



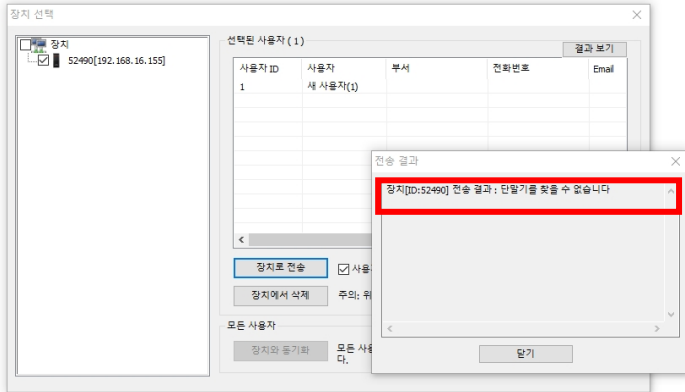
“사용자 전송이 안됩니다. (장치끊김)”

BioStar1 사용자 전송 오류(장치 끊김)

SUPREMA / 기술지원팀

[증상]

BioStar1에 연결된 장치에 사용자 전송이 안됨

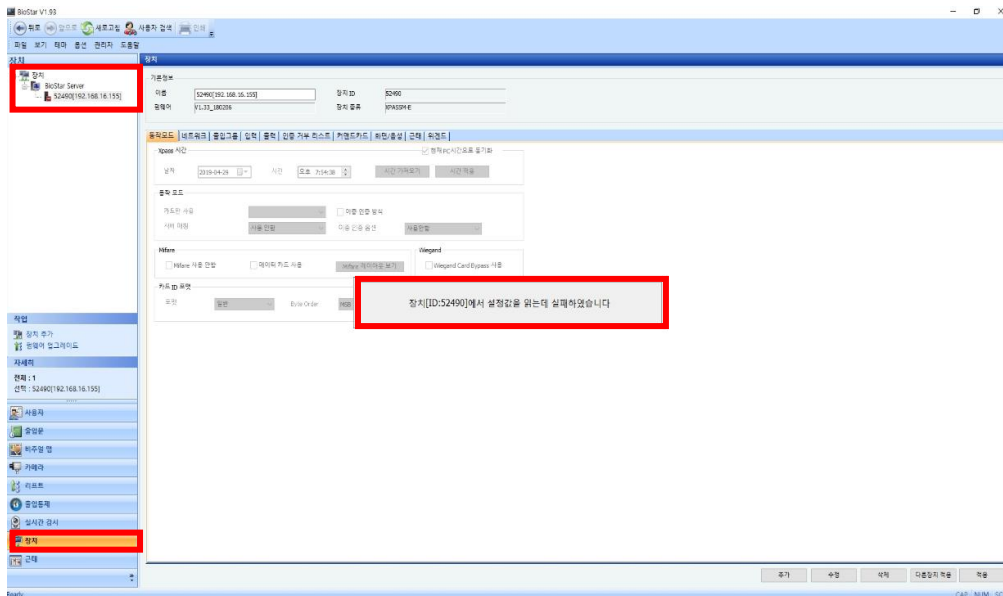


[예상원인]

BioStar1에 연결된 장치의 통신 연결이 끊김

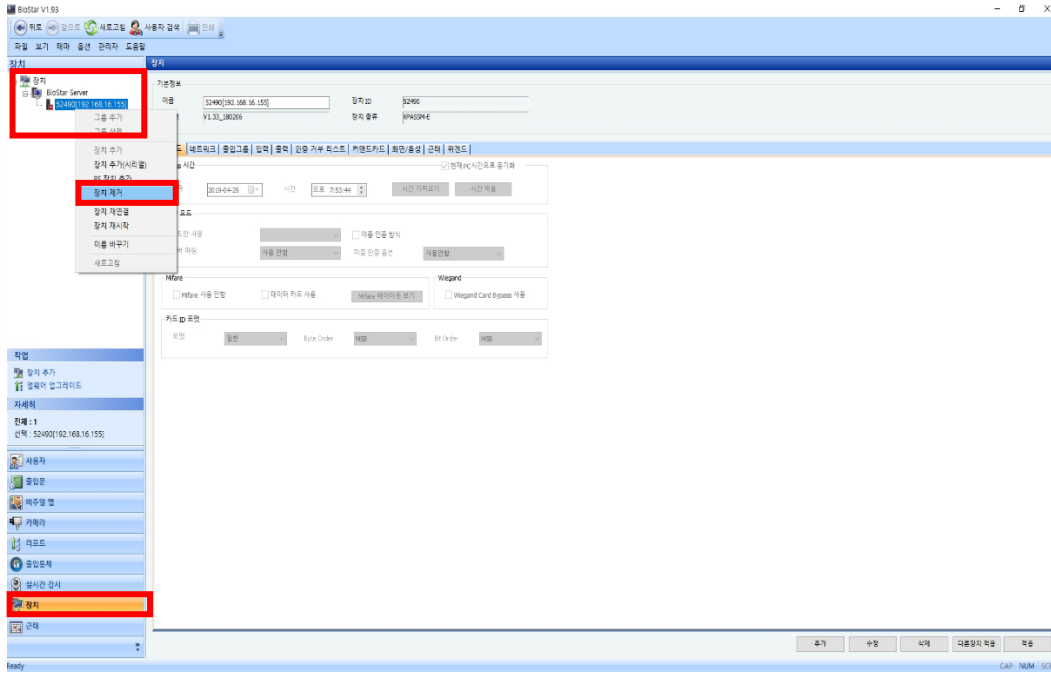
[확인사항]

BioStar1 로그인 → 장치 → 연결된 장치 선택 → 장치 연결이 끊어져 있는 경우 장치[ID:xxxx]에서 설정 값을 읽는데 실패하였습니다라는 메시지가 표출되며 장치의 연결 상태가 빨간색 '-' 표시로 나옴

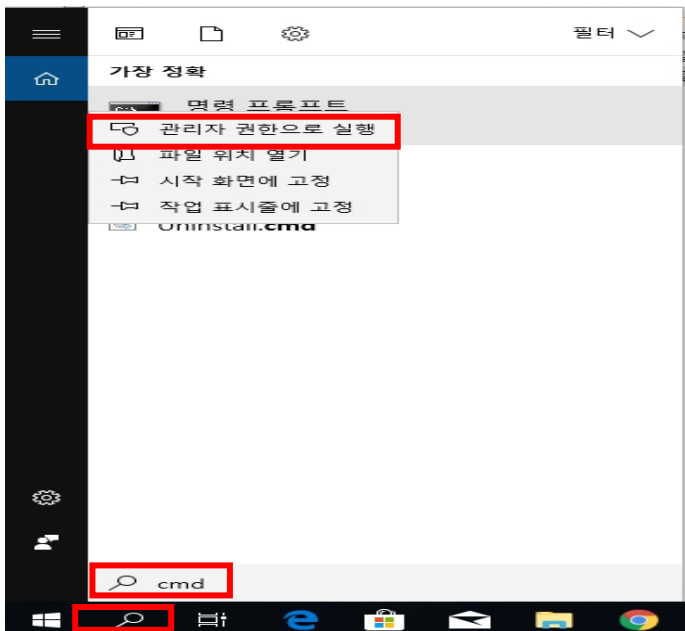


[해결책]

1. BioStar1 로그인→ 장치→ -표시가 된 끊긴 단말기 선택→ 마우스 오른쪽 버튼 선택
→ 장치 제거 선택



2. 윈도우 검색 또는 시작 선택→ cmd 입력→ 명령 프롬프트→ 마우스 오른쪽 버튼 누름
→ 관리자 권한으로 실행 선택



3. 명령 프롬프트 창이 나오면 arp -a 입력 → Enter

→ 같은망의 슈프리마 단말기 물리적 주소는 00-17-fc-xx-xx-xx로 나옴.

이에 대한 인터넷 주소(IP 주소)를 확인

```
Microsoft Windows [Version 10.0.17134.706]
(c) 2018 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\user>arp -a

인터넷 주소: 192.168.16.21 --- 0x4
인터넷 주소      물리적 주소
192.168.16.1      b8-38-61-b7-af-c7
192.168.16.2      00-1a-f4-14-0a-8c
192.168.16.13     b4-b6-86-ed-2d-27
192.168.16.14     ac-9e-17-49-cf-4a
192.168.16.15     8c-62-6d-7e-94-cf
192.168.16.17     bc-5f-f4-87-d6-36
192.168.16.18     10-e7-c6-de-cb-a4
192.168.16.19     e4-e7-49-49-f0-3c
192.168.16.30     18-60-24-8c-a9-4c
192.168.16.33     10-e7-c6-e9-ca-9f
192.168.16.34     3c-52-82-54-ea-aa
192.168.16.35     10-e7-c6-22-b4-ea
192.168.16.43     ac-9e-17-4c-af-d5
192.168.16.45     10-e7-c6-e9-c9-dc
192.168.16.46     c8-d9-d2-05-d8-22
192.168.16.49     8c-89-a5-e6-de-d9
192.168.16.52     d4-3d-7e-ee-38-d4
192.168.16.58     d4-3d-7e-b7-a4-79
192.168.16.78     c8-d9-d2-06-1f-da
192.168.16.79     10-e7-c6-de-c5-92
192.168.16.100    a4-14-37-65-f4-2b
192.168.16.101    e0-50-8b-57-b1-52
192.168.16.105    00-02-f1-59-77-c3
```

```
192.168.16.100    a4-14-37-65-f4-2b
192.168.16.101    e0-50-8b-57-b1-52
192.168.16.105    00-02-f1-59-77-c3
192.168.16.108    00-11-32-86-80-68
192.168.16.109    00-11-32-4b-b7-11
192.168.16.112    e4-e7-49-49-f0-95
192.168.16.202    00-17-fc-11-12-85
192.168.16.214    00-17-fc-70-1b-a2
192.168.16.223    98-f2-b3-8d-aa-0b
192.168.16.234    10-e7-c6-0b-05-43
192.168.16.241    48-ea-63-08-f4-97
192.168.16.246    00-15-99-c8-be-7b
192.168.16.248    f4-81-39-fe-68-c4
192.168.16.255    ff-ff-ff-ff-ff-ff
224.0.0.22        01-00-5e-00-00-16
224.0.0.251       01-00-5e-00-00-fb
224.0.0.252       01-00-5e-00-00-fc
239.255.255.250   01-00-5e-7f-ff-fa
255.255.255.255   ff-ff-ff-ff-ff-ff
```

4. LCD가 있는 장치의 경우 장치 메뉴에 진입하여 서버 IP 설정 진행

(해당 단말기 매뉴얼 참고 요망, 해당 단말기 매뉴얼이 없을 경우

슈프리마 고객센터 1522-4507 (ARS 2번)로 연락하여 요청!!)

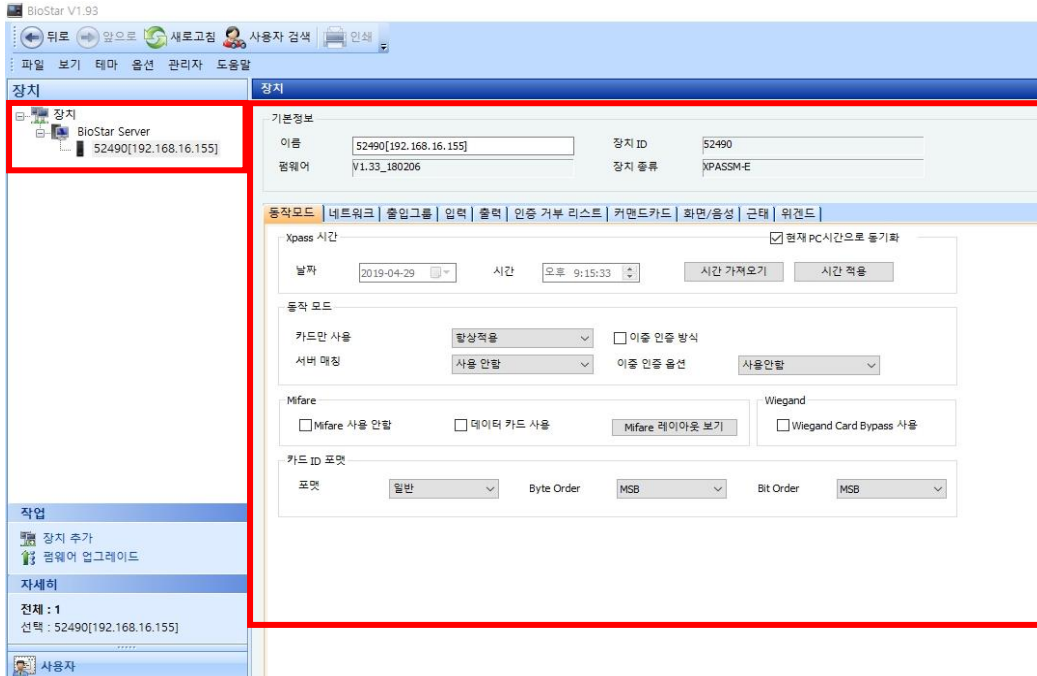
LCD가 없는 장치 또는 장치의 IP 주소가 확인 안될 경우

슈프리마 고객센터 1522-4507 (ARS 2번)로 연락하여 장치 검색 프로그램을 받아

장치 IP 주소 및 서버 IP주소 설정 진행

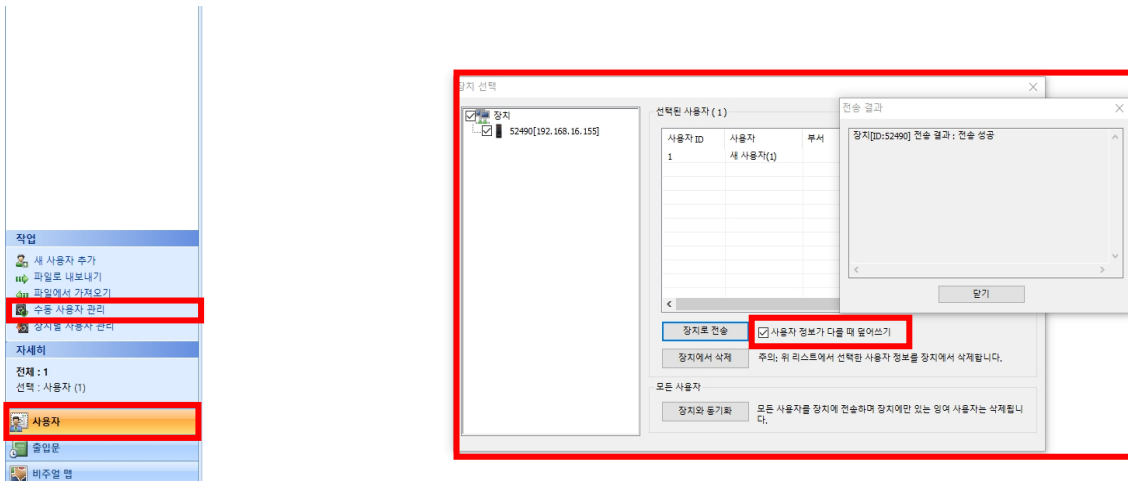
5. BioStar1 로그인→ 장치→ 상단의 새로고침 버튼을 눌러 정보 리 로드 진행

(단말기 IP주소 및 서버 IP 주소가 정상적으로 설정된 상태면 단말기 연결 성공됨)



사용자→ 수동 사용자 관리에서 사용자 전송 진행 시 사용자 정상 전송됨

(사용자 전송 시 사용자 정보가 다를 때 덮어쓰기 필히 체크!!)



[참고사항]

※ 상기 절차 수행 후 증상이 해결되지 않는다면 슈프리마 고객센터 1522-4507 (ARS 2번)로 연락을 해주시기 바랍니다.