

EPSON

Base de conocimientos

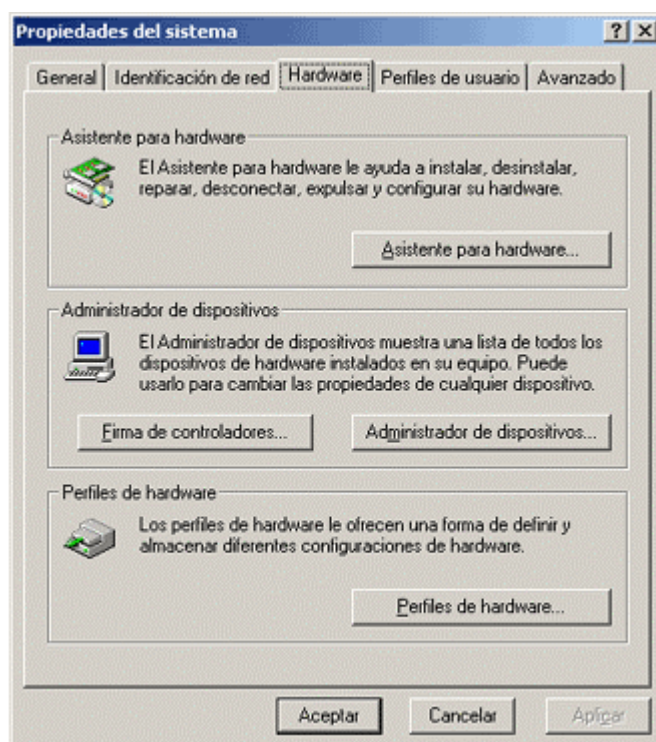
Artículo: KB020032

Cuando se utiliza Windows 2000 o XP, ¿por qué aparece en la pantalla el mensaje: Please install supported twain driver?

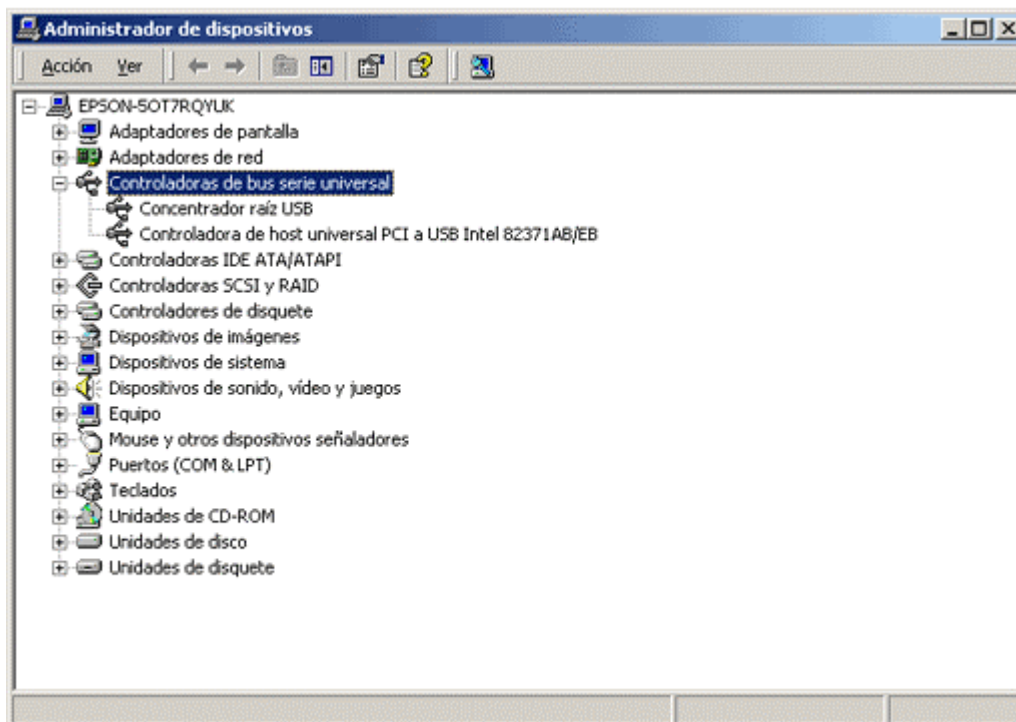
Este mensaje de error puede deberse a distintos motivos. El más común suele ser que el escáner no se ha detectado o que los controladores no se han cargado correctamente.

Instrucciones

En primer lugar, debe acceder a Administrador de dispositivos, haga clic con **el botón derecho del ratón** en el icono **Mi PC** situado en el escritorio y seleccione **Propiedades**. Aparecerá la pantalla con las propiedades del sistema. Seleccione la ficha **Hardware** y haga clic en **Administrador de dispositivos**.



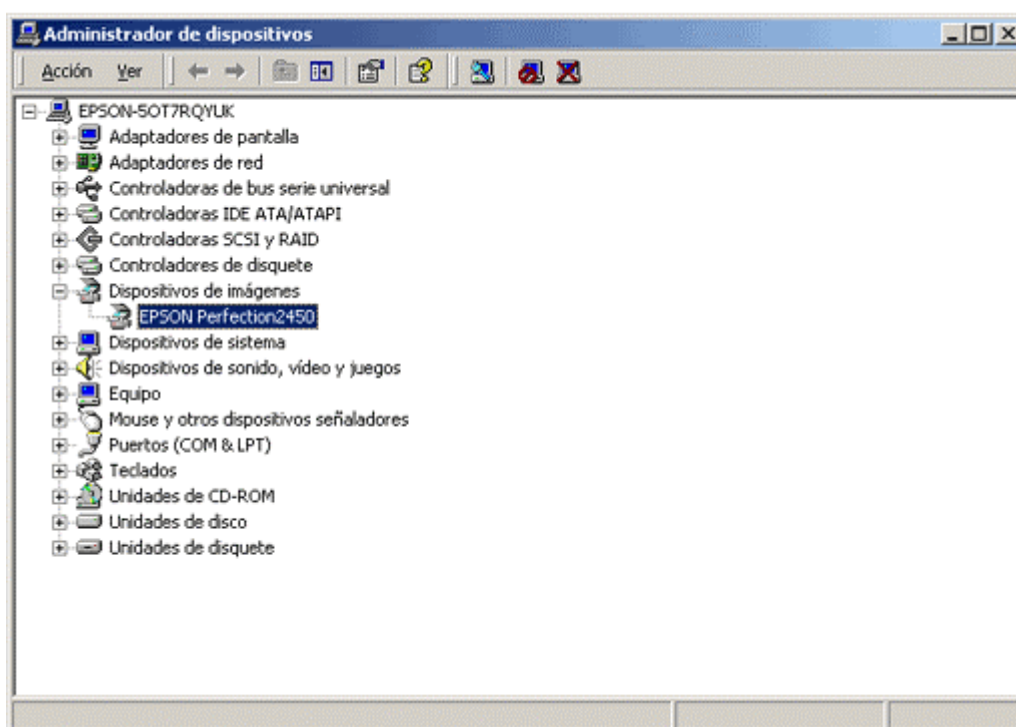
Para comprobar que las controladoras del bus serie universal están instaladas y funcionan correctamente, deberá hacer clic en el signo + situado al lado del componente. Si **las controladoras del bus serie universal** no aparecen o tienen al lado un signo de exclamación o interrogación, póngase en contacto con su distribuidor informático.



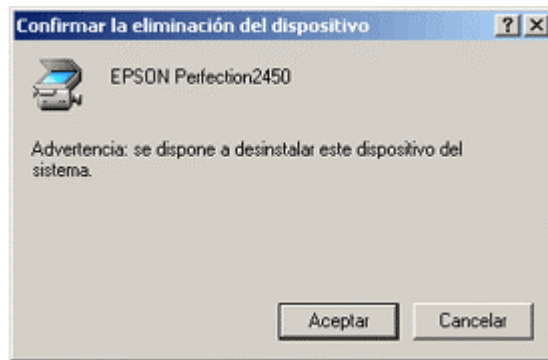
Suponiendo que no haya ningún problema con las controladoras USB, deberá examinar los siguientes criterios en el Administrador de dispositivos: **EPSON Scanner** u **Otros dispositivos**.

Si vuelve a encontrar al lado de estos criterios un signo de interrogación, deberá interpretarse que el escáner no está instalado correctamente. Para resolver este problema, lleve a cabo el siguiente procedimiento.

Seleccione **EPSON Scanner** u **Otros dispositivos** haciendo clic sobre ellos.



A continuación, pulse la tecla **Supr** del teclado y haga clic en **Aceptar** para confirmar.



Cierre todas las ventanas abiertas. A continuación, desinstale el escáner.

Después de desinstalarlo, reinicie el ordenador con el escáner **apagado**. A continuación, vuelva a instalar el escáner.

Si después de volver a instalarlo, el escáner sigue sin funcionar y no tiene problemas con el bus serie universal (tal y como se han descrito), póngase en contacto con el servicio técnico del escáner de Epson.