

Urgent OFFLINE DentalView

Heemstede XXXX 2010

Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben geconstateerd dat uw mediaspeler OFFLINE is!

Het DentalView-systeem maakt gebruik van uw internet. Software updates, nieuwe uitzendingen, eigen praktijkinformatie en realtime actueel nieuws worden zo ge-upload.

Voor het goed functioneren van het DentalView systeem is het daarom van cruciaal belang dat de mediaspeler *altijd* met internet is verbonden (online is)¹. Indien dit niet het geval is, kan de mediaspeler na verloop van tijd vastlopen (beeld blijft hangen).

Ervaring leert dat de mediaspeler de eerste weken/maanden na installatie door onvoorziene omstandigheden soms toch OFFLINE is. Gelukkig gaat het hierbij vaak alleen om een stuk oplettendheid en bewustwording binnen de praktijk.

Oplossing

Stap 1. Als eerste kunt de mediaspeler eenmalig uit en aan zetten, zodat deze weer goed kan opstarten. Op de voorkant van de mediaspeler (vaak geplaatst boven het systeemplafond) branden 3 lampjes.

- A. Het linker groene lampje moet branden. Deze geeft aan dat er een netwerkverbinding is. Is dit niet zo ga naar stap 2 anders 1B.
- B. Het middelste rode lampje moet iedere seconde vervolgens aan en uit gaan. Indien deze langdurig (>3 minuten) snel blijft knipperen, is er geen internetverbinding met onze server. Ga naar stap 3.

Stap 2. Er is *geen* netwerkverbinding.

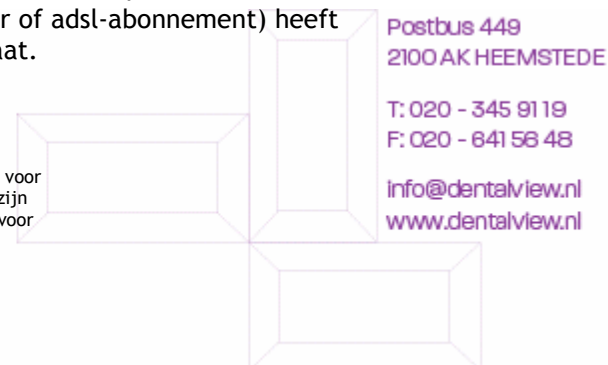
- Check of de utp kabel goed in de mediaspeler zit (kabel midden boven aan de achterkant van de mediaspeler).
- Kijk vervolgens of het andere uiteinde van deze kabel (loopt via systeemplafond naar netwerkkast) verbonden is met uw netwerk(aansluiting). Het kan voorkomen dat deze kabel per ongeluk uit uw netwerk is getrokken. Het linker groene lampje op de mediaspeler zal nu moeten branden. Ga naar stap 1B.

Stap 3. Er is *geen* internetverbinding met onze server.

In dit geval hebben er wijzigingen plaatsgevonden binnen uw netwerk. Dit kan zijn doordat de systeembeheerder (per ongeluk):

- Het ip nummer van de mediaspeler heeft veranderd.
- Nu met vast ip adressen werkt binnen de praktijk ipv dynamische ip adressen.
- De instellingen in de router/firewall (bijv. nieuwe router of adsl-abonnement) heeft gewijzigd. Belangrijk is dat poort 6009 uitgaand openstaat.

¹ Vergelijkbaar met uw eigen computers/netwerk, zijn wij als leverancier verantwoordelijk voor de levering van goed functionerende apparatuur. Wij kunnen echter niet verantwoordelijk zijn voor het online zijn (aansluiting op uw internet). Bij de oplevering zorgen wij er wel altijd voor dat de mediaspeler online wordt opgeleverd.



Wij verzoeken u vriendelijk bovenstaande stappen uit te voeren en de verbinding van de mediaspeler met internet te herstellen.

U kunt de herstelwerkzaamheden ook door DentalView laten uitvoeren. Indien u géén extra swapservice/storingsdienst heeft binnen uw abonnement, zijn hier echter wel kosten aan verbonden.

In de beginperiode is het belangrijk goed contact te onderhouden. U raakt zo vertrouwd met het systeem en voorkomt dat DentalView als een backbox binnen de praktijk staat en niet naar behoren functioneert. Wij zijn u daarom graag van dienst.

Als u vragen of opmerkingen heeft, belt u ons gerust.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P.N. van Dieren".

P.N. van Dieren
DentalView

PS Als de stroom geregeld van de mediaspeler wordt gehaald, is dit niet bevorderlijk voor de levensduur. De mediaspeler functioneert optimaal als hij (vrijwel) nooit uit wordt gezet. U kunt zich voorstellen wat er met uw netwerkcomputer gebeurt als in 3 jaar 160 keer (=1x p/wk) de stroom er, zonder correct af te sluiten, af gaat. Wij hopen daarom op uw begrip en medewerking².

² Natuurlijk begrijpen wij dat de mediaspeler toch tijdens vakantieperiodes uit staat. Probeer dit echter, vergelijkbaar met uw server/netwerk tot een minimum te beperken.

