

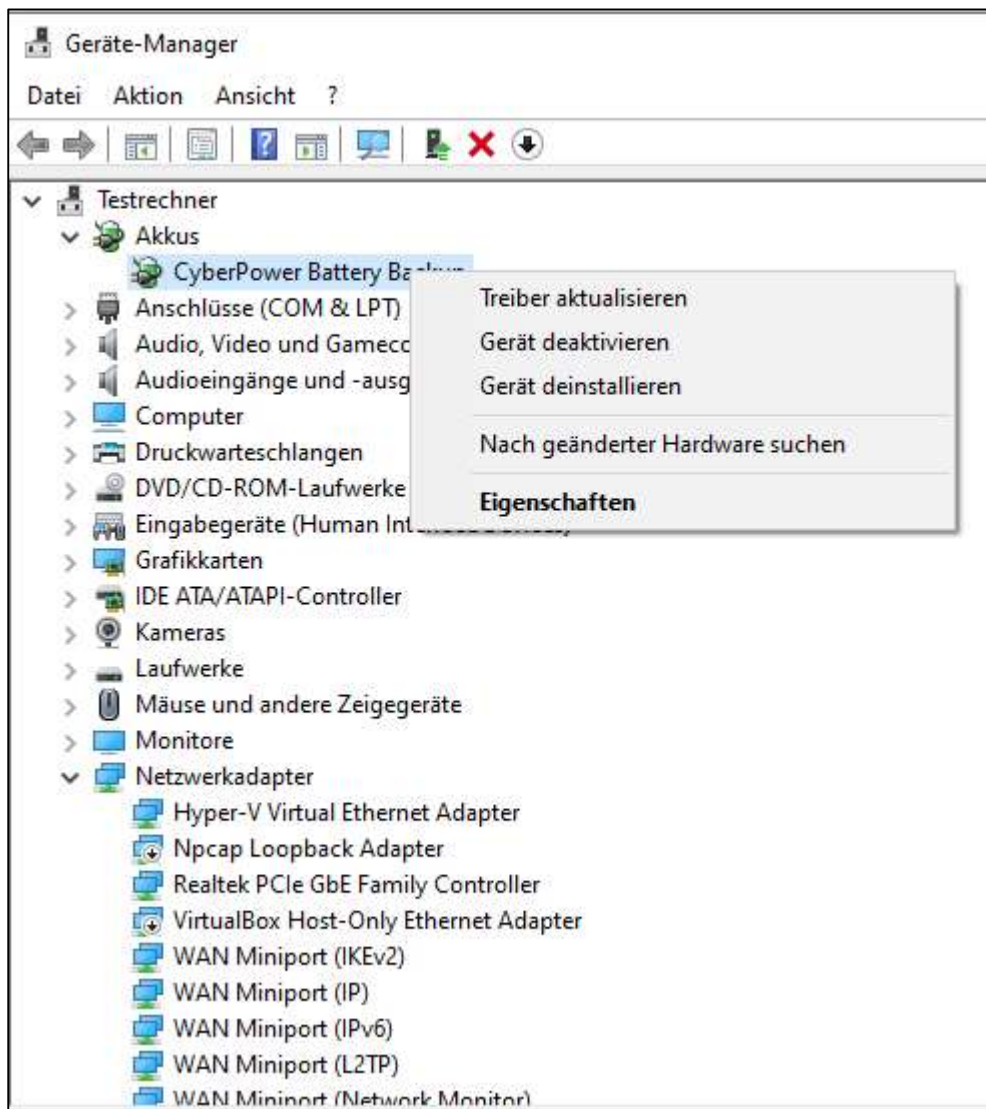


Troubleshooting Guide

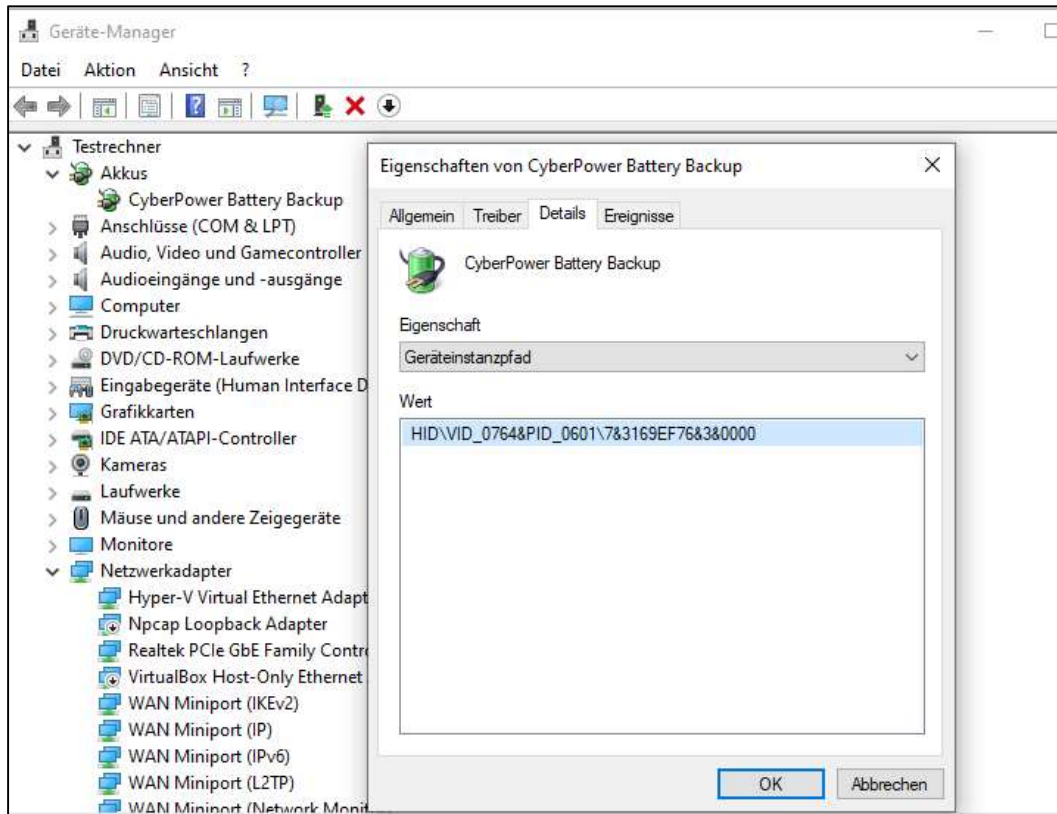
PowerPanel® Business 4 Local

Windows 10

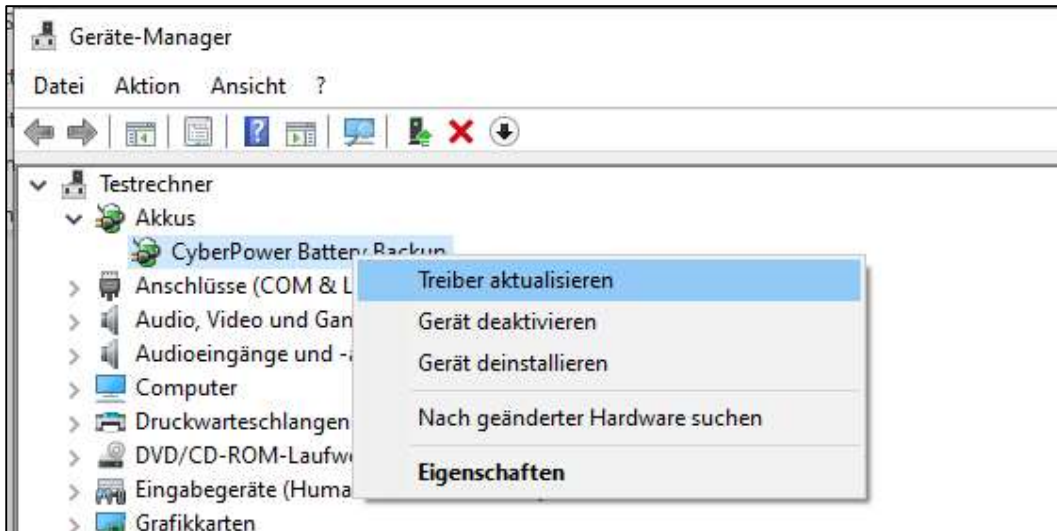
- 1) **Überprüfen Sie die physischen Verbindungen.**
 - a. Überprüfen Sie den USB-Anschluss auf physische Schäden.
 - b. Schalten Sie den Computer aus und wieder ein. Manchmal hilft dies, indem das Betriebssystem gezwungen wird, Hardware wie einen «USB-Anschluss» zu scannen und deren Funktionalität wiederherzustellen.
- 2) Die USV muss folgend im Geräte-Manager erkannt werden:
 - a. Überprüfen Sie den Treiber auf „Eigenschaften“



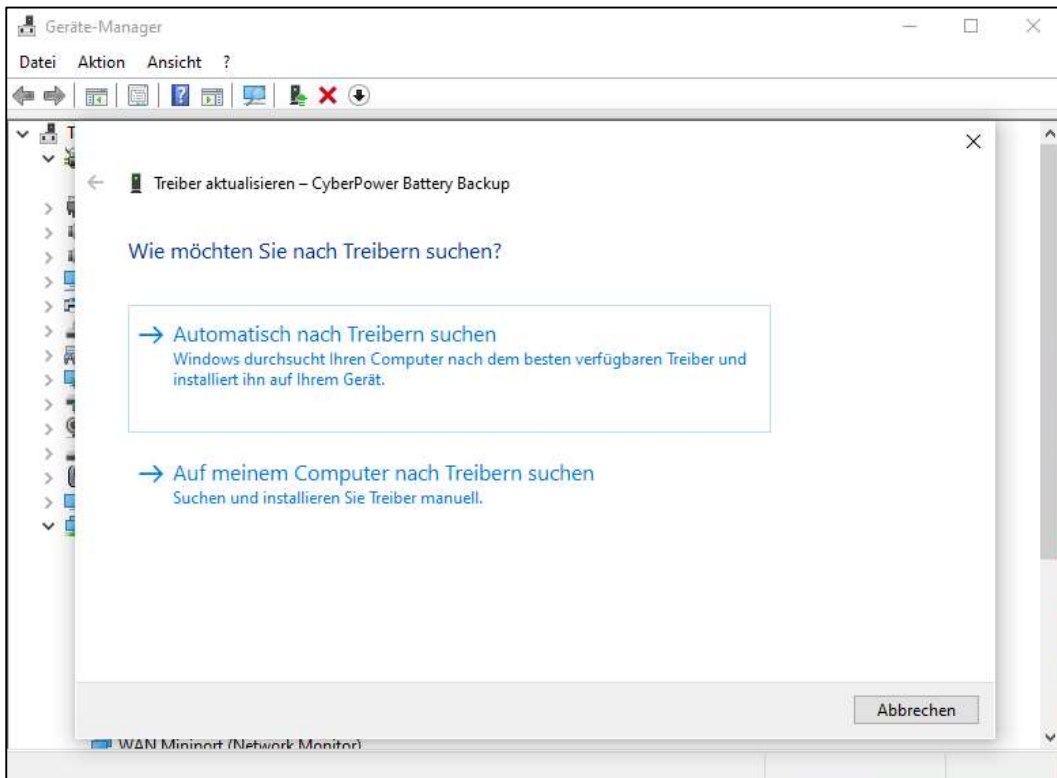
Bitte auf “Details” gehen. Dieses Beispiel zeigt HID USB device’s VID (Vender ID was bedeutet “CyberPower Systems, Inc.” und PID (Product ID)



- b. Aktualisieren Sie den Treiber von „HID UPS Battery“ zu “CyberPower BatteryBackup” oder umgekehrt.



Den Treiber auf Ihrem Computer suchen:



Wählen Sie “HID UPS Battery oder „CyberPower Battery Backup“.

Treiber “HID UPS Battery” ist installiert. Prüfen Sie die Konnektivität.

- 3) Melden Sie sich bei Windows mit einem Administratorkonto
 - a. Überprüfen Sie, ob alle Firewalls den von der PPB-Software verwendeten Service-Port 3052 blockieren:

Name	Gruppe	Profil	Aktiviert	Aktion	Außer Kraft setzen	Programm	Lokale Adresse	Remoteadresse	Protokoll	Lokaler Port
CyberPower		Alle	Ja	Zulassen	Nein	Beliebig	Beliebig	Beliebig	TCP	3052
AgentService.exe		Offen...	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
AgentService.exe		Offen...	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
AgentService.exe		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
AgentService.exe		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
CyberPower		Alle	Ja	Zulassen	Nein	Beliebig	Beliebig	Beliebig	UDP	3052
CyberPower		Alle	Ja	Zulassen	Nein	Beliebig	Beliebig	Beliebig	TCP	3052
CyberPower PowerPanel Business		Offen...	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
CyberPower PowerPanel Business		Offen...	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
dsassistent		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\progra...	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
dsassistent		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\progra...	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
Firefox (C:\Program Files\Mozilla Firefox)		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra...	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig

- b. Überprüfen Sie, ob über **Systemsteuerung\Alle Systemsteuerungselemente\Windows Defender Firewall\Zugelassene Apps** die **CyberPower** aktiviert ist.

Kommunikation von Apps durch die Windows Defender Firewall zulassen
 Klicken Sie zum Hinzufügen, Ändern oder Entfernen zugelassener Apps und Ports auf "Einstellungen ändern".
 Welche Risiken bestehen, wenn die Kommunikation einer App zugelassen wird?

Einstellungen ändern

Zugelassene Apps und Features:

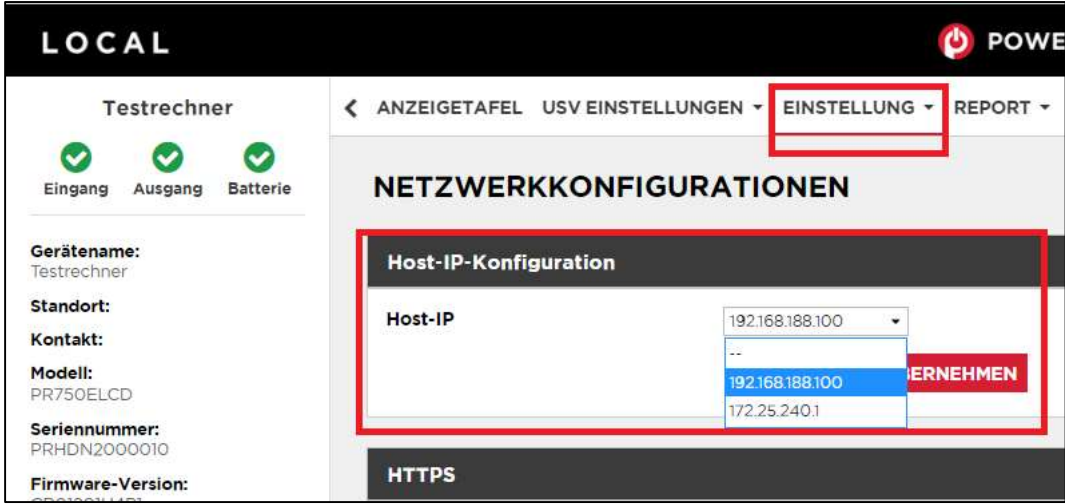
Name	Privat	Öffentlich
<input type="checkbox"/> BranchCache - Peerermittlung (verwendet WSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Computernamen-Registrierungsdienst von Windows-Teamarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Cortana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> CyberPower	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> CyberPower	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> CyberPower	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> CyberPower PowerPanel Business	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Datei- und Druckerfreigabe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Desktop-App-Web-Viewer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DiagTrack	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> DIAL-Protokollserver	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Distributed Transaction Coordinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Details... Entfernen

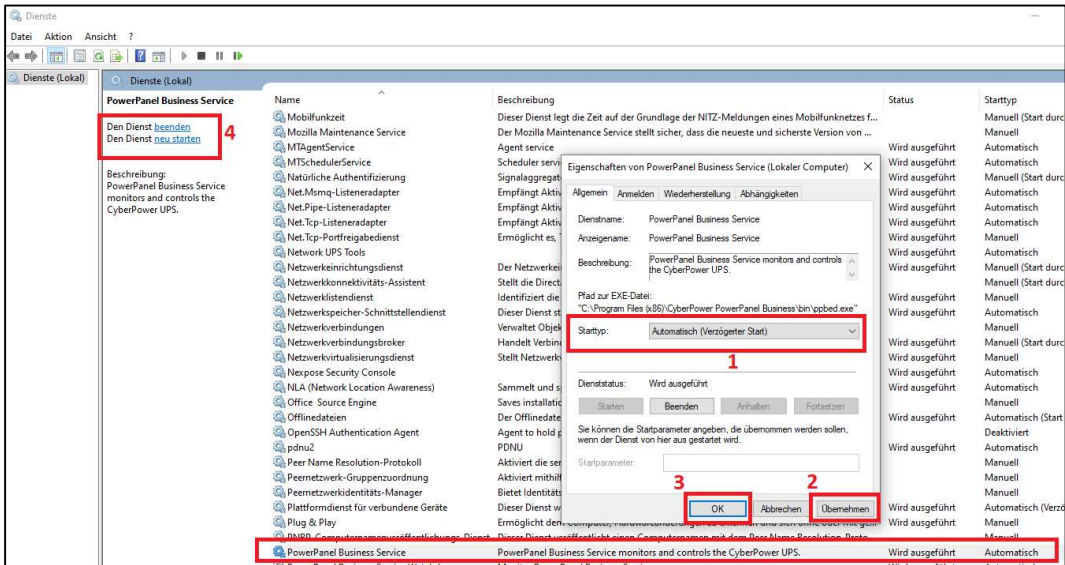
Anderer App zulassen...

4) Auf der PowerPanel®Business 4 Remote Software:

- a. Wenn der Host über mehrere Netzwerkschnittstellenkarten (NIC) verfügt, überprüfen Sie bitte die Einstellung von "Host IP" in PPB Local und stellen Sie sicher, dass sie korrekt zugewiesen ist



- b. Starten Sie den Dienst mit Verzögerung über Task-Manager > Dienste > Dienste öffnen



- 5) **Was sind die Windows Edition / Version / OS build des Systems?** Bitte stellen Sie sicher, dass die PPB die Version unterstützt.

(Gehen Sie zu Einstellung > System > Über. Link)

Wenn es wie die normale Version aussieht, senden Sie es bitte an uns zurück, wir werden es testen.

Windows specifications	
Edition	Windows 10 Pro
Version	20H2
Installed on	11/20/2020
OS build	19042.746
Experience	Windows Feature Experience Pack 120.2212.551.0

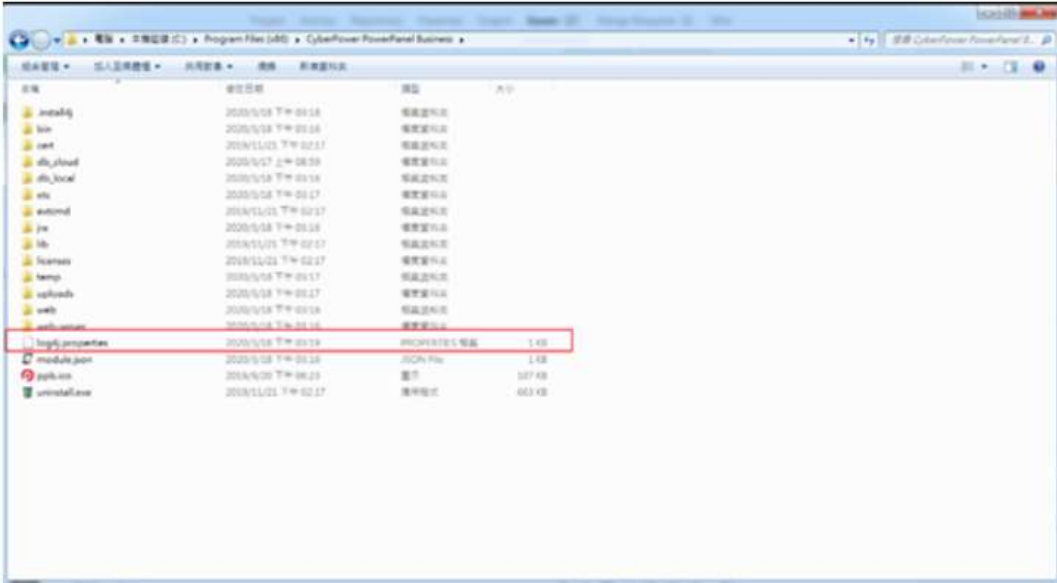
- 6) Sie benötigen die **aktuelle Version Ihres Webbrowsers**. Aktualisieren Sie Ihren Browser oder wechseln Sie zu einem anderen.

Wenn es keine Hilfe gibt, um das Problem wie oben zu lösen:

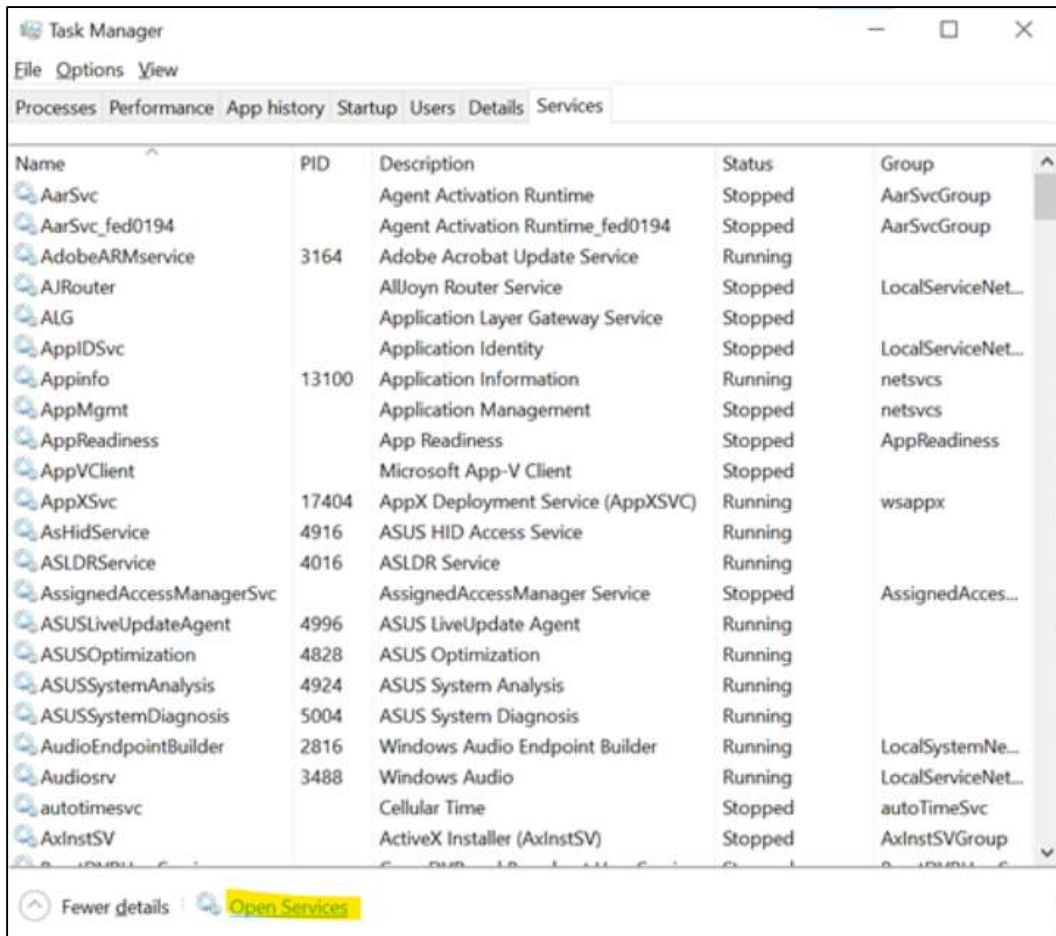
Bitte stellen Sie die Log-Datei mit dem Namen **log4j.properties** im Anhang zur Verfügung. Legen Sie die Protokolldatei in den PPB-Ordner. und starten Sie die Dienste neu, protokollieren Sie mehr als 10 Minuten. Schicken Sie abschließend die Protokolle an uns zurück.

Methode:

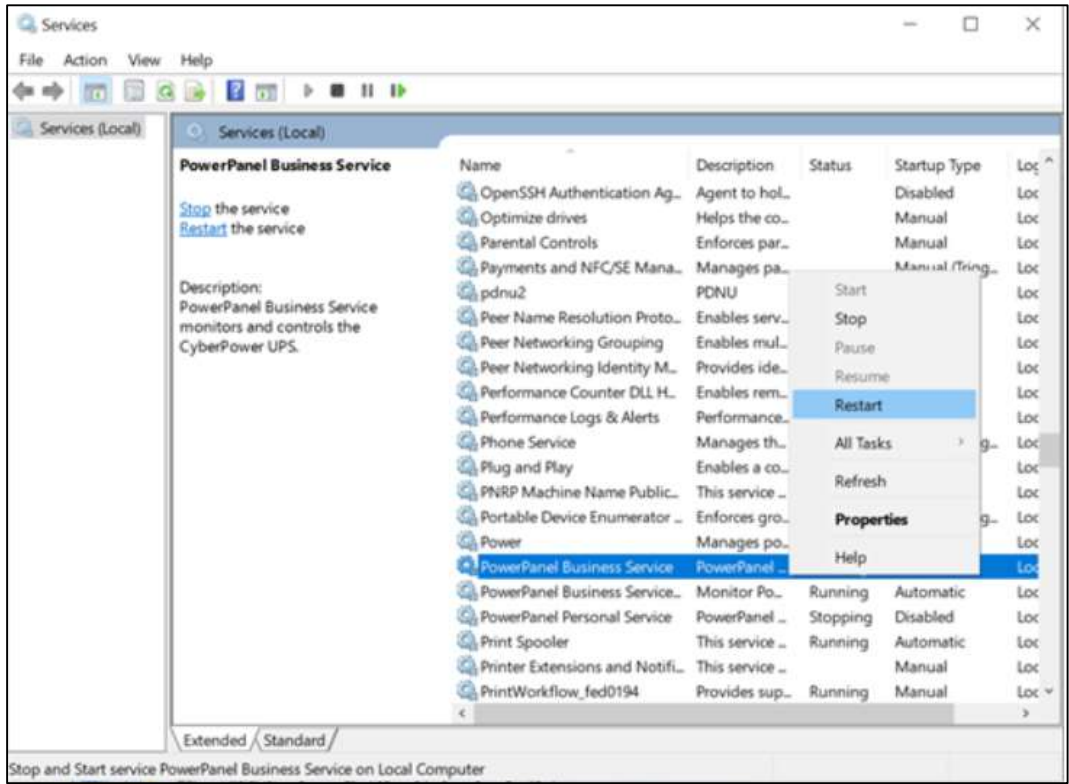
- a. Ziehen Sie das File log4j.properties in das PPB-Installationsverzeichnis



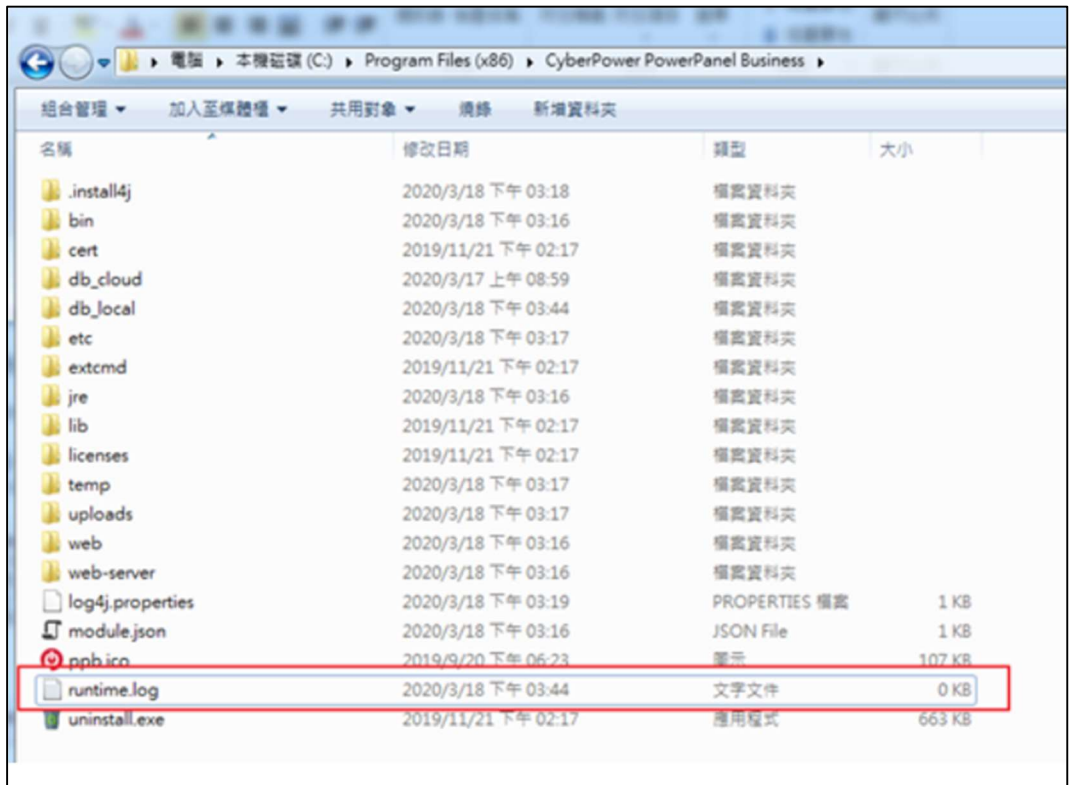
b. Gehen Sie zum Task-Manager > Dienste > Dienste öffnen



c. Neustart des PowerPanel®Business 4-Dienstes:



Senden Sie ALLE runtime.log an uns (können mehrere Dateien sein)



- **Alternativ:**

Sie können die Tools von Drittanbietern herunterladen, um Ihre Netzwerkaktionen zu überwachen.

Hier ist das Netzwerküberwachungs-Tool namens Wireshark.

<https://www.wireshark.org/download.html>

Bitte installieren Sie es auf demselben Computer wie PPB Management. Öffnen Sie es und protokollieren Sie es für 5-10 Minuten. Wenn die RMCards und das PPB-Management funktionieren, wird Wireshark viele Netzwerkaktionen wie unten sehen. Sie können die IP-Adresse der RMCard filtern, damit wir sicher sein können, ob PPB Management die Daten von der RMCard erhält oder nicht.

