

지문 인식이 잘 되지 않습니다

생성: 2018.12.31

적용 애플리케이션: BioStar 1, 2

증상

지문 센서가 반응이 없거나 인증이 잘 되지 않는 문제.

원인

지문 센서의 노후 또는 지문 등록/인증 방법 오류로 인한 인식 불량 등

해결 방법

1. 센서 밝기 상태를 확인합니다

- 아래와 같이 센서의 LED의 밝기가 어둡거나, 인식이 잘 되지 않는 경우 A/S 센터 입고가 필요합니다.



[양품 (좌), 센서 노후로 인한 불량 (우)]

2. 지문 센서 LED가 꺼져있는 경우

- 단말기 설정 중 "지문 인증 모드"가 활성화되었는지 확인합니다.
- 단말기의 설정 메뉴에서 장치 초기화를 수행합니다.
(단말기 초기화 후에도 센서가 점등되지 않을 경우 A/S 센터 입고가 필요합니다)

3. 지문 센서의 LED 의 밝기가 정상이나 인증이 잘 되지 않는 경우
 - 단말기 내 해당 사용자 정보가 올바르게 전송되었는지 확인합니다.
 - 단말기 시간이 현재 시간과 맞는지 확인합니다.
 - 지문을 재 등록합니다. (아래 링크 참조)

올바른 지문 등록 및 인증 방법 매뉴얼 참조 URL

[<https://www.supremainc.com/ko/support/customer-center-faq.asp?iPage=2&>]

4. 설정에 이상이 없고 아래 증상에 해당되는 경우 A/S 센터로 입고가 필요합니다.
 - 지문 센서 LED 밝기가 어두운 경우
 - 지문 센서 LED가 깜빡이는 경우
 - 지문 센서 표면에 스크래치가 있는 경우
 - 지문 센서 LED가 밝기는 정상이나, 지문 인증 시 전혀 반응이 없는 경우

참고 사항

- 지문 센서는 소모성 부품으로 설치 환경 및 운용 방법에 따라 사용 기간이 달라질 수 있습니다.
 - (A/S 접수 방법은 '고객지원 > 고객센터 > 접수 방법' 페이지 참조)
- A/S 접수 페이지 URL [<https://www.supremainc.com/ko/support/customer-center-reception.asp>]