

Domanda:

Il collegamento di rete con la porta LAN del monitor al USB-C del computer, oppure la connessione (sistema operativo Windows) si interrompono. Cosa causa il problema e come si può risolvere?

Risposta:

A seconda della situazione, ci sono diverse possibilità per ovviare al problema:

La rete si scollega automaticamente quando è attivo il programma Zoom.

Esegui l'aggiornamento dell'applicazione o partecipa alle riunioni Zoom tramite il browser web.

La rete viene scollegata automaticamente quando si cambia il segnale di ingresso del monitor.

Se utilizzi la funzione KVM/USB del monitor per condividere mouse o tastiera con più computer, la commutazione del segnale d'ingresso scollega l'adattatore LAN del computer, la cui immagine non verrà più visualizzata. Riportando il segnale di ingresso sul computer desiderato, l'adattatore LAN USB verrà riassegnato e la connessione di rete risulterà ripristinata.

Si tratta di un comportamento voluto intenzionalmente della funzione di selezione KVM/USB. Sarà pertanto importante prestare particolare attenzione quando il segnale di ingresso cambia durante lo scaricamento o il trasferimento di file di grandi dimensioni.

La rete viene disconnessa automaticamente quando i monitor sono collegati nella modalità daisy chain

Collega il cavo di rete direttamente al monitor collegato al PC, cioè al primo della serie.

L'interfaccia LAN deve funzionare anche quando il monitor risulta spento.

- Cambia la „modalità di compatibilità“ sull'opzione „On“.
- Spegni il monitor utilizzando l'interruttore di alimentazione sul pannello frontale.
- Tieni premuto contemporaneamente il pulsante più a sinistra e premi l'interruttore di alimentazione per almeno 2 secondi per avviare la modalità amministratore.
- Modifica la "Modalità compatibilità" attivando l'opzione "On".
- Seleziona "Applica".

(Per EV3895) Modifica del formato segnale

* Alla massima operatività USB-C e alla risoluzione massima, la frequenza di aggiornamento è limitata a 30 Hz.

- Spegni il monitor utilizzando l'interruttore di alimentazione sul pannello frontale.
- Tieni premuto il pulsante più a sinistra e premi contemporaneamente l'interruttore di alimentazione per almeno 2 secondi per accedere alla modalità amministratore.
- Seleziona „Formato segnale“ dal menu „Preferenze amministratore“.
- Seleziona "WQHD+ 30Hz/USB3.1" nel menu "USB-C".

- Seleziona "Applica".

(Per EV2490, EV2495 e EV2795) Disattivare la modalità Daisy Chain

- Premi un tasto qualsiasi del pannello di controllo del monitor (eccetto l'interruttore di alimentazione).
- Seleziona l'icona del menu di impostazione.
- Seleziona l'opzione "Preferenze" nel menu "Impostazioni".
- Imposta la modalità "Daisy Chain" su "Off" e attiva la casella di punta.

Reimposta la rete nel sistema operativo

- Premi i tasti "logo Windows" e "X" e seleziona "Connessioni di rete".
- Seleziona il menu "Stato" e scegli l'opzione "Ripristino rete".
- Selezionare "Ripristina ora".
- Attenzione: le impostazioni di altri adattatori di rete potrebbero eventualmente essere inizializzate.

Aggiornamento del driver LAN USB

- Premi i tasti "Logo Windows" e "X" e seleziona "Gestione periferiche".
- Seleziona "Realtek USB GbE Family Controller" nella rubrica degli adattatori di rete, fai un clic destro del mouse e seleziona "Aggiorna driver".
- Seleziona "Ricerca automatica driver".

Nota: Consigliamo di utilizzare i driver proposti in maniera automatica, in quanto sono approvati dai produttori del computer e del sistema operativo. In alcuni casi potrebbe risultare opportuno procedere con l'aggiornamento dei driver più recenti

Controllare la gestione dell'energia del computer

- In Gestione periferiche troverete l'interfaccia Intel Management Engine #1 tra le periferiche di sistema. Rimuovete il segno di spunta da "Il computer può spegnere il dispositivo per risparmiare energia" nelle proprietà alla voce Gestione energetica.

Disattivazione del controllo del flusso sull'adattatore USB-LAN.

- Premi "logo Windows" e "X" e seleziona "Gestione periferiche".
- Seleziona "Realtek USB GbE Family Controller" nella rubrica adattatori di rete, fai un clic destro del mouse e seleziona "Proprietà".
- Seleziona scheda impostazioni avanzate.
- Seleziona l'opzione "Disabilitare" nelle proprietà "Controllo di flusso".
- Seleziona "OK".

Reinstallazione del driver LAN USB

*Se utilizzi un computer portatile e "Realtek USB GbE Family Controller" non appare nel menu "Gestione periferiche" controlla i seguenti elementi:

- Scollega il cavo USB Tipo-C che collega il PC al monitor.
- (Esegui le seguenti operazioni sullo schermo del portatile).

- Premi "logo Windows" e "X" e seleziona "Gestione periferiche".
- Seleziona "Visualizza" nella barra dei menu e fai clic su "Visualizza dispositivi nascosti".
- Seleziona "Realtek USB GbE Family Controller" nella rubrica "Adattatori di rete", fai un clic destro del mouse e seleziona "Disinstalla dispositivo".
- Quando si apre la finestra "Disinstalla dispositivo", fai clic su "Disinstalla".
- *Se viene visualizzato "Realtek USB GbE Family Controller #2", procedi come per la disinstallazione.
- Riavvia il PC.
- Collega il PC al monitor utilizzando il cavo USB Tipo-C.

Aggiornamento del sistema operativo

In ambiente Windows, l'adattatore LAN USB opera utilizzando il driver operativo standard. Usa Windows Update per verificare se il tuo sistema operativo Windows è aggiornato, in quanto gli aggiornamenti del sistema operativo potrebbero contenere i driver più recenti.

Modifica della connessione USB Type-C

Se il PC dispone di più porte USB Type-C, prova a collegare il cavo a un'altra porta.

Sostituzione del cavo USB-C

Controlla che il cavo e la spina non siano danneggiati. Nel caso siano danneggiati, si consiglia la sostituzione con un nuovo cavo compatibile.

Aggiornamento del driver USB Type-C

Controlla il sito del produttore del PC e verifica che il tuo monitor sia munito dei driver USB Type-C più recenti.