifier que la LED du bloc alimentation est allumée.		
2-Vérifier que l'alimentation est connectée au produit.	Alimentation mal connectée au produit.	Brancher correctement l'alimentation du produit.
3- Débrancher/ rebrancher le bloc alimentation sur le produit.		
Si 1 et 2 et 3	Bloc alimentation et/ou produit défectueux.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## PAS D'AFFICHAGE ÉCRAN LCD + LED ÉCRAN CLIGNOTANTE VERTE



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Vérifier que la LED écran est clignotante verte.	Produit en veille profonde.	Appuyer sur la touche SERVICE ou insérer.
2 - Débrancher/rebrancher le bloc alimentation sur le produit.		
Si 1 et 2	Produit défectueux.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## PAS D'AFFICHAGE ÉCRAN LCD ou AFFICHAGE ÉCRAN LCD FIGÉ + LED ÉCRAN FIXE ORANGE



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1- Débrancher/rebrancher le bloc alimentation sur le produit.	Produit débranché par l'utilisateur pendant une mise à jour.	
Si 1	Produit en panne.	<b>Hotline Sagemcom</b>


## AFFICHAGE D'ÉCRAN : PAS D'INTERNET + LED ÉCRAN ROUGE



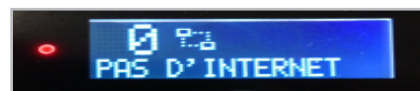
Vérifier que le client accède à internet depuis un PC connecté au même accès internet.

### Connexion par câble réseau



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
0 - Vérifier que la LED verte du connecteur réseau LAN est allumée.		
1 - Vérifier que l'icône LAN est allumée sur l'écran  .	Câble réseau LAN non connecté.	Connecter le câble réseau à la Demat'Box® et dans la prise réseau murale ou la prise réseau de la box Internet.
2 - Vérifier l'adresse IP (menu maintenance).		
Si l'adresse IP est locale (169.254.x.x).	Soit le DHCP est désactivé sur le réseau.	Attribuer une adresse IP fixe à la Demat'Box® via son site web embarqué.
	Soit il y a un filtrage d'adresse IP.	Autoriser l'adresse MAC LAN de l'opérateur Box sur le routeur.
3 - Vérifier les paramètres d'accès internet sur le routeur.	Accès internet via PROXY ou DNS non activé.	Renseigner les paramètres proxy sur le site web embarqué de la Demat'Box®.
Si 0 et 1 et 2 et 3		<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGE D'ÉCRAN : PAS D'INTERNET + LED ÉCRAN ROUGE



Vérifier que le client accède à internet depuis un PC connecté au même accès internet.

### Connexion sans fil WI-FI

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Vérifier que l'icône LAN est éteinte.	Câble réseau LAN connecté.	Débrancher le câble LAN (connexion LAN est prioritaire sur le WI-FI).
2 - Vérifier si l'appairage WPS a été effectué.		
3 - Vérifier l'icône Wi-Fi est clignotante 	Paramètres Wi-Fi mal renseignés.	Renseigner les paramètres Wi-Fi sur le site web embarqué de la Demat'Box®.
4 - Vérifier que l'icône Wi-Fi est allumée.		
5 - Vérifier l'adresse IP (menu maintenance).		
Si l'adresse IP est locale (169.254.x.x).	Soit le DHCP est désactivé sur le réseau.	Attribuer une adresse IP fixe à la Demat'Box® via son site web embarqué.
	Soit il y a un filtrage d'adresse IP.	Autoriser l'adresse MAC Wi-Fi de l'opérateur Box sur le routeur.
6 - Vérifier les paramètres d'accès internet sur le routeur.	Accès internet via PROXY ou DNS non activé.	Renseigner les paramètres proxy sur le site web embarqué de la Demat'Box®.
Si 0 et 1 et 2 et 3 et 4 et 5 et 6		<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGE ÉCRAN : APPAIRAGE... SANS AFFICHAGE DU CODE PIN À 6 CHIFFRES



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 -Vérifier que la version du firmware (menu maintenance) est supérieure ou égale à 31.06.	La mise à jour logicielle ne s'est pas effectuée automatiquement.	Lancer la mise à jour depuis le menu maintenance MAJ du firmware. Ne pas débrancher la Demat'Box® pendant cette opération, elle risquerait de ne pas redémarrer.
Si 1		<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGE COMPTE OPÉRATEUR : DÉLAI D'APPAIRAGE DÉPASSÉ

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 -Débrancher/rebrancher le bloc alimentation sur le produit.	Le code PIN affiché par la Demat'Box® n'a pas été rentré dans les délais sur le compte Opérateur.	Dans la minute qui suit l'affichage du code PIN sur la Demat'Box®, entrez dans le champ prévu à cet effet sur le compte Opérateur : Mon Profil/ Paramétrage Demat'Box®.
Si 1		<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGE D'ÉCRAN : PAS DE SERVICES



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Si l'icône CADENAS est éteint.	Pas de connexion au Frontal Sagemcom.	Vérifier la connexion internet.
Si 1		<b>Hotline Sagemcom</b>
2 - Si l'icône CADENAS est allumé.	Une erreur est survenue pendant l'appairage de la Demat'Box® sur le compte Opérateur.	Débrancher/rebrancher le bloc alimentation sur le produit et recommencer la procédure d'appairage lorsque l'écran affiche APPAIRER SVP / APPUYER.
3 - Vérifier que l'icône Wi-Fi est allumé.	Pas d'abonnement services ou services annulés.	
Si 2 et 3		<b>Transférer l'appel à la hotline opérateur.</b>

## AFFICHAGE D'ÉCRAN : OP. INDISPONIBLE

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Vérifier que l'opérateur est bien actif (pas d'alerte en cours).	Le site de l'opérateur est hors service.	Attendre que la maintenance opérateur soit terminée pour numériser les documents.
2- Se connecter sur le compte utilisateur opérateur pour vérifier s'il n'y a pas d'opération de maintenance en cours.	Le site de l'opérateur est hors service.	Attendre que la maintenance opérateur soit terminée pour numériser les documents.
Si 1 ou 2		Transférer l'appel à la hotline opérateur.
Sinon	Panne probable du matériel.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGE D'ÉCRAN : LE COMPTEUR DE DOCUMENT NE REVIENT PAS À 0

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Vérifier la connexion internet.	Pas de connexion internet.	Vérifier la connexion internet.
2- Vérifier la disponibilité du service opérateur.	Pas de connexion au service opérateur.	Se connecter sur le compte utilisateur opérateur pour vérifier s'il n'y a pas d'opération de maintenance en cours.
3 - Vérifier que la version du firmware (menu maintenance) est supérieure ou égale à 31.06.	La mise à jour logicielle ne s'est pas effectuée automatiquement.	Lancer la mise à jour depuis le Menu "Maintenance MAJ Firmware". Ne pas débrancher la Demat'Box® pendant cette opération, elle risquerait de ne pas redémarrer.
Si 1 et 2 et 3	Problème de connexion au Frontal Sagemcom.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## PAS DE NUMÉRISATION SUR APPUI TOUCHE VALIDATION



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1 - Vérifier que le compteur de document est revenu à 0.	La mémoire de la Demat'Box® peut être pleine.	Attendre la notification des documents précédents.
2 - Débrancher et rebrancher l'alimentation du produit.	Problème logiciel.	Lancer un test de mise à jour logicielle (menu maintenance).
3 - Faire un reset en configuration usine.	Problème logiciel.	Faire un reset en configuration usine (menu maintenance).
Si 1 et 2 et 3	Problème de connexion au Frontal Sagemcom.	<b>Hotline Sagemcom</b>



## AFFICHAGE ECRAN : RETIRER DOC

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier qu'il n'y a pas de fragments de papier à l'intérieur du scanner.	Fragment de papier à l'intérieur du scanner.	Ouvrir le capot en appuyant sur les boutons d'ouverture situés de part et d'autre du capot. Retirer le fragment de papier.
2 - Vérifiez que l'appareil est posé sur une surface plane horizontale.	Appareil non horizontal.	Poser l'appareil sur une surface plane horizontale.
Si 1 et 2 et 3		<b>Hotline Sagemcom</b>

## BOURRAGE PAPIER

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier qu'il n'y a pas de fragments de papier à l'intérieur du scanner.	Fragment de papier à l'intérieur du scanner.	Ouvrir le capot en appuyant sur les boutons d'ouverture situés de part et d'autre du capot. Retirer le fragment de papier.
Si 1		<b>Hotline Sagemcom</b>

## PRISES MULTIPLES : SI VOTRE APPAREIL PREND PLUSIEURS FEUILLES EN MÊME TEMPS.

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier que le sélecteur de numérisation est en position standard (vert).	Sélecteur scanner en position papier épais.	Placer le sélecteur scanner en position papier normal.
2 - Vérifier que les documents ne sont pas trop épais.	Document trop épais ou comportant trop de pages.	20 feuilles 80g/mm <sup>2</sup> maximum ou épaisseur maximale du paquet 2 mm.
3 - Vérifier que la liasse de document est homogène.	Liasse composée de feuilles de grammage et de taille différents.	Liasse de feuilles de même taille et grammage.
4 - Vérifiez que vous avez bien déplié les feuilles et retiré agrafes ou trombones.	Adhérence des feuilles entre elles.	Déliasser les feuilles à numériser en les faisant glisser les unes par rapport aux autres, notamment si elles étaient pliées ou agrafées.
Si 1 et 2 et 3 et 4		<b>Hotline Sagemcom</b>

## PAS DE PRISE PAPIER : SÉLECTEUR EN POSITION PAPIER ÉPAIS (FEUILLE À FEUILLE)



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier que le document n'est pas trop épais.	Document trop épais.	Épaisseur maximale 1,4 mm.
		Pousser le document dans le scanner.
		Nettoyer les rouleaux (Cf. Livret Utilisateur p21).
		<b>Hotline Sagemcom</b>

## PAS DE PRISE PAPIER : SÉLECTEUR EN POSITION PAPIER NORMAL



CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1-Vérifier que les documents ne sont pas trop épais.	Document trop épais ou comportant trop de pages.	Epaisseur maximale 1,4 mm.
2-Vérifier que les documents ne sont pas agrafés.	Documents agrafés.	Retirer les agrafes.
3-Vérifier que les documents ne sont pas déchirés, pliés, froissés.	Documents déchirés, pliés, froissés.	Déplier les documents.
		Nettoyer les rouleaux et le patin de séparation (Cf. Livret Utilisateur p21).
		<b>Hotline Sagemcom</b>

## PRÉSENCE DE STRIURES NOIRES LONGITUDINALES SUR LE DOCUMENT SCANNÉ

CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
1- Vérifier que les vitres des capteurs d'image sont propres.	Salissures sur le(s) capteur(s) CIS.	Nettoyer.
2- Si 1	Défaut de calibration optique.	Faire calibration optique (menu de maintenance).
Si 2	Appareil défectueux.	<b>Hotline Sagemcom</b>

## AFFICHAGES DIVERS

AFFICHAGES	CONTRÔLE À EFFECTUER	CAUSE DE PANNE	RÉSOLUTION
Service, Annule, Re-scanner	Une mise à jour vient d'être effectuée		Re-scanner.
Err Crédits	1- Dans le cas de scan de factures pour l'Expert-Comptable.	Défaut de crédits sur le portail Connect du cabinet.	Prévenir l'Expert-Comptable.
	2- Dans le cas de scan de documents via le portail connect.	Défaut de crédits sur le portail Connect.	Acheter des crédits.
Ne retrouve pas ses documents dans MEG.		Défaut d'utilisation du service MEG.	=> Transférer à la hotline MEG.