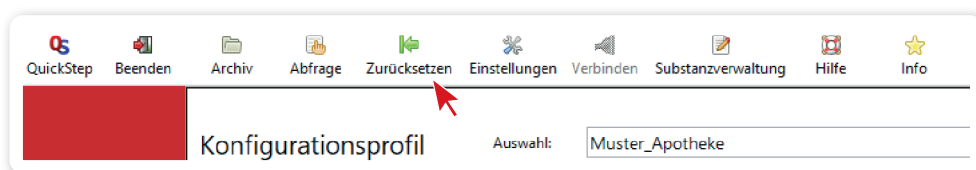


## Fehlerbehebung bei Nichtidentifikation Messung ohne Probeneinsatz

1. Haben Sie die aktuelle Softwareversion installiert?  
Liegt die letzte Aktualisierung mehr als 6 Monate zurück, wird Ihnen eine Erinnerung angezeigt. Informationen über die installierten Software Versionen finden Sie in der Software "QuickStep Apo-Ident" unter dem Menüpunkt **<Info>**. Gleichen Sie unter [www.apo-ident.de/servicecenter](http://www.apo-ident.de/servicecenter) die Version ab und nehmen Sie ggf. eine Aktualisierung vor.
2. Bitte schließen Sie häufige Fehlerquellen aus:
  - a. Sind das Probenfenster und die Glasböden von Probenglas, Schwarzreferenz und Weißreferenz Standard sauber und frei von Kratzern? (siehe Handbuch, Abschnitt 2.6.)
  - b. Ist der schwarze Adapterring aufgelegt?
  - c. Haben Sie die zu prüfende Substanz richtig ausgewählt?
  - d. Wurde die korrekte Substanz aufgestellt?
  - e. Ist das Probenglas richtig aufgestellt?
  - f. Haben Sie die Probe vor dem Drücken des grünen Buttons bei **Start der Messung** aufgestellt?
  - g. Ist genügend Substanzmenge im Probenglas? 2 - 4 mm Substanzhöhe bzw. eine Füllhöhe bis zum Adapterring ist ausreichend.
  - h. Ist die Substanz gleichmäßig im Glas verteilt? Sind keine Agglomerate zu sehen? Verreiben Sie gegebenenfalls die Substanz ein wenig.
  - i. Haben Sie den Probeneinsatz zur Messung geringer Substanzmengen verwendet, obwohl diese Art der Messung für diese Substanz nicht möglich ist? Informationen dazu, welche Substanzen mit dem Probeneinsatz geprüft werden können, finden Sie in der Menüleiste unter **<Hilfe> <Abonnierte Substanzen mit Probeneinsatz>**.
  - j. Wurde bei der Referenzierung die Weißreferenz für Probeneinsatz (kleine weiße Fläche) anstelle der Weißreferenz Standard aufgestellt?
3. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob bei der Referenzierung ein Fehler aufgetreten ist, wiederholen Sie den gesamten Messvorgang. Setzen Sie dazu die Referenzierung zurück, indem Sie in der Menüleiste den Button **<Zurücksetzen>** klicken.

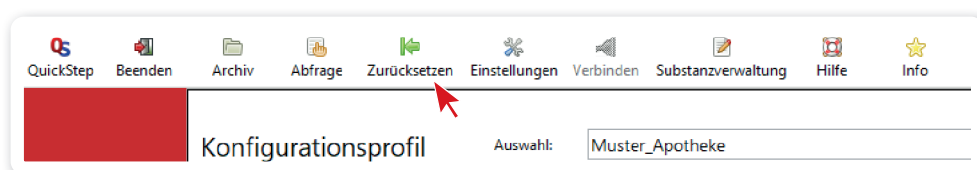


Sollte eine Identifikation dennoch weiterhin nicht möglich sein, bitten wir Sie darum, die fehlenden Angaben für das Protokoll auszufüllen und dieses abzuspeichern. Senden Sie uns die beiden gespeicherten Dateien (PDF und CSV), die Sie im **<Archiv>** finden, an [kundenservice@apo-ident.de](mailto:kundenservice@apo-ident.de). Wir prüfen Ihr Spektrum und informieren Sie schnellstmöglich über das Ergebnis.

## Fehlerbehebung bei Nichtidentifikation Messung mit Probeneinsatz

Informationen dazu, welche Substanzen mit dem Probeneinsatz geprüft werden können, finden Sie in der Menüleiste unter **<Hilfe> <Abonnierte Substanzen mit Probeneinsatz>**.

1. Haben Sie die aktuelle Softwareversion installiert?  
Liegt die letzte Aktualisierung mehr als 6 Monate zurück, wird Ihnen eine Erinnerung angezeigt. Informationen über die installierten Software Versionen finden Sie in der Software "QuickStep Apo-Ident" unter dem Menüpunkt **<Info>**. Gleichen Sie unter [www.apo-ident.de/servicecenter](http://www.apo-ident.de/servicecenter) die Version ab und nehmen Sie ggf. eine Aktualisierung vor.
2. Bitte schließen Sie häufige Fehlerquellen aus:
  - a. Sind das Probenfenster und die Glasböden von Probenglas, Schwarzreferenz und Weißreferenz für Probeneinsatz sauber und frei von Kratzern? (siehe Handbuch, Abschnitt 2.6.)
  - b. Ist der schwarze Adapterring aufgelegt?
  - c. Haben Sie die zu prüfende Substanz richtig ausgewählt?
  - d. Wurde die korrekte Substanz aufgestellt?
  - e. Hat sich der Probeneinsatz bei dem Messvorgang im Probenglas befunden?
  - f. Ist das Häkchen bei **<Probeneinsatz verwenden>** aktiviert?
  - g. Ist das Probenglas richtig aufgestellt?
  - h. Haben Sie die Probe vor dem Drücken des grünen Buttons bei **Start der Messung** aufgestellt?
  - i. Ist die Substanz gleichmäßig im Probeneinsatz verteilt? Sind keine Agglomerate zu sehen? Schütteln Sie gegebenenfalls die Substanz ein wenig.
  - j. Befindet sich die Substanz nicht komplett im Probeneinsatz? Es sollte keine Substanz außerhalb des Probeneinsatzes im Glas sein.
  - k. Wurde bei der Referenzierung die Weißreferenz anstelle der Weißreferenz für Probeneinsatz (kleine weiße Fläche) aufgestellt?
3. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob bei der Referenzierung ein Fehler aufgetreten ist, wiederholen Sie den gesamten Messvorgang. Setzen Sie dazu die Referenzierung zurück, indem Sie in der Menüleiste den Button **<Zurücksetzen>** klicken.



Sollte eine Identifikation dennoch weiterhin nicht möglich sein, bitten wir Sie darum, die fehlenden Angaben für das Protokoll auszufüllen und dieses abzuspeichern. Senden Sie uns die beiden gespeicherten Dateien (PDF und CSV), die Sie im **<Archiv>** finden, an [kundenservice@apo-ident.de](mailto:kundenservice@apo-ident.de). Wir prüfen Ihr Spektrum und informieren Sie schnellstmöglich über das Ergebnis.