Probleme bei der Datenübertragung?

DIABASS® PRO
Eine Software für alle Messgeräte

MEDIMPORT

gluconet®
Diabetes Data Transfer

Wenn die Datenübertragung aus einem Messgerät nicht (mehr) klappt, dann ist Frust und Ärger vorprogrammiert. Nicht selten heißt es dann: „Die Software macht Probleme“ – und wir als Hersteller von *DIABASS®*, med-import® und gluconet® bekommen den ganzen Unmut ab.

Kleine Ursache, großes Problem

Tatsächlich haben die Schwierigkeiten aber in den meisten Fällen gar nichts mit der Software zu tun, sondern liegen in der Verantwortlichkeit der Gerätehersteller: Probleme bei der Datenübertragung liegen nämlich so gut wie immer daran, dass das für das jeweilige Messgerät benötigte Kabel nicht (mehr) betriebsbereit ist.

Spezielle Datenkabel erforderlich

Die meisten Blutzuckermessgeräte erfordern ein spezielles Datenübertragungskabel. Dieses Kabel muss mit Hilfe eines vom Hersteller mitzuliefernden Treibers auf dem Computer eingerichtet werden; erst dann ist es betriebsbereit und kann zur Datenübertragung genutzt werden. Bei manchen Geräten ist die „Anschlussintelligenz“ intern eingebaut, so dass ein handelsübliches USB-Kabel reicht. Für die Verbindung Kabel/Gerät muss aber trotzdem der passende Treiber eingerichtet sein. Ansprechpartner hierfür ist der Gerätehersteller bzw. der entsprechende Aussendienst.

Das richtige Kabel finden

Nur wenige Geräte erlauben die Verwendung eines normalen USB-Kabels, ohne dass ein Treiber installiert werden muss. Beispiele hierfür sind das Accu-Chek Mobile U1, Contour next, OneTouch Verio oder mylife Unio.

Nachstehend haben wir eine Übersicht gängiger Geräte zusammengestellt, die ein spezielles Kabel bzw. eine Treiberinstallation erfordern.

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie eine Übersicht

Tabelle 1 – Gängige Messgeräte, die eine Kabelinstallation erfordern

Installation von Kabel/Treiber erforderlich!

▶ Ein solches Gerät wird nicht gefunden – was tun?

Stellen Sie sicher,

- dass das Kabel richtig installiert und betriebsbereit ist.
  Wenden Sie sich bei Fragen hierzu an den Service/Außendienst des jeweiligen Geräteherstellers; dieser allein ist für die Funktionsfähigkeit seines Produktes verantwortlich.
  Eine allgemeine Anleitung finden Sie unter www.mediaspects.com/support
- dass keine andere Software im Hintergrund aktiv ist, welche das Kabel blockiert – beispielsweise die herstellereigene Software, aber auch Programme wie iTunes oder ActiveSync, welche alle vorhandenen Anschlüsse nach verbundenen Geräten durchscannen
- dass die USB-Buchse des PC funktioniert und über ausreichende Spannung verfügt; ggf. das Kabel in einen anderen Anschluss stecken
- dass ein USB-Zugriff nicht durch Sicherheitsprogramme/eingeschränkte Rechte unterbunden wird
- dass das Gerät tatsächlich auch Werte im Speicher hat

⚠ Erst wenn alle diese Fehlerquellen ausgeschlossen sind, kann das Problem an unserer Software liegen – ansonsten ist eine Datenübertragung nämlich generell nicht möglich.

Messgerät	Hersteller		Kabel	Tipps/Häufige Fehlerquellen
CONTOUR® XT, CONTOUR®, CONTOUR® LINK und BREEZE® 2	Bayer		Bayer USB-Kabel (blau)	• Stecker fest bis zum Anschlag im Messgerät einrasten
Glucomen LX Plus	Menarini		Datenkabel für LX Plus	
Glucomen Ready	Menarini		Datenkabel für Glucomen Ready	
Glucomen Areo	Menarini		Datenkabel für Glucomen Areo	
Glucomen Gm	Menarini		Datenkabel für Glucomen Gm	
BGStar, myStar Extra	Sanofi		Zero-Click Datenkabel	
OneTouch Vita, OneTouch Ultra, OneTouch UtraEasy	LifeScan		OneTouch-Datenkabel	
OneTouch VerioIQ, OneTouch VerioPro	LifeScan		Handelsübliches Mini-USB-Kabel	• Trotz Standardkabel ist Treiber-installation erforderlich!
FreeStyle Lite, FreeStyle Freedom Lite	Abbott		FreeStyle-Datenkabel	
FreeStyle Precision	Abbott		Precision-Datenkabel	
myLife Pura	Ypsomed		myLife Pura-Datenkabel	• nur bis Windows 7 kompatibel
Omnitest 3	B. Braun		Datenkabel für Omnitest	
Glucosmart Swing	MSP Bodmann		Datenkabel für GlucoSmart	
gluco-test plus	Aristo-Pharma		Datenkabel für gluco-test plus	
Beurer GL32, GL34 und BGL60	Beurer		Beurer-Datenkabel	
Wellion CALLA Light, Wellion CALLA Premium, Wellion CALLA Mini	Wellion/ MedTrust		Wellion CALLA Light / Mini / Premium USB Kabel	
DexCom G4	Nintamed		Handelsübliches Micro-USB-Kabel	• Trotz Standardkabel ist Treiber-installation erforderlich!

Tabelle 2 – Gängige Messgeräte, die keine Kabelinstallation erfordern

Plug & Play – keine Installation erforderlich!

▶ Ein solches Gerät wird nicht gefunden – was tun?

Stellen Sie sicher,

- dass keine andere Software im Hintergrund aktiv ist, welche das Kabel blockiert – vor allem die herstellereigene Software (z.B. SmartPix, 360°, FreeStyle AutoAssist)
- dass die USB-Buchse des PC funktioniert und über ausreichende Spannung verfügt; ggf. das Kabel in einen anderen Anschluss stecken
- dass ein USB-Zugriff nicht durch Sicherheitsprogramme/eingeschränkte Rechte unterbunden wird
- dass das Gerät tatsächlich auch Werte im Speicher hat

Erst wenn alle diese Fehlerquellen ausgeschlossen sind, kann das Problem an unserer Software liegen – ansonsten ist eine Datenübertragung nämlich generell nicht möglich.

Messgerät	Hersteller	Kabel	Tipps/Häufige Fehlerquellen
CONTOUR® next usb, CONTOUR® next link	Bayer	Kein Kabel nötig (USB)	• Nach Einstecken warten, bis Windows das Gerät als betriebsbereit markiert, erst dann auf ***WEITER*** klicken • Die auf dem Gerät enthaltene Software darf nicht gestartet werden
CONTOUR® next	Bayer	Handelsübliches Micro-USB-Kabel	
Accu-Chek Mobile (bis Oktober 2012), Accu-Chek Aviva Nano, Accu-Chek Aviva Combo, Accu-Chek Aviva, Accu-Chek Aviva Expert, Accu-Chek Compact Plus, Accu-Chek Compact Accu-Chek Spirit Combo, Accu-Chek Spirit, Accu-Chek D-TRONplus	Roche	oder SmartPix-Interfacebox	• Herstellersoftware darf nicht geöffnet sein • ggf. das Leuchtturmsymbol in der Statusleiste schließen
Accu-Chek InSight	Roche	Accu-Chek SmartPix Interfacebox 2.0	• USB-Kabel an der Box muss verwendet werden • Warten, bis Display die PC-Verbindung anzeigt • ggf. das Leuchtturmsymbol in der Statusleiste schließen
Accu-Chek Mobile U1, Accu-Chek Aviva Connect	Roche	Handelsübliches Micro-USB-Kabel	• Bei erfolgreicher Verbindung zum PC muss im Windows-Explorer ein neues Laufwerk bzw. „Wechseldatenträger“ vorhanden sein • Herstellersoftware darf nicht geöffnet sein • ggf. das Leuchtturmsymbol in der Statusleiste schließen
OneTouch Verio, OneTouch Verio Flex, OneTouch Select Plus	LifeScan	Handelsübliches Micro-USB-Kabel	
FreeStyle Insulinx, FreeStyle Precision Neo, FreeStyle Libre	Abbott		• Auto-Assist-Software (Schmetterlingssymbol) muss beendet sein
myLife Unio, myLife Omnipod	Ypsomed	Handelsübliches Mini-USB-Kabel	mylife Omnipod: • Bei erfolgreicher Verbindung zum PC muss im Windows-Explorer ein neues Laufwerk bzw. „Wechseldatenträger“ vorhanden sein • Es kann einige Zeit dauern, bis der PDM bereit ist – erst dann in *DIABASS®* auf ***WEITER*** klicken

Technische Unterstützung anfordern

Wenn Probleme bei der Datenübertragung auftreten, dann helfen wir im Rahmen unserer Verantwortlichkeit gerne weiter.

- Stellen Sie sicher, dass die **umseitig beschriebenen Fehlerursachen ausgeschlossen** werden können
- Führen Sie ggf. einen **Neustart des Rechners** durch und versuchen es dann nochmals
- Wenn das Problem weiterhin besteht: fordern Sie unseren kostenlosen Support an

Wenn Sie keinen Wartungsvertrag haben:
Teilen uns per E-Mail oder Fax die folgenden Informationen mit:

- Kurze Beschreibung, die uns das Problem verständlich macht (z.B. „Datenübertragung bricht ab“)
- Bezeichnung des Messgerätemodells, bei dem das Problem auftritt
- Falls das Kabel eine Treiberinstallation benötigt: prüfen Sie im Windows-Gerätemanager, welcher COM-Anschluss dem Kabel zugewiesen ist und teilen diesen mit. Weitere Informationen hierzu müssten Sie in der Bedienungsanleitung des Kabels finden.
- Bei welchem unserer Produkte (z.B. *DIABASS® PRO*, med-import®, gluconet®, glucobridge®) das Problem auftritt
- Welche Produktversion Sie einsetzen (wird beim Programmstart angezeigt)
- Welche Windows-Version Sie einsetzen

Wenn Sie einen Wartungsvertrag mit telefonischem Support bzw. ein Support-Ticket haben:
Rufen Sie die im Vertrag oder Ticket angegebene Hotline an und geben Ihre Vertrags- bzw. Ticketnummer an. Ein Techniker wird mit Ihnen dann die notwendigen Schritte durchgehen bzw. sich per Fernwartung einwählen. Alternativ können Sie natürlich auch per E-Mail oder Fax das Problem mitteilen.

So erreichen Sie unseren Support

E-Mail:
support@mediaspects.de

Fax:
+49 (0) 7433 9675 971

Telefon:
(nur für Anwender **mit Wartungsvertrag bzw. kostenpflichtigem Support-Ticket**, Kontaktdaten sind dort abgedruckt)

mediaspects GmbH
Postfach 10 07 31
D-72307 Balingen

Tel.: +49 (0) 7433 9675 970
Fax: +49 (0) 7433 9675 971

E-Mail: contact@mediaspects.de
Internet: www.mediaspects.de

Vertrieb Schweiz

medifacts GmbH
Binzallee 38
CH-8055 Zürich

Tel./Fax: +41 (0) 43 817 40 61
Mobile: +41 (0) 79 935 14 49

E-Mail: info@medifacts.ch
Internet: www.medifacts.ch

DIABASS® PRO, med-import®, gluconet® sind Produkte der mediaspects GmbH, Postfach 100731, D-72307 Balingen

X021-27062016; Bildnachweis © Calado – fotolia.com (Titelmotiv)