

## Vill du felanmäla en SMART Board?

Om du har problem med en produkt från SMART Technologies behöver vår support en del information för att kunna hjälpa dig så snabbt och smidigt som möjligt. På nästa sida finns ett formulär med uppgifter vi efterfrågar och på den här sidan beskriver vi var du hittar informationen.

## Serienummer

När du kontaktar oss kommer vi alltid att fråga efter skärmens serienummer. Serienumret finns på en **etikett på skärmens ram**. Fota gärna av etiketten med serienumret och bifoga.

(Serienumret under **Inställningar - Om** som du hittar på skärmens startsida kan vara för en OPS-modul, alltså inte för skärmen.)

## Foton som visar problemet

Ta gärna foton eller spela in filmer som visar problemet och eventuella fysiska skador/portar som inte funkar.

## Kopia på kvitto

Kopia på kvittot kan komma att behövas.

## Formulär – var hittar jag informationen?

I formuläret/checklistan på nästa sida ber vi dig fylla i en stor mängd information som gör det möjligt för oss att felsöka. Se nedan lista var du hittar informationen.

Se till att ha **SMART Product Drivers and Ink** installerat på relevanta datorer.

- **Exakt produktnamn:** Etikett på skärmens ram
- **Serienummer:** Etikett på skärmens ram
- **SMART Konfiguration:** Inställningar - Om
- **SMART Drivrutinsversion:** Inställningar - Om
- **iQ Byggnummer:** Inställningar - Om
- **Beröringskontroll mjukvaruversion:** Inställningar - Om
- **Scaler firmware version:** För SMART Boards med projektorer, finns i **SMART Ink** i en inkopplad dator.
- **Pennfack firmware version:** För SMART Boards med projektorer, finns i **SMART Ink** i en inkopplad dator.
- **Scaler MCU firmware version:** För SMART Boards med projektorer, finns i **SMART Ink** i en inkopplad dator.
- **OPS modell:** Se till att skärmen är avstängd via I/O knappen på baksidan och strömkabeln är utdragen innan ni tar ut OPS-enheten från sidan av skärmen. Modellnamn och serienummer finns på enheten.



SKÄRMENS DETALJER	
Byggnummer	IQ 3.11.9102
Serienummer	K110W41Y106Z
Artikelnummer	1036192-02
Modellnamn	88ID-MX075-V3
Konfiguration	EDU-iQ
FIRMWARE DETALJER	
Beröringskontroll mjukvaruversion	7.9.63.1
IT66311 PC firmware-version	V151
IT66311 HDMI firmware-version	V1905
LT8711 15W firmware-version	5.60
LT8711 30W firmware-version	1.60

## Teknisk Support Checklista

Exakt produktnamn (modellnamn):

Serienummer:

SMART Konfiguration:

SMART Drivrutinsversion:

iQ Byggnummer:

Beröringskontroll mjukvaruversion:

Scaler firmware version:

Pennfack firmware version:

Scaler MCU firmware version:

Datorns operativsystem:

Datorns operativsystemsversion:

Om där finns OPS, serienummer:

AM30

AM40

AM50

PCM-8

PCM11

Utförlig beskrivning av problemet:

Annan information:

Ja:

- Går det att upprepa problemet?
- Finns där synbar hårdvaruskada?
- Dyker problemet upp på mer än en dator?
- Är alla relevanta enheter uppdaterade?
- Har enheten blivit utbytt tidigare?
- Dyker felet upp när enheten är kopplad till en annan port?
- Har enheten testats med andra, känt fungerande, kablar?
- Är kablarna inom SMARTs rekommendationer för längd av kablar?
- Har alla relevanta portar/utgångar testats?

Dokumentation att bifogas:

- Foto eller video av felet
- Foto av iQ systeminställningsmenyn ("om")
- Foto av serienummeretiketten på enheten/OPS:en
- Kopia av faktura för inköpet

## Skicka felanmälan till oss

Skicka formuläret/checklistan tillsammans med ev foton/filmer till den återförsäljaren ni har köpt produkten från. Om du inte vet vem er återförsäljare är skickar du till [support@netsmart.se](mailto:support@netsmart.se).

Om du redan har varit i kontakt med Netsmarts support skickar du formulär/checklista tillsammans med ev foton/filmer till [support@netsmart.se](mailto:support@netsmart.se).