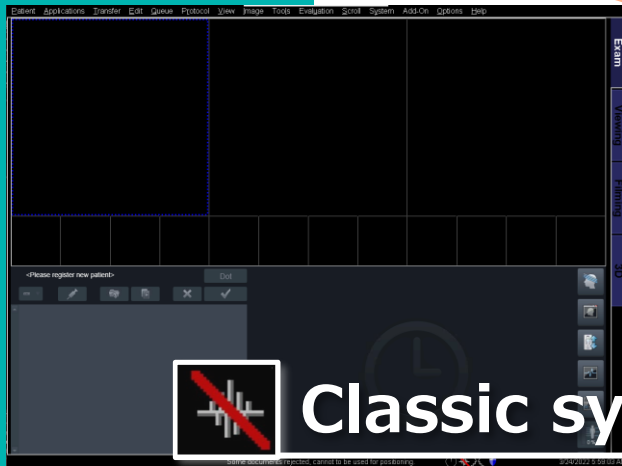


MAGNETOM Family トラブルシューティングフローチャート



Classic syngo

装置が正常に起動しない

P.01

- 【ON】を押しても電源が入らない
- 波形マークに赤斜線が入っている

P.03

- モニターに何も表示されない
- カウントアップが終了しない
- モニターの表示画面がいつもと違う

起動時の表示画面がいつもと違う

P.04

- INVALID LICENSE
- System Recovery Option

ソフトウェアがフリーズする

P.06

検査は可能だがPop Upが表示される

P.08

SaveLogの作成方法

P.09



Native syngo

装置が正常に起動しない

P.01

- 【ON】を押しても電源が入らない
- 波形マークに赤斜線が入っている

P.02

- モニターに何も表示されない
- 起動バーの画面で固まっている
- モニターの表示画面がいつもと違う

ソフトウェアがフリーズする

P.05

検査は可能だがPop Upが表示される

P.07

SaveLogの作成方法

P.09

装置が正常に起動しない

アラームボックスの【ON】を押しても電源が入らない

YES

アラームボックスのLEDを確認



LEDが
消灯

全てのLEDが消灯している場合、停電などにより主電源が落ちている可能性があります

消灯している

消灯していない

マグネットの音を確認

マグネットから動作音が定期的になっていることを確認してください

音がしない

音がしている

停電している可能性があります
停電復旧作業を実施してください



【PEPconnect】
“MRの安全性”の項目より、停電復旧マニュアルがご覧いただけます

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーセンターへご連絡をお願いいたします

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

電源は入っているが、波形マークに赤斜線が入っている



YES

接続コイルを確認し再起動

コイルの接触不良で起動が失敗することがあります
すべて外した状態で装置をシャットダウンし、3~5分後に再起動を実施してください

起動しない

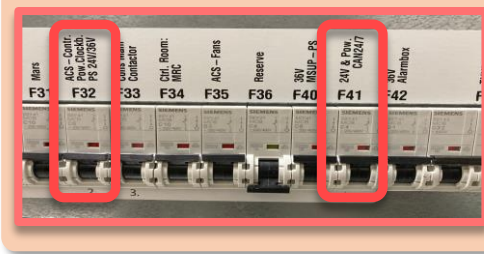
正常起動

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

キャビネット内ブレーカーをOff/On

24時間稼働しているユニットが原因で起動不良が発生している可能性があります
再度シャットダウンし、機械室ブレーカーのOff/Onを実施します

- ① 装置の電源が落ちたら、機械室EPCキャビネット内のブレーカー【F41】→【F32】を順番に下げる
- ② 1分程度時間を置き、【F32】→【F41】と順にあげる
- ③ 2~3分後装置の電源を入れて起動させる



EPCキャビネット

詳細な状況の確認が必要です
SaveLogを取得の上、カスタマーセンターへご連絡をお願いいたします

【SaveLog】の取得手順は、P. 7にてご確認いただけます

正常起動

改善しない

装置が正常に起動しない

装置の電源は入っているが、モニターに何も表示されない

YES

コンピューターの電源を確認

コンピューターの電源が入っていない可能性があります
本体の電源が入っているか確認し、入っていない場合は**電源ボタンをOn**してみてください



コンピューター例

改善しない

正常起動

起動バーの画面で固まってしまう、検査画面が起動してこない

YES

強制終了して再起動

強制終了を実施し、再起動を実施する必要があります
アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

正常起動

改善しない

モニターの表示がいつもと違い検査画面が立ち上がっていない

YES

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

正常起動

改善しない

モニターのLEDを確認

モニターの電源が落ちている可能性があります
モニターの電源が入っているか確認し、**モニターの電源ボタンをOff/On**してみてください



モニター例

改善しない

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

改善しない



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

正常起動

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

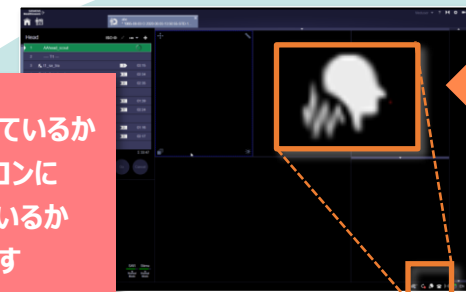


テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします



装置が正常起動しているかどうかは、**アイコンに × マークがついているか否か**で判断可能です



このアイコンに **×** マークがついていない場合は正常起動

System Statusの表示に **×** があっても正常起動している可能性があります

装置が正常に起動しない

装置の電源は入っているが、モニターに何も表示されない

YES

コンピューターの電源を確認

コンピューターの電源が入っていない可能性があります
本体の電源が入っているか確認し、入っていない場合は**電源ボタン**をOnしてみてください



コンピューター例

改善しない

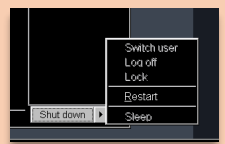
正常起動

カウントアップが終了せず、検査画面が起動してこない

YES

Windowsの強制終了

キーボードより、【ctrl】+【ESC】ボタンを同時に押すと、画面下にWindowsのメニューが表示されます
Shutdown ▶ Restart をクリックし、再起動を実施してください



正常起動

改善しない

モニターの表示がいつもと違い検査画面が立ち上がっていない

YES

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

正常起動

改善しない

モニターのLEDを確認

モニターの電源が落ちている可能性があります
モニターの電源が入っているか確認し、**モニターの電源ボタン**をOff/Onしてみてください



モニター例

改善しない

Off/Onで改善

正常起動

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

改善しない

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

正常起動

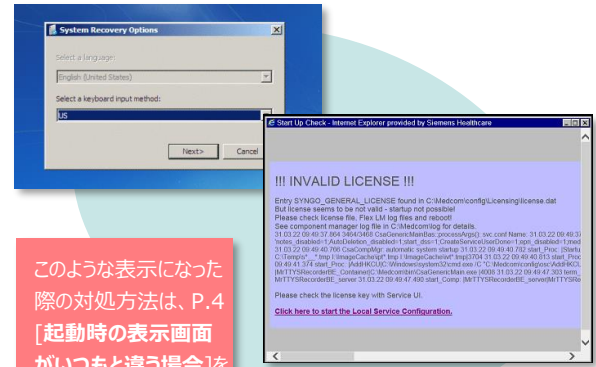
詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします



このような表示になった際の対処方法は、P.4 [起動時の表示画面がいつもと違う場合]をご確認ください

下記のような画面表示の場合、こちらの手順で復旧できる可能性があります

Syngoが起動せず、“INVALID LICENSE”と表示される



YES

コンピューター設定時間を確認

設定時間が大幅にずれている可能性があります
1日以上時間がずれている場合、現在の時間に設定し、再起動を実施してください

改善しない

正常起動



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

正常起動

dongルのLEDを確認

ライセンス認証に必要な“dongル”が正常に認識されていない可能性があります
コンピューター背面に接続されているUSB dongルを確認します



USB dongル例

正常に認識されていれば、dongルに赤いLEDが点灯します
点灯していない場合、抜き差しを実施してください
点灯を確認したら、再起動を実施してください

コンピューター例

★ 電源ONのまま抜き差ししてOKです

Windowsのみ起動し、“System Recovery Option”と表示される

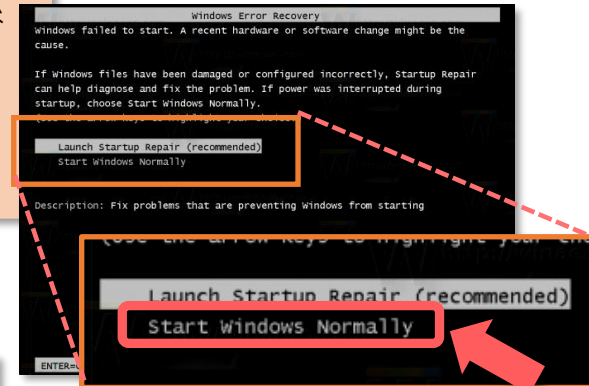


YES

再起動しBIOS表示を確認

装置を強制終了し、再起動を実施します
その際、BIOSの画面に“Start Windows Normally”と表示が出てきたら、キーボードのカーソル▲▼にて選択し、エンターを押してください

★ この画面はあまり長く表示されません
次の画面に変わる前に選択してください



改善しない

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

正常起動



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

マウスのカーソルが動作しない

YES

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

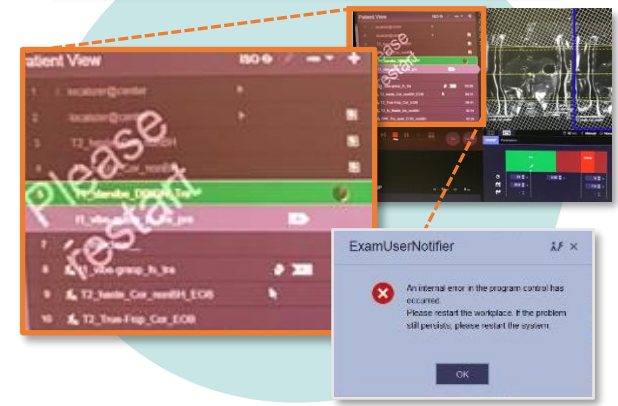


OFFボタン

NO

Home画面に戻ることができる

! 下図のように、検査画面に赤い網掛けが入り“Please restart”“再起動してください”と表示されている場合も、フリーズ発生時と同じように対応をしてください



改善した

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

YES

システムの再起動

マークより通常通りのシャットダウン▶再起動を実施してください

NO

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください



OFFボタン

改善した

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

改善した

テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

マウスのカーソルが動作しない

YES

強制終了して再起動

アラームボックスの【Off】ボタンを押して強制終了を実施し、3~5分後に再起動を実施してください

改善した

改善しない



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

NO

特定のカードのみ操作できない (Examカード/Viewingカードのみ等)

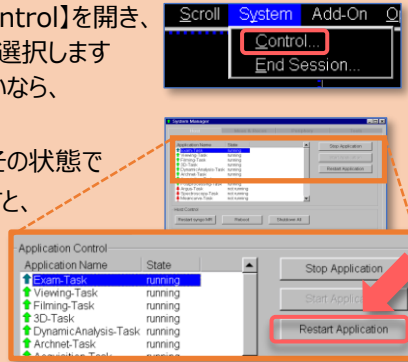
YES

NO

該当タスクの再起動

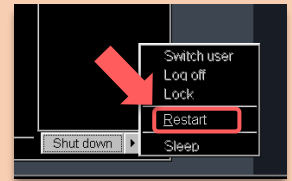
画面上部の【System】より【Control】を開き、“Host”タブにて該当する項目を選択します (Examカードのみ操作できないなら、“Exam Task”を選択) クリックすると青く反転するので、その状態で【Restart Application】を押すと、該当カードのみ再起動されます

矢印マーク ↓ が再び ↑ に戻ったら動作を確認して下さい



Windowsの強制終了

クリックしてもなにも反応しない場合はWindowsの強制終了が必要です
キーボードより、【ctrl】+【ESC】ボタンを同時に押すと、画面下にWindowsのメニューが表示されます
Shutdown ▶ Restart をクリックし、再起動を実施してください
再起動後、赤い斜線が消えない場合は【System】の【End session】より通常通りのシャットダウン ▶ 再起動を実施してください



下図のように、検査画面に赤い網掛けが入り“Please restart” “再起動してください”と表示されている場合も、Exam Taskの再起動で改善します



改善しない

システムの再起動

【System】の【End session】より通常通りのシャットダウン ▶ 再起動を実施してください

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

改善した

改善した

改善した

改善しない



テストスキャンを実施いただき、問題なければそのままご使用ください

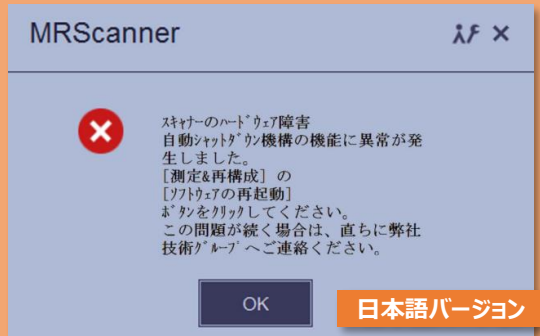
詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

【Scanner Hardware Malfunction（スキャナーのハードウェア障害）】とPopUpが表示された場合、こちらの手順で改善できる可能性があります

装置起動時、もしくは検査中にこのようなPopUpが表示される（撮影は可能）



英語バージョン



日本語バージョン



煙探知機VLM

YES

検査室/機械室の空調を確認

煙探知機VLMのワーニングが出ています
(検査には支障ありません)

- 検査室 / 機械室の空調に異常はないか
 - 検査室の強制排気のシステムが動作していないか
- 確認いただき、強制排気が On になっていたら停止してください

改善しない

煙探知機の校正

煙探知機の校正を実施します
機械室にある煙探知機VLMの上部のカバーを開き、青いリセットボタンを長押しします

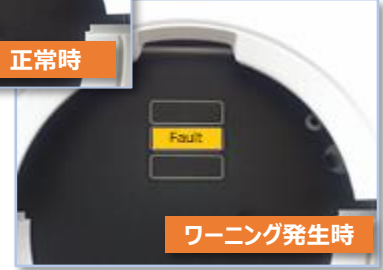
しばらくすると【OK】
【Fault】【Fire】のLEDが同時に点滅するので、この状態でボタンを離します
もしLEDが再度同時に点滅したら、もう一度リセットボタンを押し、最終的に【OK】のみが点灯することを確認してください



リセットボタン



正常時



ワーニング発生時

改善

PopUpの表示はOKで消していただき、検査を続行してください

改善

改善しない

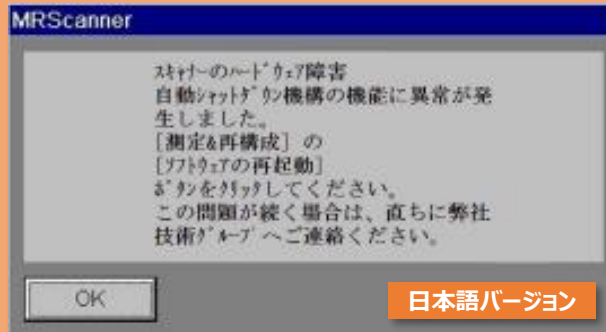
詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

【Scanner Hardware Malfunction（スキャナーのハードウェア障害）】とPopUpが表示された場合、こちらの手順で改善できる可能性があります

装置起動時、もしくは検査中にこのようなPopUpが表示される（撮影は可能）



英語バージョン



日本語バージョン



煙探知機VLM



検査室/機械室の空調を確認

煙探知機VLMのワーニングが出ています（検査には支障ありません）

- 検査室 / 機械室の空調に異常はないか
- 検査室の強制排気のシステムが動作していないか

確認いただき、強制排気が On になっていたら停止してください

改善しない

煙探知機の校正

煙探知機の校正を実施します
機械室にある煙探知機VLMの上部のカバーを開き、青いリセットボタンを長押しします

しばらくすると【OK】
【Fault】【Fire】のLEDが同時に点滅するので、この状態でボタンを離します
もしLEDが再度同時に点滅したら、もう一度リセットボタンを押し、最終的に【OK】のみが点灯することを確認してください



リセットボタン



正常時



ワーニング発生時



PopUpの表示はOKで消していただき、検査を続行してください

改善

改善しない

詳細な状況の確認が必要です
カスタマーケアセンターへご連絡をお願いいたします

ソフトウェアバージョンによって作成方法が異なります

ご使用の装置の表示画面がこちらの場合



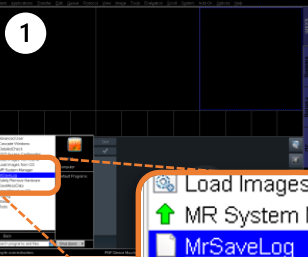
Classic syngo

ご使用の装置の表示画面がこちらの場合

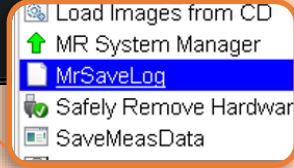


Native syngo

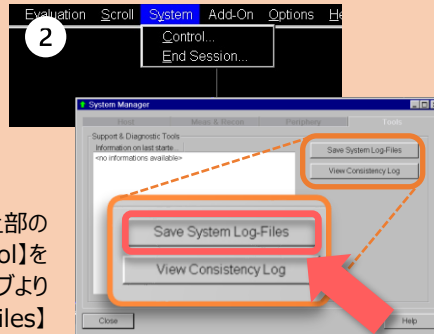
作成準備 ★ どちらの方法でも同じように取得できます



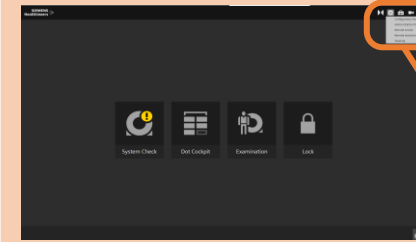
1 キーボードの“ctrl”と“ESC”をクリックし、windowsのスタートメニューから“all programs”をクリック表示されるプログラムの“MRSaveLog”をクリックする(図①)



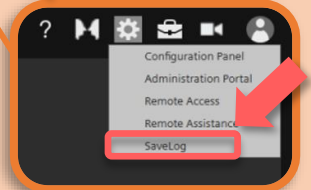
もしくは、画面上部の【System】より【Control】を開き、“Tools”タブより【Save System Log-Files】をクリックする(図②)



作成準備



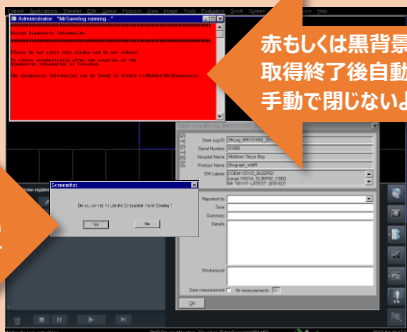
画面右上の歯車マークにマウスを持っていく



マウスを歯車マークに持っていきと表示される選択肢の中から“SaveLog”をクリックする

SaveLogの取得

Logの取得が開始したらこのような画面になります



赤もしくは黒背景のポップアップは取得終了後自動で閉じるので手動で閉じないように注意

その他のポップアップはYes/OKで閉じてください何も記載しないでOKです

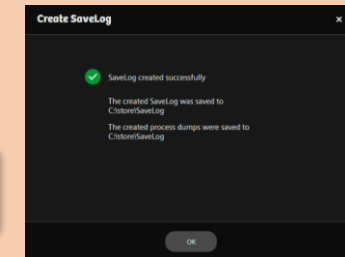
取得が終了したら自動的に表示が消えますそれまで閉じずにお待ちください

SaveLogの取得

Logの取得が開始したら左図のようなPopUp画面が表示されますPopUpは“OK” ボタンで消してください



出てきたポップアップの“OK”をクリック



最終的にこのようなPopUpが表示されたら作成完了です