Frequently Asked Questions / Troubleshooter

- **The connection between the machine and the computer is lost.**
- **I can’t enter my Symmetry registration code, why is that?**
  During the installation of the engraving software you must use Administrator rights. Only then can the installation of the engraving software be performed correctly.
- **I can’t enter my Cyborg pendent registration code, why is that?**
  - During the installation of the control you need to use Administrator rights. Only then can the installation of the Cyborg pendent be performed correctly.
- **Symmetry blijft steeds om een registratiecode vragen, hoe komt dat?**
  - Controleer of de virusscanner / firewall de Symmetry graveersoftware niet ten onrechte als “potentieel gevaarlijk” markeert.
    Een virusscanner of firewall zoals van de merken Norton, McAfee, BitDefender, Kaspersky,… kunnen mogelijk de graveersoftware beschouwen als “onveilige software” en ten onrechte sommige geïnstalleerde onderdelen blokkeren of verwijderen.
    Zorg ervoor dat een virusscanner / firewall op geen enkele wijze de goede werking van de graveersoftware kan beïnvloeden, maar dat de software als “veilig” gemarkeerd wordt.
  - Controleer of de netwerkbeheerder op netwerkniveau geen wijzigingen heeft aangebracht aan de beveiliging waardoor de software niet goed meer werkt.
  - In sommige streng beveiligde netwerken kan de LAN-verbinding van de graveermachine niet als openbaar beschouwd worden, want dan kunnen virusscanners of beveiligingssystemen zoals firewalls ten onrechte de verbinding verstoren. (Windows Defender, Norton, McAfee, BitDefender, Kaspersky,…) Men kan het type netwerk opvragen met een powershell commando: “get > netconnectionprofile”. Vervolgens dient dit profiel gewijzigd te worden naar “private”. (Set > NetConnectionProfile > InterfaceAlias > Ethernet > NetworkCategory “Private”)
- **De Cyborg Pendent blijft steeds om een registratiecode vragen, hoe komt dat?**
  - Net zoals in bovenstaande beschreven wordt, kan een virusscanner of firewall de goede werking van de Cyborg pendent beïnvloeden.
    Zorg ervoor dat een virusscanner / firewall de Cyborg pendent en bijhorende Ethernetcommunicatie niet als “potentieel gevaarlijk” beschouwt, maar dat de software als “veilig” gemarkeerd wordt.
  - Controleer of de netwerkbeheerder op netwerkniveau geen wijzigingen aangebracht heeft aan de beveiliging waardoor de software niet goed meer werkt.
- **De Cyborg pendent toont slechts één tabblad bij de voorkeursinstellingen. Hoe roep ik de twee andere op** ?
- **Het nulpunt lijkt niet op de goede plek te liggen, hoe komt dat?**
  - Controleer of de geavanceerde instellingen van de Cyborg pendent identiek zijn aan de instellingen opgegeven met de bijgeleverde afbeeldingen. (Afbeeldingen zijn terug te vinden op de bijgeleverde USB-sleutel.)
    Kijk elk tabblad afzonderlijk na en zorg ervoor dat alle waarden 100% overeen stemmen.
- **De Cyborg X-300 wil niet homen, wat is er aan de hand?**
  - Controleer in de instellingen van de Cyborg pendent de “homing speed”. Deze mag niet op “0” staan. Als voor X-, Y- en Z-as de waarde op “0” staat, voer dan de volgende waarden in:
    - X-as: **-10.000**

        - Y-as: **5.000**
        - Z-as: **-6.000**
    - Klik op “Save”.

- **Ik heb nog een oudere Symmetry versie, kan ik een update krijgen?**
    - Dat kan zeker, de laatste Symmetry versie kan je hier terugvinden: https://www.cyborg-engravers.com/downloads/
      Stuur een mail met je gegevens om je paswoord aan te vragen.

- **Ik heb nog een oudere Cyborg pendent versie, kan ik een update krijgen?**
    - Dat kan zeker, de laatste Cyborg pendent versie kan je hier terugvinden: https://www.cyborg-engravers.com/downloads/.
      Stuur een mail met je gegevens om je paswoord aan te vragen.
      Let op, vanaf versie 2.5.0 is het noodzakelijk dat je sturing uitgerust is met firmware versie 1.04. Is dat niet het geval dan zal pendent software 2.5.0 of recenter niet werken.
      Je actuele firmware versie kun je terugvinden in het **cnclog.txt** bestand. Dat bestand vind je op de volgende plaats: **C:\Cyborgpendent\logging\xxxxxxxx-xxxxxx-CNCLOG.txt** .
      Op de 8-ste regel lees je b.v. **Connect:CMotionController.cpp(2630):CPU Version is = CNC300-V1.02**. Als je V1.02 leest moet de firmware een update krijgen naar V1.04.
      Om de firmware te upgraden contacteer je ons per telefoon (+32/3 4542089) of email (info@ketele.com).

- **De machine graveert niet goed vooraan de tafel, sommige letters ontbreken of worden over elkaar gegraveerd, hoe komt dat?**
    - Zorg ervoor dat de afzuigslang, die de spanen afvoert naar de stofzuiger, altijd vrij is en niet klem komt te zitten tussen muur en bureau of tafel en muur. Bij gekneld raken of blokkade zal de kunststof afzuigslang zoveel kracht op de slanghouder & brug uitoefenen dat een mechanische obstructie optreedt en de spindel niet meer vooraan de graveertafel geraakt.

From:
https://manuals.cyborg-engravers.com/ - **cyborg-engravers**

Permanent link:
https://manuals.cyborg-engravers.com/doku.php?id=nl:faq-troubleshooting:start&rev=1745835619

Last update: **2025/04/28 12:20**