

Measurements incorrect / Maße inkorrekt

Possible reason / mögliche Ursache	Solution / Lösung
<p>Are the feet/heels of the customer not touching the metal bar at the end of the plate?</p> <p>Berühren die Füße/Fersen des Kunden den Metall-Balken am hinteren Ende der Platte nicht?</p>	<p>For correct measures the heel needs to be positioned at the bar</p> <p>Für die Ermittlung korrekter Maße müssen die Fersen den Balken berühren</p>
<p>Is the alignment of the feet incorrect?</p> <p>Ist die Ausrichtung der Füße fehlerhaft?</p>	<p>Follow the on-screen indicators to correctly align the feet</p> <p>Folge den Bildschirmanweisungen zur korrekten Ausrichtung der Füße</p>
<p>Are there any bright spotlights? Is direct sunlight shining onto the green plate?</p> <p>Gibt es Vorort sehr helle Strahler? Fällt direktes Sonnenlicht auf die grüne Fläche?</p>	<p>Please correct the lighting: Ensure there are no intense shadows visible on the plate</p> <p>Bitte Fremdlicht korrigieren: Stelle sicher dass auf der Fläche keine starken Schatten zu sehen sind</p>
<p>Are there any foreign parts or stains visible in the Live-View of the plate?</p> <p>Befinden sich in der Live-Ansicht der grünen Fläche Fremdkörper oder Flecken?</p>	<p>Remove obstacles from the plate / the view of the camera</p> <p>Beseitige alle Fremdkörper von der Platte bzw. dem Blickfeld der Kamera</p>
<p>Has the device been moved/shifted after the software was started?</p> <p>Wurde das Gerät nach dem Start der Software bewegt /verschoben?</p>	<p>Just restart the software once</p> <p>Starte die Software einfach einmal neu</p>
<p>Is the floor uneven or bumpy? Is the scanner standing on a deep/soft carpet?</p> <p>Ist der Boden uneben? Steht der Scanner auf einem weichen /hohen Teppich?</p>	<p>Make sure the surface below the scanner is even and firm</p> <p>Stelle sicher, dass das Gerät auf flachem, festen Untergrund steht</p>
<p>Do the feet in the Live-Preview look blurry?</p> <p>Sehen die Füße in der Live-Vorschau unscharf aus?</p>	<p>Make sure the camera lens is clean / If necessary remove grease/fingerprints very carefully using a dry cloth or tissue</p> <p>Prüfe ob die Linse sauber ist / Falls nötig entferne Fett/Fingerabdrücke sehr vorsichtig mit einem trockenen Tuch</p>
<p>Are the measurements of the black frame correct?</p> <p>Stimmen die Innen-Maße des schwarzen Rahmens?</p>	<p>360 x 430 mm (=Visible green area)</p> <p>360 x 430 mm (=Sichtbare grüne Fläche)</p>

If no solution can be found above please proceed as follows:

Falls obige Punkte das Problem nicht beheben gehe bitte wie folgt vor:

- Make sure to ALWAYS write down the time and the name of customers for which the problem occurred!
- Halte bitte IMMER fest in welchem Zeitraum und für welche Kunden das Problem beobachtet wurde!
- Contact the support Team at the latest within the next 7 days
- Melde Dich spätestens innerhalb der nächsten 7 Tage beim Support
- Provide the support with a Teamviewer access to your PC ... or send them the scan-images as described here: [Collecting scan-images / files](#)
- Stelle dem support eine Teamviewer-Verbindung zum PC bereit ... oder sende ihm die Scan-Bilder wie hier beschrieben zu: [Scan-Bilder einsammeln](#)

