

# **Troubleshooting Guide**

# **PowerPanel® Business 4 Local**

**Windows Server** 

### 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)



3

**b.** Aktualisieren Sie den Treiber von "HID UPS Battery" zu "CyberPower BatteryBackup" oder umgekehrt.



Den Treiber auf Ihrem Computer suchen:

Cyber Power



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

Cyber Power

**a.** Überprüfen Sie, ob alle Firewalls den von der PPB-Software verwendeten Service-Port 3052 blockieren:

P Windows Defender Firewall mit	erweiterter Sicherheit										
Datei Aktion Ansicht ?											
🗢 🤿 🙍 📅 🔂 🖬											
Windows Defender Firewall mit	Fingehende Regeln		_					_			
🗱 Eingehende Regeln	Name	Gruppe	Profil	Aktiviert	Aktion	Außer Kraft setzen	Programm	Lokale Adresse	Remoteadresse	Protokoll	Lokaler Port
Ausgehende Regeln	CyberPower	1000	Alle	Ja	Zulassen	Nein	Beliebig	Beliebig	Beliebig	TCP	3052
Ubervachung	O AgentService.exe		Öffen	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
	AgentService.exe		Öffen	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	Beliebia	Beliebia	TCP	Beliebia
	🚱 CyberPower				Zulassen	Nein	Beliebig	Beliebig	Beliebig		
	SyberPower -				Zulassen		Beliebig	Beliebig	Beliebig		
	SyberPower PowerPanel Business		Öffen	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
	CyberPower PowerPanel Business		Öffen	Ja	Zulassen	Nein	C:\Progra	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
	🔮 dsassistant		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\progra	Beliebig	Beliebig	TCP	Beliebig
	🥝 dsassistant		Privat	Ja	Zulassen	Nein	C:\progra	Beliebig	Beliebig	UDP	Beliebig
	Firefox (C) Program Files Mozilla Firefox)		Privat	la	Zulassen	Nein	C-\Progra	Beliebia	Beliebia	TCP	Beliebia

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

Kommunikation von Apps durch die Windows Defender Fire	ewa <mark>ll zu</mark> las	sen	
Klicken Sie zum Hinzufügen, Andern oder Entfernen zugelassener Apps und Po Welche Risiken bestehen, wenn die Kommunikation einer App zugelassen wird?	orts auf "Einst	ellungen änd tellungen än	ern". dern
Zugelassene Apps und Features:			
Name	Privat	Öffentlich	^
BranchCache - Peerermittlung (verwendet WSD)			
Computernamen-Registrierungsdienst von Windows-Teamarbeit			
Cortana	¥	<b>v</b>	
CyberPower			
✓ CyberPower	<b>V</b>	<b>V</b>	
CyberPower			
CyberPower PowerPanel Business			
☑ Datei- und Druckerfreigabe			
☑ Desktop-App-Web-Viewer			
☑ Diag Track			
DIAL-Protokollserver	<b>V</b>		
Distributed Transaction Coordinator			Y
	Details	Entferner	2

- 4) Auf der PowerPanel<sup>®</sup>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

LOCAL		🙆 POWE
Testrechner	ANZEIGETAFEL USV	EINSTELLUNGEN - EINSTELLUNG - REPORT -
Eingang Ausgang Batterie	NETZWERKKO	
Gerätename: Testrechner	Host-IP-Konfigurati	ion
Standort:	Host-IP	192168188100 +
Kontakt:		
Modell:		192168188.100 ERNEHMEN
PR750ELCD		172.25.240.1
Seriennummer: PRHDN2000010		
Firmware-Version:	HTTPS	

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

🤹 Dienste					
Datei Aktion An	sicht ?				
(+ +) 📅 🖾 🖉	à 🗟 🛛 📷 🕨 🖬 II IV				
Dienste (Lokal)	Dienste (Lokal)				
	PowerPanel Business Service	Name	Beschreibung	Status	Starttyp
	PowerPanel Business Service Den Dienst <u>heenden</u> Den Dienst <u>new statten</u> Beschreibung: PowerPanel Business Service monitors and controls the CyberPower UPS.	Name ^ Mobili funkcist Mobili Maintenance Service Mobili Maintenance Service Mobili Maintenance Service Mobili Maintenance Service Mobili MagentService Mits-Tex-bittenendapter Met. Rep-Artificational Met. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Met. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational Net. Rep-Artificational NetworkVisites Assistant NetworkVisites Assistant Over Secure Compose Office Source Engine Office Assistant OperSNH Authentication Agent Metapolity Assistant Metapolity Assistant NetworkVisites Assistant	Beschnebung         Dieser Dienst legt die Zeit auf der Grundlage der NITZ-Meldungen eines Mobilfunknetzes f         Der Mozille Maintenance Service stellt sicher, dass die neusete und sichente Version von	Status Wind ausgeführt Wind ausgeführt	Stattyp Manuell (Start durc Manuell (Start durc Automatisch Automatisch Automatisch Automatisch Automatisch Automatisch Manuell (Start durc Manuell (Start durc Manuell (Start durc Manuell Automatisch Manuell Automatisch Automatisch Automatisch Automatisch Automatisch (Start Automatisch Automatisch (Start Automatisch (Start)
		Q Peer Name Resolution-Protokoll Q Peernetzwerk-Gruppenzuordnung Q Peernetzwerkidentitäts-Manager Q Plattformdienst für verbundene Geräte Q Plug & Play	Attiviet mise see Stationander: Attiviet mise and a set of the se	Wird ausgeführt Wird ausgeführt	Manuell Manuell Manuell Automatisch (Verzi Manuell
		RowerPanel Business Service	PowerPanel Business Service monitors and controls the CyberPower UPS.	Wird ausgeführt	Automatisch

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	specifica	ations

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

88 - S.L.R.					<ul> <li>If # Coherland Provedured</li> </ul>
es. slame	· HERE · BE EVEN				1.41
					11 · Cl
	#世后期	180	A9.		
and the second second	2022/1/18 7 9 09 18	68252			
	200/1/18 7 # 0116	6225.0			
eff.	2010/11/21 TW 02.17	68253			
k should	2020/0/07 2 = 08.59	***14			
a, kocal	2020/Jula TH data	NAZNE			
	3030/5/18 YW 08 CF	WT STA			
nord	2010/11/23 79 02:37	RAINE			
	2020/5/18 T+ 0114	##25a			
	2010/03/25 79 02117	相違法与王			
cimate .	2018/11/21 7 4 02:17	82254			
mp.	2020/1/16 7 * 0117	新闻波乐术			
should	2020/0/18 7/# 00.17	STR.4			
*b	2020/1/18 77 0218	MAINE			
all second	MARCH TRUE 16	STR.			
of properties	2020/0/18 7 7 49-19	MOVITES NA	3.48		
nod alla picon	2025/5/18 Y # 08.16	JUCH File	1.48		
ph.ice	2014/5/20 T# 08.15	87.	127 KB		
we faterin	2013/11/21 X+62.17	推升程式	00110		

ing lask manager				
Eile Options View				
Processes Performance App his	story Sta	rtup Users Details Services		
Name	PID	Description	Status	Group
C AarSvc		Agent Activation Runtime	Stopped	AarSvcGroup
AarSvc_fed0194		Agent Activation Runtime_fed0194	Stopped	AarSvcGroup
AdobeARMservice	3164	Adobe Acrobat Update Service	Running	
AJRouter		AllJoyn Router Service	Stopped	LocalServiceNet
ALG		Application Layer Gateway Service	Stopped	
AppIDSvc		Application Identity	Stopped	LocalServiceNet
Appinfo	13100	Application Information	Running	netsvcs
G AppMgmt		Application Management	Stopped	netsvcs
AppReadiness		App Readiness	Stopped	AppReadiness
AppVClient		Microsoft App-V Client	Stopped	
AppXSvc	17404	AppX Deployment Service (AppXSVC)	Running	wsappx
AsHidService	4916	ASUS HID Access Sevice	Running	
ASLDRService	4016	ASLDR Service	Running	
AssignedAccessManagerSvc		AssignedAccessManager Service	Stopped	AssignedAcces
ASUSLiveUpdateAgent	4996	ASUS LiveUpdate Agent	Running	
ASUSOptimization	4828	ASUS Optimization	Running	
ASUSSystemAnalysis	4924	ASUS System Analysis	Running	
ASUSSystemDiagnosis	5004	ASUS System Diagnosis	Running	
🔍 AudioEndpointBuilder	2816	Windows Audio Endpoint Builder	Running	LocalSystemNe
Audiosrv	3488	Windows Audio	Running	LocalServiceNet
autotimesvc		Cellular Time	Stopped	autoTimeSvc
AxinstSV		ActiveX Installer (AxInstSV)	Stopped	AxInstSVGroup
A man -	_	<u>c ouo lo lui c ·</u>	174 B	a ununu c

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

Services (Local)  O Services (Local)  PowerPanel Business Service  Stop the service Restart the service Bescription: PowerPanel Business Service monitors and controls the CyberPower UPS.  Services (Local)  PowerPanel Business Service Mana.  PowerPanel Business Service Mana.  Per Name Resolution Proto  Per Name Resolution Proto  Per Natworking Grouping  Per Networking Identity M  Performance Counter DLL H  Performance Logs & Alerts	Description Agent to hol., Helps the co., Enforces par., Manages pa., PDNU Enables serv., Enables serv., Enables serv.,	Status Start Stop Pause	Startup Typ Disabled Manual Manual Manual (Te	e 19-	Los Los Los Los Los
PowerPanel Business Service     Name       Stop the service     CopenSSH Authentication Ag_       Restart the service     Copimize drives       Description:     Parental Controls       PowerPanel Business Service     Parental Controls       monitors and controls the     Peer Name Resolution Proto_       CyberPower UPS.     Peer Networking Identity M_       Performance Counter DLL H_     Performance Logs & Alerts	Description Agent to hol., Helps the co., Enforces par., Manages pa., PDNU Enables serv., Enables mul., Provides ide.,	Status Start Stop Pause	Startup Typ Disabled Manual Manual Manual (Te	ng	Los Los Los Los Los
Phone Service     Pug and Play     PNRP Machine Name Public     Portable Device Enumerator     Power     Power     PowerPanel Business Service     PowerPanel Business Service     PowerPanel Personal Service     PowerPanel Personal Service     Pint Spooler     Pint Spooler     Pint Spooler     PintWorkflow, fed0194	Enables rem. Performance. Manages th., Enables a co., This service Enforces gro., Manages po., PowerPanel PowerPanel This service Provides sup	Resum Restart All Tasi Prope Help Running Stopping Running Running	t t ks t t Automatic Disabled Automatic Manual Manual	9-	

c. Neustart des PowerPanel<sup>®</sup>Business 4-Dienstes:

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

合管理 ▼	加入至煤體種 👻	共用對象▼	质终	新埔資料夾		
編	^	10	改日期		類型	大小
.install4j		20	020/3/18下4	<b>₩ 03:18</b>	福富資料夾	
bin		20	020/3/18下4	₩ 03:16	檔案資料実	
cert		20	019/11/21 7	午 02:17	檔案資料实	
db_cloud		20	D20/3/17上4	₩ 08:59	檔案資料实	
db_local		20	020/3/18下4	₩ 03:44	橫篙資料夾	
etc		20	020/3/18下4	竿 03:17	檔案資料实	
extcmd		20	019/11/21 下	午 02:17	相當資料夾	
jre		20	020/3/18下4	午 03:16	橫窩資料夾	
lib		20	019/11/21 7	午 02:17	福鑑資料実	
licenses		20	019/11/21 7	午 02:17	檔案資料夾	
temp		20	020/3/18下4	年 03:17	橫當資料夾	
uploads		20	020/3/18下4	₩ 03:17	橫窩資料夾	
web		20	020/3/18下4	₩ 03:16	檔案資料实	
web-server		20	020/3/18下4	<b>₩ 03:16</b>	檔案資料实	
log4j.proper	ties	20	020/3/18下4	₩ 03:19	PROPERTIES 檔案	1 KB
J module.json	1	20	020/3/18下4	₩ 03:16	JSON File	1 KB
pph ico		20	119/9/20下午	₩ 05-23	憲示	107 KB
runtime.log		20	020/3/18下4	午 03:44	文字文件	0 KB

#### • <u>Alternativ:</u>

Cyber Power<sup>®</sup>

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.

-	*Eth	ierne	et									-			Tak					T.,	ala.										
-		dit.		EW	1	-	R	C	Q	naiya	-	Stat	- T	1	iese	pno		1 (	9. Q	10	UIS I	ne	P								
ī	Apph	a di	ipla	y filt	er .	<0	trl-/	>					_								alle .	_		_	_			_			_
No.	TR	me			Sou	rce				_	De	stine	tion				Prot	ocol	Leng	th	Info										_
	10	.000	9996	9	Be	ckh	off	_3d	:69:	:13	Br	oad	cas	t-			ARP			60	Who	has	5 192	1.168	.0.1	? T	ell 192	2.1	68.0.2	Ê	
	20	.000	884	5	Be	ckh	off	_27	:df	fa	Be	ckh	off	_3d	1:69	1:13	ARP		1	42	192.	16	8.0.1	is	at 0	0:0	1:05:27	7:d	f:fa		
-1*	30	. 000	031	8	19	2.1	68.	0.2			19	2.1	68.	8.1			ICM	P	1	98	Echo	) (1	ping)	req	uest	1	d=0xd64	87,	seq=0	i/0, t	tl.
-	4 8	. 000	8457	7	19	2.1	68.	0.1	2		19	2.1	68.	0.2	1		ICM	P	1	98	Echo	) (	ping)	) rep	ly	1	d=0xd64	37,	seq=0	1/0, t	tl-
	5 1	.001	158	3	19	2.1	68.	0.2	£		19	2.1	68.	0.1	1		ICM	p	10	98	Echo	) (	ping)	req	uest	i	d=0xd60	87,	seq=1	/256,	tt
	6 1	.001	1704	9	19	2.1	68.	0.1	6		19	2.1	68.	0.2	£		ICM	P	3	98	Echo	5 (1	ping)	) rep	ly	i	d=0xd64	87,	seq=1	/256,	tt
1	7 2	.007	2720	9	19	2.1	68.	0.2	1		19	2.1	68.	0.1			ICM	p		98	Echo	2 (1	ping)	) req	uest	: 1	d=0xd60	87,	seq=2	/512,	tt
L	8 2	.007	2834	8	19	2.1	68.	0.1	1		19	2.1	68.	0.2	È		ICM	р	1	98	Echo	5 (1	ping)	rep	ly	i	d=0xd64	37,	seq=2	1/512,	tt
	94	.769	9590	8	Be	ckh	off	27	:df:	fa	Be	ckh	off	30	1:69	1:13	ARP		1	42	Who	has	\$ 192	1.168	.0.2	? T	ell 192	2.1	68.0.1	1	
	- 4	.765	9837	7	Be	ckh	off	_3d	:69:	:13	Be	ckh	off	27	:df	:fa	ARP		14	60	192.	16	8.0.2	2 is	at 0	0:0	1:05:30	1:6	9:13		1
	- 4	2.04	463	34	19	2.1	68.	0.1	5		19	2.1	68.	0.2	55		BRO	H-	2	52	Doma	ain,	/Work	igrou	p An	nou	ncement	t W	ORKGRO	NP, N	TI
<																															
>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	Fran Ethe Inte	te 3 trne trne	t I t P t C	Prof	byt Sr toc	es c: ol 1 M	on Bec Ver	wir kho sio age	re (7 iff_1 in 4, i Pri	784 3d:6 , Sr otoc	9:1 c: ol	s), 3 (( 192	98 90:4	by: 01:0	tes 85: .2,	caj 3d: Ds	ptured 69:13) t: 192	() , () , 10	784 b Dst: 68.0.	Be 1	s) o ckho	n i ff_	nter 27:d	face f:fa	e (ee:	:01	:05:27:	df	fa)		
00	00	99	01	85	27	df	fa	00	01	05	3d	69	13	88	66	45	99	1.00			-1-	· · E	17								-
00	10	99	54	66	57	00	00	40	01	4e	fe	cØ	86	66	02	c0	a8	- T -	н-8	1	N		14								
80	20	66	01	88	69	er	b7	d6	07	00	99	5c	9a	19	TT	66	82	111		10											
00	20.	16	32	10	10	08	16	OC 14	00	0e	14	10	11	12	13	14	15														
20	50	26	27	28	29	28	2h	20	24	20	24	30	31	32	33	34	35	8.1	1=+		/01	234	5								
	100	6.0	4.7	2.00	**	20	-		2.04	-	**		24	26	100	-	35	a. 1		-		6.00				_		_			