



Fehleranalyse bei Samsung LFD Monitoren

Kurzanleitung

SAMSUNG

Einleitung

Diese Anleitung erläutert, wie Sie in einfachen Schritten Fehler beheben und die Ursache genauer herausfinden können.

Inhaltsverzeichnis.....	Seite
1. Gehäuse	3
Kratzer/Delle	3
Display-Bruch	3
Kühlung	4
2. Bild	4
Streifen/Flecken	4
Pixelfehler	5
Farbfehler	5
Flimmern/Flackern	5
Verzerrt	6
Ausleuchtung	6
3. Strom	6
Ohne Funktion	6
4. Geräusche	7
Tonausgabe unnormal	7
Luftzirkulation	7
5. Software	8
Kein Booten	8
Firmware-Update	8
MagicInfo Software	9
SoC-Chip	9
Fehlermeldungen	9
6. Zubehör	10
SBB (Set Back Box)	10
Daisychain (Signal durchschleifen)	10
Touch Overlay	10
7. Wichtige Serviceinformationen	11

1. Gehäuse

Kratzer/Delle

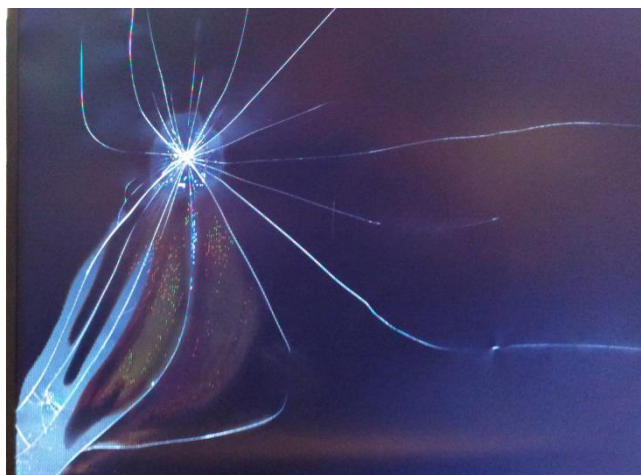
Kratzer und Dellen fallen nicht unter den Garantieanspruch. Hierbei handelt es sich um mechanische Beschädigungen, die von außen am Gerät vorgenommen wurden.

Sollte es sich jedoch um ein Gerät handeln, das Ihnen gerade erst geliefert wurde, haben Sie die Möglichkeit bis zu 7 Tage nach Erhalt des LFD diesen Schaden bei unserer Retourenabteilung anzumelden (06196 9340200 [Preise des deutschen Festnetzes werden erhoben] oder retouren@samsung.de).



Display-Bruch

Brüche im Display fallen ebenfalls nicht unter den Garantieanspruch gegenüber Samsung. Hier ist ebenfalls immer eine mechanische Beeinflussung von außen erfolgt. Im ausgeschalteten Zustand ist ein Bruch meist nicht erkennbar, nach dem Einschalten jedoch sehr gut sichtbar.



Kühlung

Die Kühlung eines Large Format Displays ist sehr wichtig, um die störungsfreie Funktion zu ermöglichen. Halten Sie sich daher immer an die vorgegebenen Richtwerte bezüglich der Verbauung oder Nutzung des LFDs. Die vorgegebenen Richtwerte finden Sie im jeweiligen Handbuch unter dem Punkt „Lüftung“ und unter dem Punkt „Technische Daten“. Werden die Grenzwerte nicht eingehalten, kann keine Garantie übernommen werden. Meist erscheint auf dem LFD eine Warnmeldung, wenn die Kühlgrenze erreicht wird. Wichtig ist daher die genaue Meldung – tragen Sie diese bitte in Spalte J/K der Excel-Tabelle (Samsung_Serviceformular_LFD.xslm) ein.

Beachten Sie hierzu auch die beigefügte Anleitung, um Ihr Samsung LFD korrekt zu montieren. Es ist wichtig, dass die vorgegebenen Richtlinien eingehalten werden, da sonst nicht gewährleistet ist, dass das LFD genügend Luft für die Kühlung erhält.

2. Bild

Streifen/Flecken

Bei diesem Fehlerbild prüfen Sie bitte folgende Punkte:

Sind die Streifen/Flecken im ausgeschalteten Zustand zu sehen?

- Ja → Das Gerät fällt nicht mehr unter die Garantie
- Nein → weiter mit dem nächsten Punkt.

Wie werden die Streifen dargestellt?

- Horizontal (waagrecht) → weiter mit dem nächsten Punkt.
- Vertikal (senkrecht) → weiter mit dem nächsten Punkt.
- Geschwungen/schräg/zackig → Siehe Displaybruch – das Gerät fällt nicht mehr unter die Garantie

Werden die Streifen durchgehend oder unterbrochen angezeigt?

- durchgehend → kontaktieren Sie unseren Kundenservice, damit das Gerät von einem Techniker überprüft werden kann.
- Unterbrochen und an einem Ende ausgefranst → Siehe Display-Bruch – das Gerät fällt nicht mehr unter die Garantie
- Unterbrochen und glatt → kontaktieren Sie unseren Kundenservice, damit das Gerät von einem Techniker überprüft werden kann.

Pixelfehler

Bitte prüfen Sie die folgenden Punkte:

Hinweis

Beispiel für die Pixelfehlerklasse 2 nach ISO 9241-307:

Pro Millionen Pixel dürfen bis zu 2 dauerhaft leuchtende oder schwarze Pixel vorhanden sein. Alternativ können auch 5 Subpixel (Farbe rot, grün und blau) dauerhaft defekt sein.

Welche Pixelfehlerklasse hat Ihr Gerät?

Informationen dazu finden Sie auf unserer Webseite in den technischen Spezifikationen Ihres Modells. Ein Beispiel dazu finden Sie links im Hinweisfeld.

Wie viele Pixel sind defekt?

Liegen die defekten Pixel innerhalb der Spezifikation der Pixelfehlerklasse?

- Mehr Pixelfehler? → Kontaktieren Sie unseren Kundenservice, damit das Gerät von einem Techniker repariert werden kann.
- Nur ein Pixelfehler oder weniger als die Pixelfehlerklasse zulässt? → weiter mit dem nächsten Punkt.

Wo befindet sich der Pixelfehler?

- Mittig → kontaktieren Sie unseren Kundenservice, damit das Gerät von einem Techniker repariert werden kann.
- Außen → wie viele Pixelfehler sind vorhanden
 - Mehr als die Pixelfehlerklasse zulässt → kontaktieren Sie unseren Kundenservice, damit das Gerät von einem Techniker repariert werden kann.
 - Nur ein Pixelfehler oder weniger als die Pixelfehlerklasse zulässt → keine Garantiereparatur möglich.

Farbfehler

Überprüfen Sie bei diesem Fehlerbild bitte, ob alle Anschlusskabel fest mit dem LFD und dem Abspielgerät verbunden sind. Verwenden Sie andere Anschlusskabel oder ein anderes Abspielgerät, um per Kreuztausch mögliche Fehlerquellen auszuschließen.

Sollte das Fehlerbild weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um eine Überprüfung des Displays zu vereinbaren.

Flimmern/Flackern

Überprüfen Sie bitte, ob in der näheren Umgebung des Gerätes mögliche Störsignale wie Elektromagnete, Mikrowellen, Kühlschränke etc. vorhanden sind und stellen Sie diese gegebenenfalls ab. Prüfen Sie ebenfalls, ob alle Anschlusskabel fest am LFD angeschlossen sind, um mögliche Wackelkontakte zu vermeiden. Verwenden Sie andere Anschlusskabel oder ein anderes Abspielgerät, um per Kreuztausch mögliche Fehlerquellen auszuschließen.

Sollte das Fehlerbild weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um eine Überprüfung des Displays zu vereinbaren.

Verzerrt

Überprüfen Sie bitte, ob die native Auflösung des LFDs eingestellt ist, um eine optimale Bildqualität zu erhalten. Auf unserer Webseite erhalten Sie Auskunft zu den technischen Spezifikationen Ihres Modells. Sollte die native Auflösung nicht eingestellt sein, wird das Bild möglicherweise nicht richtig dargestellt. Verwenden Sie auch einmal andere Anschlusskabel oder ein anderes Abspielgerät, um per Kreuztausch mögliche Fehlerquellen auszuschließen. Sollte das Fehlerbild weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um eine Überprüfung des Displays zu vereinbaren.

Ausleuchtung

Verwenden Sie bitte andere Anschlusskabel oder ein anderes Abspielgerät, um per Kreuztausch mögliche Fehlerquellen auszuschließen. Sollte das Fehlerbild weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um eine Überprüfung des Displays zu vereinbaren.

3. Strom

Ohne Funktion

Wenn Ihr LFD nicht mehr eingeschaltet werden kann, liegen meist verschiedene Gründe vor. Testen Sie daher folgende Lösungsvorschläge:

- Verwenden Sie keine Mehrfachsteckdose.
- Stellen Sie sicher, dass die Anschlusskabel richtig im Gerät und der Steckdose stecken.
- Wechseln Sie das Netzkabel, um einen Kabelbruch oder -defekt auszuschließen.
- Leuchtet die Power-LED am Gerät durchgängig oder blinkt diese dauerhaft?
- Nutzen Sie den sogenannten Stromreset – trennen Sie Ihren LFD dazu für eine längere Zeit (mind. 2 Stunden) vom Strom.
- Funktioniert der Stromanschluss bei anderen Geräten?

Sollte das Fehlerbild weiterhin bestehen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, um eine Überprüfung des Displays zu vereinbaren.

4. Geräusche

Tonausgabe unnormale

Hierfür können mehrere Ursachen in Frage kommen.

Wenn der Ton direkt von einem externen Zuspeler eingespeist wird, prüfen Sie bitte, ob der Ton an einem anderen Abspielgerät korrekt wiedergegeben wird.

- Nein → Der Fehler liegt am Zuspeler oder am Kabel. Bitte testen Sie ein anderes Kabel.
- Ja → Bitte testen Sie ein anderes Kabel, um dieses als Fehlerquelle auszuschließen.

Hat dies keinen Erfolg gebracht, testen Sie bitte ein anderes Gerät (DVD-Player, BR-Player, Rechner etc.) für die Wiedergabe. Oder Sie verwenden den integrierten SoC-Player – dieser ist geeignet, um einfache Medien wiederzugeben. Gerade bei der Soundausgabe ist dies eine gute Möglichkeit den Fehler einzugrenzen.

Erzielt auch dies nicht die gewünschte Wirkung, teilen Sie uns bitte detailliert mit, welche Geräte wie miteinander verbunden sind.

Luftzirkulation

Um bei einem Large Format Display eine funktionierende Luftzirkulation und Kühlung zu erhalten, ist es wichtig, dass Sie folgende Parameter beachten:

- Das Samsung Logo auf dem Frontrahmen darf sich nur unten oder links am Rand befinden. Ein anderer Aufbau sorgt für die Deaktivierung der Lüfter oder eine Fehlzirkulation.
- Die maximale Temperatur am unteren Rand darf 25°C nicht übersteigen, da sich die Luft innerhalb des LFD um bis zu 30°C Grad erhöhen kann. Achten Sie bei einer Nischen- oder Schaufensterkonstruktion daher unbedingt auf eine genügende Entlüftung und ggf. Klimatisierung.
- Beachten Sie hierzu auch die beigefügte Anleitung (LFD-Montageanleitung.pdf), um Ihr Samsung LFD korrekt zu montieren.

5. Software

Kein Booten

Beim Hochfahren („Booten“) ist es immer wichtig, dass im BIOS des jeweiligen integrierten Rechners oder der SBB (Set Back Box) die BIOS-Defaults gesetzt wurden. Bootet der Rechner weiterhin nicht, erhalten Sie meist eine Fehlermeldung in Form eines Bluescreens (Fehlermeldung) oder eines BIOS-Signaltons. Beim Starten der SBB führt das BIOS einen Power On Self-Test durch. Werden dabei Fehler festgestellt, die das Starten der SBB und eine Bildschirmausgabe eines Fehlertextes unmöglich machen, wird der Fehler durch Signaltöne kenntlich gemacht.

Haben Sie externe Medien wie USB-Sticks oder CD-Laufwerke angeschlossen? Dies kann ebenfalls das Booten vom integrierten Computer verhindern. Bitte entfernen Sie diese und testen Sie den Vorgang erneut.

Funktioniert ein anderer Computer als Eingangssignal, wenn Sie diesen extern anschließen?

Teilen Sie uns bitte alle oben stehenden Informationen mit, damit unserem Servicepartner diese Informationen für eine schnelle Fehlerbehebung zur Verfügung stehen.

Firmware-Update

Ein Firmware-Update wird immer dann notwendig, wenn das Gerät um bestimmte Funktionen erweitert oder ein Fehler behoben werden soll. Um diese Update-Dateien zu erhalten, öffnen Sie bitte das Menü des Displays unter folgendem Pfad: „MENU – Unterstützung – Software-Update – ENTER“

Im Menü „Software-Update“ können Sie die Gerätesoftware auf die aktuelle Version aktualisieren. Nach Abschluss des Software-Updates schaltet sich das Display automatisch aus und wieder ein.

Sollte bei dem Update ein Fehler angezeigt werden, melden Sie sich bitte über das bekannte Template (Samsung_Serviceformular_LFD.xslm), damit wir einen Service für Sie auslösen können.

Hinweis

Wenn Sie die Software aktualisieren, werden alle Video und Audio-einstellungen auf die Standard-einstellungen zurückgesetzt. Notieren Sie sich die Einstellungen, um sie nach dem Update einfach wiederherstellen zu können

Kontakt zu DSSC

0800 589 53 47
(kostenfreie
Rufnummer)

dssc@samsung.com

[www.samsung-
fix.com](http://www.samsung-fix.com)

MagicInfo Software

Softwarefragen werden durch unseren Software-Servicepartner DSSC unterstützt. Hier erhalten Sie die Software als Download, sowie Hilfestellungen zur Anwendung.

SoC-Chip

Alternativ zur Softwarelösung MagicInfo bietet Samsung mit dem SoC-Chip viele Anwendungsbeispiele, die vordefiniert sind.

Kontaktieren Sie Ihren Händler, um zusätzliche Fragen klären zu können.

Fehlermeldungen

Bei einem LFD können diverse Fehlermeldungen auftreten, u.a. folgende:

Check Cooling System

Hier ist meist die Be-/ und Entlüftung fehlerhaft oder unzureichend. Bitte beachten Sie dazu die beigefügte Anleitung (Montageanleitung_LFD.pdf) zur Verwendung von LFDs in Nischen oder anderen baulichen Besonderheiten.

Check Signal Cable

Bitte überprüfen Sie die Signalkabel und die Eingangsquelle. Meist liegt die fehlende Ausgabe eines Signals am Signalkabel oder am Zuspielgerät.

Tauschen Sie daher bitte beides aus und probieren Sie ein anderes Abspielgerät.

Magic Info: No Signal

Hier liegt meist ein Fehler am Zuspieler (der Set Back Box oder dem integrierten Rechner) vor. Prüfen Sie daher bitte, ob die anderen Funktionen des LFDs aktiv und nutzbar sind. Tauschen Sie den Computer aus, wenn dieser extern in Form einer SBB angeschlossen ist und überprüfen Sie die Verbindungskabel. Samsung gewährleistet nur unter Verwendung von Originalkabeln die reibungslose und Funktion.

6. Zubehör

SBB (Set Back Box)

Bei einer Set Back Box (hier kurz SBB genannt) handelt es sich um einen Computer, der per externen Anschluss als Zuspielder fungiert. Hierbei ist die Fehlerdiagnose meist recht einfach.

- Haben Sie die SBB bereits an einem anderen LFD angeschlossen?
- Funktioniert die SBB an einem normalen Monitor?
- Gibt die SBB einen Fehlercode aus, wenn ja welchen?
- Welche weiteren Maßnahmen haben Sie bereits unternommen?

Daisychain (Signal durchschleifen)

Beim sogenannten Daisychain (hier ist das Durchschleifen eines Signales per Kabel gemeint) kann sehr wenig falsch gemacht werden. Bitte beachten Sie bei Signalkabeln wie DisplayPort oder DVI unbedingt die Beschaltung. Achten Sie auch beim Durchschleifen des Fernbedienungssignals oder der RS232-Schnittstelle ist die genaue Beschaltung des Kabels.

Samsung bietet hierzu eigene Kabel über den Zubehörhandel an.

Sollten daher nicht die Originalkabel verwendet werden, können wir leider nicht gewährleisten, dass Daisychain funktioniert.

Touch Overlay

Das optional erhältliche Touch Overlay wird über die USB-Schnittstelle verbunden. Hierbei ist es wichtig, dass die Installation anhand der beigelegten Anbauanleitung (LFD-Montageanleitung.pdf) erfolgt. Anderenfalls können wir eine einwandfreie Funktion nicht gewährleisten.

Bitte beachten Sie außerdem folgende Punkte:

- Verwenden Sie die mitgelieferten Kabel?
- Nutzen Sie ein Touch Overlay eines Fremdanbieters?
- Nutzen Sie andere Softwarelösungen, um die Touchbedienung zu verwenden?
- Wie ist die genaue Konfiguration Ihres Systems?
- Wurden die mitgelieferten Treiber bereits installiert bzw. neu installiert?

7. Wichtige Serviceinformationen

Bitte teilen Sie uns alle Informationen über das Serviceformular (Samsung_Serviceformular_LFD.xslm) mit.

Bitte beachten Sie, dass wir nur eine Reparatur im Rahmen unserer allgemeinen Garantiebedingungen durchführen. Sollte ein Eigenverschulden vorliegen oder es sich um Einstellungen, Kabelüberprüfungen oder Firmware-Update handeln, darf Ihnen unser Servicepartner den entstandenen Aufwand in Rechnung stellen.

Unsere Garantiebestimmungen finden Sie unter <http://www.samsung.com/de/support/warranty/>

Mehr Informationen zu Samsung Produkten
sowie einem Samsung Händler in Ihrer Nähe
finden Sie unter www.samsung.de



Jetzt Fan von Samsung Deutschland
auf Facebook werden!

facebook.com/SamsungDeutschland

**Sollten die oben beschriebenen Schritte nicht erfolgreich sein,
melden Sie sich bitte bei unserer Hotline. Damit Ihnen unsere
Techniker schnell weiterhelfen können, halten Sie bitte Ihr
Samsung Gerät und Ihre Kundennummer während des
Gesprächs bereit.**

Samsung Electronics GmbH
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach/Taunus
www.samsung.de
Info: 01806 7267864*
oder 01806 SAMSUNG *
Fax: 0180 5 12 12 14*

*0,20 €/Anruf aus dem Festnetz
maximal 0,60 €/Anruf aus dem Mobilfunk.
Aus dem Ausland abweichend.

SAMSUNG