InfraLog Support und FAQ V1.1

Driesen+Kern GmbH

Inhalt

Installation 1
Konformitätserklärungen 1
FAQ Problembehandlung 2
FAQ Allgemeine Fragen 4
Reparatur- / Support-Anfrage 5
Kontaktdaten 5

Installation

Die Installation der Software InfraLog für Windows kann auf den Windows Versionen 7,8, 10 und 11 erfolgen.
Zum Installieren sind **Administrator-Rechte** obligatorisch, d.h. Sie müssen als Administrator auf Ihrem System angemeldet sein.

Nachdem Sie die Datei InfraLogV5.ZIP heruntergeladen haben und diese entpackt haben, führen Sie die Setup-Datei **Setup_InfraLog_ForWindows.exe** aus und folgen Sie den weiteren Anweisungen des Programms.

Hinweis für die Installation/Deinstallation im Silent Mode:
Im Silent Mode werden keine Nutzer- und Betriebssystemdialoge angezeigt.
Setup_InfraLog_ForWindows.exe /S für eine interaktionsfreie Installation
Setup_InfraLog_ForWindows.exe /s MODIFY=FALSE REMOVE=TRUE UNINSTALL=YES für eine interaktionsfreie Deinstallation

Das Programm installiert alle notwendigen Dateien lokal auf ihrer Maschine im Standard-Installationsverzeichnis, inklusive benötigter Treiber und Zusatztools.

Haben Sie **InfraLog-light oder –enhanced** erworben, müssen Sie einmalig Keys in der Software eintragen. Diese finden Sie auf Ihrem Lieferschein/Ihrer Rechnung sowie als separates Blatt in der Verpackung Ihres Datenloggers.
Zum Eintragen der Keys starten Sie InfraLog für Windows und rufen das Menü Grafik auf. Wenn Sie das erste Mal Messdaten grafisch darstellen, werden die Keys abgefragt. Bewahren Sie die Seriennummer und die Keys gut auf. Sie müssen diese bei einem Computerwechsel erneut eingeben.

Die **Bedienungsanleitung** zu Ihrem Gerät finden Sie nach erfolgreicher Installation im Menüsystem der InfraLog-Software unter **Punkt Hilfe**.

Sollten Sie **weitere Hilfe** benötigen, finden Sie hier eine umfangreiche Liste an Fragen und Antworten.

Konformitätserklärungen

Die Konformitätserklärungen zu den Produkten finden Sie im hinteren Teil der Bedienungsanleitung des jeweiligen Produktes.
Sollten Sie ein Kalibrierzertifikat (ISO oder DAkkS) benötigen, können Sie dieses separat bestellen.
Für die (jährliche) Kalibrierung senden Sie das Gerät an unsere Hausanschrift (weitere Informationen).

FAQ/Support – InfraLog und Logger

Driesen+Kern GmbH

FAQ Problembehandlung

Problem	Wie stellt sich das Problem dar?	Mögliche Ursache
Unknown Device in InfraLog	Anstatt eines Abbildes des Loggers wird mir nur ein USB-Plug mit der Bezeichnung „**Unknown**“ angezeigt.	1. Laden Sie sich das Support-File „Unknown-Device“ herunter und folgen Sie den Anweisungen in der ReadMe-Datei. Downloadlink: http://www.driesen-kern.de/downloads/UnknownDeviceInInfraLog.zip
	Anstatt eines Abbildes des Loggers wird **nur ein USB-Plug angezeigt**. Der Loggername bzw. die Loggerbezeichnung wird aber korrekt angegeben.	1. Die InfraLog-Version ist veraltet und kennt Ihren Datenlogger evtl. noch nicht. Bitte laden Sie sich die neueste Version der InfraLog-Software auf unserer Internetseite herunter und installieren Sie diese. (http://www.driesen-kern.de/downloads/InfraLogV5.ZIP)

Problem	Wie stellt sich das Problem dar?	Mögliche Ursache
Fehlermeldung: „**Fehler! Kein Logger gefunden!**“	Die Fehlermeldung erscheint direkt beim Anschließen des Datenloggers an den PC.	1. Die InfraLog-Version ist veraltet. Bitte laden Sie sich die neueste Version der InfraLog-Software auf unserer Internetseite herunter und installieren Sie diese. (http://www.driesen-kern.de/downloads/InfraLogV5.ZIP)
		2. Der Logger wird nicht mehr mit Spannung versorgt. Bitte wechseln Sie die Batterien und versuchen Sie es erneut.
	Die Fehlermeldung erscheint beim Auslesen des Datenloggers.	1. Der Logger wird nicht mehr mit Spannung versorgt. Bitte wechseln Sie die Batterien und versuchen Sie es erneut.
		2. Es besteht eine schlechte Verbindung zum PC. Bitte nutzen Sie ein anderes USB-Kabel und/oder einen anderen USB-Port.
		3. Der gewählte Loggername enthält nicht zulässige Sonderzeichen oder Leerzeichen. Bitte entfernen Sie den Loggernamen komplett und versuchen Sie es erneut. (Sollte ein Loggername zwingend notwendig sein, nutzen Sie bitte nur die folgenden Zeichen: A-Z, a-z, 0-9, Unterstrich (_), Bindestrich (-)).

Problem	Wie stellt sich das Problem dar?	Mögliche Ursache
Auslesen des Loggers nicht möglich. Oder Online-Messdaten anzeigen nicht möglich.	Es erscheint die Fehlermeldung: „**Fehler! Kein Logger gefunden!**“	1. Bitte lesen Sie die möglichen Ursachen beim Punkt: Fehlermeldung: „Fehler! Kein Logger gefunden!“
	Es erscheint die Fehlermeldung: „**Externe Exception EEFACE**“.	1. Bitte prüfen Sie, ob der angegebene Ablageort für Ausgelesene Dateien noch existiert. (Externe Festplatte entfernt?, USB-Stick entfernt?, Netzlaufwerkt nicht verbunden?, Ordner gelöscht?)
		2. Der gewählte Loggername enthält nicht zulässige Sonderzeichen oder Leerzeichen. Bitte entfernen Sie den Loggernamen komplett und versuchen Sie es erneut. (Sollte ein Loggername zwingend notwendig sein, nutzen Sie bitte nur die folgenden Zeichen: A-Z, a-z, 0-9, Unterstrich (_), Bindestrich (-)).
	Es erscheint die Fehlermeldung: „**Zugriffsverletzung bei Adresse XXX in Modul ‚DATASAFE.DLL‘…**“.	1. Die InfraLog-Version ist veraltet. Bitte laden Sie sich die neueste Version der InfraLog-Software auf unserer Internetseite herunter und installieren Sie diese. (http://www.driesen-kern.de/downloads/InfraLogV5.ZIP)

Problem	Wie stellt sich das Problem dar?	Mögliche Ursache
Allgemeine Probleme.	Auf den Logger **kann nicht zugegriffen** werden	1. Bitte testen Sie ALLE USB-Ports an Ihrem PC.
	Beim Starten eines **Loggers mit SD-Karte** kommt die Fehlermeldung, dass dieser nicht gestartet werden kann.	1. Bitte legen Sie eine kompatible SD-Karte in Ihren Datenlogger ein (max. 2GB sind zulässig). Ist die Karte schon eingelegt, entfernen Sie diese und stecken Sie sie erneut ein. Dann bitte erneut starten.
	Nach einem **Batteriewechsel** lässt sich der Logger nicht mehr in Betrieb nehmen	1. Bitte überprüfen Sie, ob die Batterie richtig herum eingelegt ist und ob Sie die richtige Batterie eingelegt haben. Sie benötigen für DK3xx-Logger Lithiumbatterien (3,6V, ½ AA), für DK6xx-Logger Lithium-Batterie(n) (3,6V, AA) und für die DCXP-Logger Alkaline-Batterie(n) (1,5V, AA). Weitere Informationen finden Sie in der Bedienungsanleitung.
	Ich habe eine neue Batterie eingelegt und meine Messung gestartet. Am Folgetag lässt sich der Logger nicht mehr kontaktieren.	1. Ihr Datenlogger scheint einen Defekt zu haben, bitte senden Sie das Gerät mit einer Fehlerbeschreibung an unseren Service ein. Für Rückfragen kontaktieren sie gerne unseren Support.

FAQ Allgemeine Fragen

Frage	Antwort
In meinen geloggten Daten ist im Frühjahr/Herbst ein Zeitsprung von einer Stunde. Dieser Zeitsprung stimmt nicht mit der in Deutschland geltenden kalendarischen **Zeitumstellung** (Sommer-/Winterzeit) überein. Woher kommt der Zeitsprung?	Es handelt sich hierbei um die Umstellung von Sommer- auf Winterzeit (od. andersherum). Technisch bedingt handelt es sich um den Tag der amerikanischen Zeitumstellung.
Ab welcher Dauer der Nichtbenutzung des Loggers sollte die **Batterie** entfernt werden?	Wenn Sie den Datenlogger für länger als eine Woche nicht nutzen, entnehmen Sie bitte die Batterie.
Wie oft muss das Trockenmittel in meinem Datenlogger (PLOG3020-PR) getauscht werden?	Generell empfehlen wir einmal jährlich. Ist es zu einer Überspülung der Einhängevorrichtung gekommen, sollten Sie das Trockenmittel schon eher austauschen.
Ich möchte gerne Impulse mit einer **Frequenz** kleiner als 1 Hz loggen. Wie mache ich das?	Frequenzen unter 1 Hz können über einen Umweg geloggt werden. Der Logger muss auf Pulszählung konfiguriert werden. Die Frequenz entspricht dann der Anzahl der Impulse pro Logintervall. *Beispiel:* *Frequenz = (Anzahl Impulse) / (Logintervallzeit)* *- Logintervall auf 10 Sek. eingestellt.* *- Logger zählt in einem Intervall 5 Pulse* *=> 5 Pulse / 10 Sekunden = 0,5 Hertz*
Ich habe ein **Upgrade** von InfraLog für Windows von „Light“ auf „Enhanced“ gekauft. Wie kann ich die neue Seriennummer sowie die KeyCodes aktivieren.	Zunächst löschen Sie bitte die folgende Datei: c:\Users\Public\Documents\GraphTool\IGINST10.INF Klicken Sie nun auf Grafik und wählen eine Grafik aus. Sie können nun die neue Seriennummer und die Keycodes, die Ihnen übermittelt wurden, eingeben. Danach sind die zusätzlichen Funktionen der InfraLog enhanced Software freigeschaltet
Der Datentransfer dauert ungewöhnlich lang, obwohl die Datei nicht besonders groß ist. Liegt ein Fehler vor und wie behebe ich ihn?	Da die Daten vom Datenlogger in ein komprimiertes, manipulationssicheres Format geschrieben werden, bevor Sie in eine lesbare ASCII-Datei gewandelt werden, kann die Datenübertragung je nach Messintervall und -dauer einige Zeit in Anspruch nehmen. Da die Dateigröße der komprimierten Daten recht gering ausfällt, kann in diesem Fall der Eindruck entstehen, dass hard- oder softwareseitig ein Fehler vorliegt. Dies ist i. d. R. nicht der Fall. Um die Daten schneller auf den PC zu übertragen und lesbar zu machen, kann alternativ wie folgt vorgegangen werden: 1. Stoppen Sie die aktuelle Aufzeichnung. 2. Entnehmen Sie die SD-Karte. 3. Kopieren Sie die Datei RUNS.BIN von der SD-Karte auf Ihren PC. 4. Stecken Sie die SD-Karte wieder in den Datenlogger. Sie können direkt mit weiteren Messungen beginnen. 5. Starten Sie InfraLog auf Ihrem PC und klicken Sie auf Messdaten und dann auf Import. 6. Navigieren Sie zum Speicherort der Datei RUNS.BIN, wählen Sie diese aus und bestätigen Sie die Auswahl. 7. Wählen Sie die Kanäle, die Sie in ein lesbares Format wandeln wollen. (I. d. R. sind dies alle, die beim Start des Loggers eingestellt waren.) 8. Nun wandelt InfraLog die Daten in ein lesbares Format.

Reparatur- / Support-Anfrage

Ich habe **das bestehende Problem nicht mit Hilfe der FAQ-Liste lösen können**. Wie kann ich Support erhalten?	Verwenden Sie hierzu bitte unser **Formblatt Service-/Supportanfrage**, welches Sie unter www.driesen-kern.de/support herunterladen können. Füllen Sie dieses komplett aus und senden Sie es an unsere technische Hotline: support@driesen-kern.de Bitte fügen Sie auch Bilder/Fehlermeldungen sowie *.bin (Original-InfraLog-Dateien) hinzu, die bei der Identifizierung des Problems helfen können.
Ich möchte meinen Datenlogger zur **Kalibrierung** oder **Reparatur** einschicken. Was muss ich beachten?	Wenn Sie Ihr Gerät zur Kalibrierung oder Reparatur einschicken möchten, verwenden Sie hierzu bitte unser **Formblatt Service-/Supportanfrage**, welches Sie unter www.driesen-kern.de/support herunterladen können. Schicken Sie bitte alle Teile, die für die Kalibrierung erforderlich sind. Also ggf. auch das Interface-Kabel und/oder externe Sensoren. Wenn Sie alles zusammen haben, senden Sie alles bitte an die genannte Kontaktadresse. Vergessen Sie bitte nicht, Ihren Namen, Anschrift, Telefonnummer und email-Adresse anzugeben, damit wir Sie bei Rückfragen erreichen können.

Kontaktdaten

Versandanschrift:
Driesen + Kern GmbH
Abt. Service
Am Hasselt 25
24576 Bad Bramstedt

Kontakt:

Technische Fragen:	support@driesen-kern.de
Allgemeine Anfragen:	info@driesen-kern.de
Website:	www.driesen-kern.de
Telefonnummer:	+49 (0) 4192 81 70-0
Faxnummer	+49 (0) 4192 81 70-99