

FlowJo™ 解析用ソフトウェア dongleライセンスにおけるトラブルシューティング

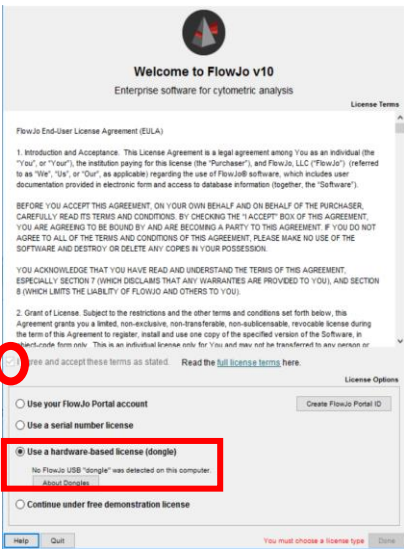
※dongleのトラブルではなく、シリアルライセンスとポータルライセンスのトラブルの場合は、
弊社学術ホットラインサポート（0120-4890-77 or tech_cell@bd.com）までご連絡下さい。

FlowJoはPCのご使用環境（dongleタイプ・PCのOSのバージョン）によって、適応されるFlowJoのソフトのバージョンが異なります。
ご使用前に各バージョンの互換性をご確認後、下記URLより該当のFlowJoのソフトのバージョンをダウンロードして下さい。
※FlowJoバージョン10.6.0ではdongleが認識されない不具合がございます。別のバージョンをご使用下さい。
MacOS10.15（Catalina）をご使用されている場合は、10.15に対応した最新のFlowJoバージョン10.6.2（2020年3月末日現在）をご使用下さい。

◆FlowJoダウンロードページURL◆

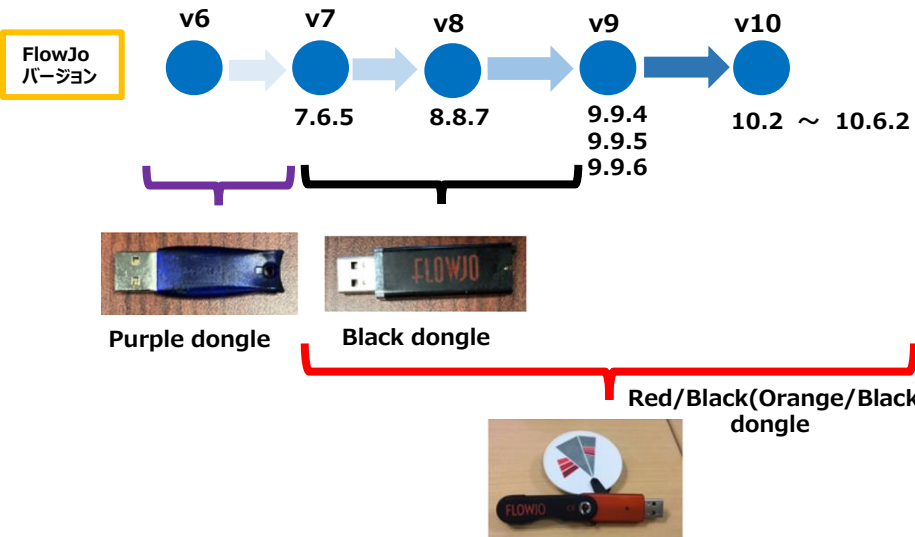
<https://www.flowjo.com/solutions/flowjo/downloads/previous-versions>

予めdongleライセンスをご選択下さい



Dongleタイプ別対応バージョン

2020年3月末日現在



Window OSとFlowJoソフトの動作環境

WindowsOS												
FlowJo Version		XP	Vista	7	8	10	最小要件	推奨環境				
	7.6.5	○	○	◎	×	×	・WindowsXP-Windows7 ・512MB RAM ・1280x1024 (19 inch) screen	・Windows7 ・4G RAM(667MHz) ・1333MHz Xeon Core2Duo ・processor	32bit only			
	8	×	×	×	×	×	-	-				
	9	×	×	×	×	×	-	-				
	10.2 ~ 10.5.3	×	○	○	○	◎	●Windows Vista ●2GB RAM ●x86 or x64 dual core processor ●Oracle Java Runtime Environment 6	●Windows 10 ●16GB RAM or higher ●Intel i7 quad core processor				
	10.6.2	×	○	○	○	◎	●Windows Vista ●2GB RAM ●x86 or x64 dual core processor ●Oracle Java Runtime Environment 6	●Windows 10 ●16GB RAM or higher ●Intel i7 quad core processor	64bit only			

Mac OSとFlowJoソフトの動作環境

MacOS													
FlowJo Version		10.6	10.7	10.8	10.9	10.10	10.11	10.12	10.13	10.14	10.15	最小要件	推奨環境
	7.6.5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	・512MB RAM	
	8.8.7	○	○	○	○	○	○	×	×	×	×	・512MB RAM	・2GB
	9.9.4	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×	・2GB RAM	・8GB RAM or higher
	9.9.5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×		
	9.9.6	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×		
	10.2	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	● 2GB RAM ● Core II Duo processor or better ● Apple Java Runtime Environment 6.	● 16GB RAM ● Intel i7 quad core processor
	10.3	×	×	×	×	○	○	○	○	○	×		
	10.4.2	×	×	×	×	○	○	○	○	○	×		
	10.5.3	×	×	×	×	○	○	○	○	○	×		
	10.6.2	×	×	×	×	×	○	○	○	○	○ (※)		

※：MacOS 10.15(Catalina)をご使用されている場合、FlowJo10.6.0-10.6.1はご使用頂けません。最新のバージョン10.6.2をご使用下さい。

トラブルシューティングフロー

☒

A. ドングルに物理的破損はない

NO (破損がある)

下記①～③に該当するようなUSB先端及びUSB基盤の物理的破損の場合は、経年劣化やご使用方法による破損となり、有償での交換になります。

<物理的破損参考例>



- ① ドングルの先端にゆがみがある
- ② ドングル本体の接着不良 (隙間がある)
- ③ USBの先端が本体と並行ではない場合
水没なども有償交換対象となります。

※最終的な物理的破損の判断は弊社で行います。

0120-4890-77 または tech_cell@bd.comまでご連絡下さい。

YES

ドングルの汚れなどは物理的破損ではございません。
“B”のドングルの認証確認へお進み下さい。

☒

B. ドングルをPCに接続するとドングルを認証する事ができる

NO (ドングルが認証できない)

PC側デバイス接続部分にも異常が無いかをご確認下さい。
ドングルがPCにデバイスとして認証 (表示) されない場合は、他のPCでもドングルが認証されないかをご確認下さい。

⇒他のPCでドングル認証ができる場合は“C”へお進み下さい。

他のPCでもドングルの認証がされない場合は、複数のPCでのドングル認識不良として弊社で状態を確認致します。

0120-4890-77 または tech_cell@bd.comまでご連絡下さい。

YES

<ドングルが認証される参考例>

- ① ドングル本体の赤ランプが常に点灯している
- ② Windowsでリムーバブルディスクのフォルダが表示される
- ③ Macでデスクトップ上にデバイス名が「FJTHUMB」として表示される

☒

C. ドングルをPCに接続した際にドングルのフォルダの内部 (リムーバブルディスクやFJTHUMBフォルダ) を開くことができる

NO (ドングル内部が確認できない)

MacOSをお使いの場合は、デスクトップ上のデバイス名を大文字で『FJTHUMB』に変更して下さい。

ドングルデバイスのフォルダを開けない場合や、フォルダを開く際に左図のようなエラーメッセージが出る場合は、エラーメッセージの内容 (画像データ等) を弊社tech_cell@bd.comまでご連絡下さい。

YES

<ドングルフォルダ非表示時のエラー例>


☒

D. ドングルをPCに挿すとドングルのフォルダ内にlicense.keyファイルがない

NO (License Keyがある)

デバイスフォルダ内にLicense.keyファイル以外が入っている場合は、一度license.keyファイルを任意の場所へ移して頂き、ドングル (USB) のフォーマット化 (初期化) を行って下さい。フォーマット化後、license.keyファイルをフォルダ内に戻して、再度起動をご確認下さい。

YES

他のUSBデバイスによる干渉がある場合がございます。全てのUSBデバイスを外した状態で起動して下さい。

☒

E. License key fileがドングル内にない場合、license.keyを再発行させて頂きます。下記URLよりドングルIDをご確認頂き弊社 (tech_cell@bd.com) までご連絡下さい。

御施設のネットワークセキュリティが厳しい場合、ドングルが認識されない場合がございます。一度ネットワークから外した状態で起動して下さい。

納品時のインストーラーUSBからFlowJoソフトをダウンロードするとエラーが起きる場合がございます。下記URLより該当のソフトをダウンロードして下さい。
<https://www.flowjo.com/solutions/flowjo/downloads/previous-versions>

(ドングルID確認方法)

https://www.bdj.co.jp/biosciences/flowjo/documents/flowjo_locating_dongle_id.pdf

改善が見られない場合

全ての項目をご確認頂いたうえで、改善されない場合は弊社学術ホットラインサポート
0120-4890-77 または tech_cell@bd.comへご連絡下さい。

日本ベクトン・ディッキンソン株式会社

本社：〒107-0052 東京都港区赤坂4-15-1 赤坂ガーデンシティ

<http://www.bdbiosciences.com/jp/>