

## **Troubleshooting Guide**

# PowerPanel<sup>®</sup> Business 4 Management RMCARD205/305

1) Befinden sich die RMCard des Kunden und PPB Management im gleichen Subnetz?

Wenn ja, müssen Sie den Port 3052(UDP) überprüfen. Wenn es in einem anderen Subnetz ist, müssen Sie den Port 3052(TCP) überprüfen.

2) Wie viele Geräte werden von PPB Management überwacht?

Cyber Power

Wenn einige Geräte funktionieren, während andere nicht funktionieren, bedeutet dies, dass die Netzwerkrichtlinie kein Problem hat. Es sollte der Fehler in PPB oder eine defekte RMCard sein.

Wenn Sie mehr als 3 Geräte haben und alle Geräte nicht funktionieren, bedeutet dies, dass die Netzwerkrichtlinie überprüft werden muss.

3) Automatische Erkennung der RMCard über "Add new device" (neues Gerät hinzufügen) wie in der Abbildung unten.

MANAGEME	NT			Ø				
DASHBOARD SETTING	· REPORTING · HEN	9						(C NO.1324 - O
DASHBOARD								
Status	• (seed		Add Device	_	_	_		
9.27.0		<u>00 A</u> 0 00	Group Name Add Device IP Select Device C North C NOT224	Location 2	• +	MAC Address B E4-SE-37-BE-23	Type ±	0 ow
			Add Infrastructure      Manne     No records found	A ID Address	Туре		_	
				CAN	CIL MAYE			

Wenn PPB und RMCard im gleichen Netzwerk-Subnetz sind. Der Benutzer sollte die Geräteliste durch den "Select Device" Scan erhalten. Wenn dies nicht der Fall ist, bedeutet dies, dass Port 3052 (UDP) im Netzwerk nicht erlaubt ist.

Hier ist eine einfache Möglichkeit zu prüfen, ob sich die Geräte im gleichen Subnetz befinden. Sie können die IP-Adresse wie folgt prüfen:



4) 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)

#### 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

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

#### 5) Auf der RMCARD

Prüfen Sie ob der FTP Dienst aktiviert ist.

USV Fernverwa	ltung   ü	iministratoranmeldung von 192. 188. 188. 100 🦂 [Abmelden] bersicht   USV   Protokoll System Hilfe
	FTP	
Allgemein	Zugriff erlauben	Aktiviert
Sicherheit	Service Port	21 [21 oder 5000-85535]
Netzwerkdienst		
TCP/IPv4	Übernehmen Zurücksetzen	
TCP/IPv6		
SNMPv1 Service		
SNMPv3 Service		
Webdienst		
Konsolendienst		
FTP Dienst		
Benachrichtigung		
Reset/Neustart		
Über		

6) 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

AND A COMMON	and an entry				 1.00	
and according	NAME OF THE OWNER.				 1.4	
	#定日期	10	A9			
ineal4j	2003/1/10 TW 0918	58252				
him	2020/1/18 79 01:14	992253				
cet	2010/11/03 7/# 02.67	68251				
de, cloud	2000/b/07 1++ 08:59	###NA				
db,local	2020/1/18 77 01114	形成皮包肉				
arts.	2020/5/04 T= 0117	*****				
actord	2016/51/01 79 02:17	RAINE				
(m)	2020/5/58 T+ 05.54	##X15				
14br	2018/03/03 794-02.57	相違法与言				
Scanado	2010/12/21 7 4 02:17	現實證所以				
famp.	3035/5/58 T# 0517	供真没不可				
uphrada	2020/5/18 798-01.17	###14				
	2020/1/18 77 0218	形成这些话				
anti-securit	SANGALAR TRADESS.	87214				
logic properties	2020/5/18 77 03:19	PICPERTES SM	3.48			
modulejuor	2025/5/18 Y #-0114	JUCH File	148			
ppit.ics	2014/9/00 T # 08.15	87.	127 AB			
	TRACK AND AND TRACK AND	the second second	44.1 ×8			

Processes Performance App his	tory Star	rtup Users Details Services		
Name	PID	Description	Status	Group
AarSvc		Agent Activation Runtime	Stopped	AarSvcGroup
AarSvc_fed0194		Agent Activation Runtime_fed0194	Stopped	AarSvcGroup
AdobeARMservice	3164	Adobe Acrobat Update Service	Running	10000000000000000000000000000000000000
AJRouter		AllJoyn Router Service	Stopped	LocalServiceNet
ALG		Application Layer Gateway Service	Stopped	
AppIDSvc		Application Identity	Stopped	LocalServiceNet
Appinfo	13100	Application Information	Running	netsvcs
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	Construction of the second of
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

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

#### c. Neustart des PPB-Dienstes

Services (Local)	Services (Local) PowerPanel Business Service Stop the service Restart the service	Name	Description	Status			
	PowerPanel Business Service	Name	Description	Chabler			
	Description: PowerPanel Business Service monitors and controls the CyberPower UPS.	Optimize drives     Parental Controls     Payments and NFC/SE Mana     pdnu2     Peer Name Resolution Proto     Peer Networking Grouping     Peer Networking Identity M     Performance Logs & Alerts     Phone Service     Plug and Play     Portable Device Enumerator     Power     PowerPanel Business Service     PowerPanel Personal Service     Print Spooler     Print Spooler     PrintWorkflow,fed0194	Agent to hol., Helps the co., Enforces par., Manages pa., PDNU Enables serv., Enables serv., Enables rem., Provides ide., Enables rem., Proformance, Manages th., Enables a co., This service -, Enforces gro., Manages po., PowerPanel -, This service -, Provides sup., Provides sup.,	Start Stop Pause Resum Restart All Task Proper Help Running Stopping Running	Startup Typ Disabled Manual Manual Manual (Tri s s s h tties Automatic Disabled Automatic Manual Manual	e 9- 9-	

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

### Cyber Power

#### Troubleshooting Guide POWERPANEL® BUSINESS 4 Management – RMACARD305

合領理 加入亚煤砖模	▼ 共用對象 ▼ 植棉 新道望科志			
4	修改日期	해린	大小	
Teres Hat	2020 /2 /2 Th 02.40			
.instali4j	2020/3/18 54 03:18	個為資料火		
bin	2020/3/18 14 03:16	備與實料與		
cert	2019/11/21 ト午 02:17	植蒸复科英	個英質科交	
db_cloud	2020/3/17 上半 08:59	福富資料英	個高質科夾	
db_local	2020/3/18 下午 03:44	檔案資料夾		
etc	2020/3/18 下午 03:17	檔案資料实		
extcmd	2019/11/21 下午 02:17	橫案資料夾		
jre	2020/3/18 下午 03:16	福富資料实		
lib	2019/11/21 下午 02:17	福雲資料夾		
licenses	2019/11/21 下午 02:17	福富資料夾		
temp	2020/3/18 下午 03:17	福鑑資料夾		
uploads	2020/3/18 下午 03:17	福富資料实		
web	2020/3/18 下午 03:16	福富資料突		
web-server	2020/3/18 下午 03:16	福富資料夾		
log4j.properties	2020/3/18 下午 03:19	PROPERTIES 檀富	1 KB	
module.ison	2020/3/18 下午 03:16	JSON File	1 KB	
poblico	2019/9/20 下午 06:23	慶示	107 KB	
runtime log	2020/3/18 下午 03:44	文字文件	0 KB	

#### • <u>Alternativ:</u>

Wenn Sie keine Remote Control des Systems wünschen, dann alternativ Sie können die Tools von Drittanbietern herunterladen, um Ihre Netzwerkaktionen zu überwachen. Hier ist das Netzwerküberwachungs-Tool namens Wireshark. <u>https://www.wireshark.org/download.html</u>

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.

T <sup>*</sup> Ethernet ile Edit View Go Capture	Analyze Statistics Telep	hony Wireless	Tools Help	
( = 2 💿 📙 🖻 🗙 🖸	9 * * * * * I	<b>QQ</b>	Q. II	
Apply a display filter <ctrl-></ctrl->				
p. Time Source	Destination	Protocol Le	ingth Info	
1 0.000000 Beckhoff_3d	169:13 Broadcast	ARP	60 Who has 192.168.0.	1? Tell 192.168.0.2
2 0.000045 Beckhoff_27	df:fa Beckhoff_3d:69:	13 ARP	42 192.168.0.1 is at	00:01:05:27:df:fa
3 0.000318 192.168.0.2	192.168.0.1	ICMP	98 Echo (ping) reques	t id=0xd607, seq=0/0, ttl=
4 0.000457 192.168.0.1	192.168.0.2	ICMP	98 Echo (ping) reply	id=0xd607, seq=0/0, ttl=
5 1.001583 192.168.0.2	192.168.0.1	ICMP	98 Echo (ping) reques	t id=0xd607, seq=1/256, tt
6 1.001700 192.168.0.1	192.168.0.2	ICMP	98 Echo (ping) reply	id=0xd607, seq=1/256, tt
7 2.002720 192.168.0.2	192.168.0.1	ICMP	98 Echo (ping) request	t id=0xd607, seq=2/512, tt
- 8 2.002838 192.168.0.1	192.168.0.2	ICMP	98 Echo (ping) reply	id=0xd607, seq=2/512, tt
9 4.769598 Beckhoff_27	df:fa Beckhoff_3d:69:	13 ARP	42 Who has 192.168.0.	2? Tell 192.168.0.1
_ 4.769837 Beckhoff_3d	:69:13 Beckhoff_27:df:	fa ARP	60 192.168.0.2 is at	00:01:05:3d:69:13
- 42.046334 192.168.0.1	192.168.0.255	BROWL	252 Domain/Workgroup A	nnouncement WORKGROUP, NT 1
Frame 3: 98 bytes on wir Ethernet II, Src: Beckho Internet Protocol Versio Internet Control Message	e (784 bits), 98 bytes ( ff_3d:69:13 (00:01:05:34 n 4, Src: 192.168.0.2, 1 Protocol	captured (784 d:69:13), Dst Dst: 192.168.	bits) on interface 0 :: Beckhoff_27:df:fa (00 .0.1	0:01:05:27:df:fa)
000 00 01 05 27 df fa 00	01 05 3d 69 13 08 00 4	15 00	···· *i···E·	
010 00 54 aa 57 00 00 40	01 4e fe c0 a8 00 02 d	0 a8 -T-W-	@ N	
020 00 01 08 00 0f b7 d6	07 00 00 5c 9a 19 ff 0	99 92	···· ··/·····	
1030 b0 a2 08 09 0a 0b 0c	8d 8e 8f 18 11 12 13 1	4 15		
16 17 18 19 1a 1b 1c	1d 1e 1f 20 21 22 23 2	14 25	1"#\$%	
1050 26 27 28 29 28 2b 2c	20 20 21 30 31 32 33 3	14 35 & ()*	+,/012345	

Wenn Sie bereit sind, uns per <u>Fernzugriff</u> einen Blick auf die Kundenumgebung werfen zu lassen, wäre das ebenfalls hilfreich, um die Ursache zu klären.