



## **Troubleshooting Guide**

**PowerPanel® Business 4 Management**

**RMCARD205/305**

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

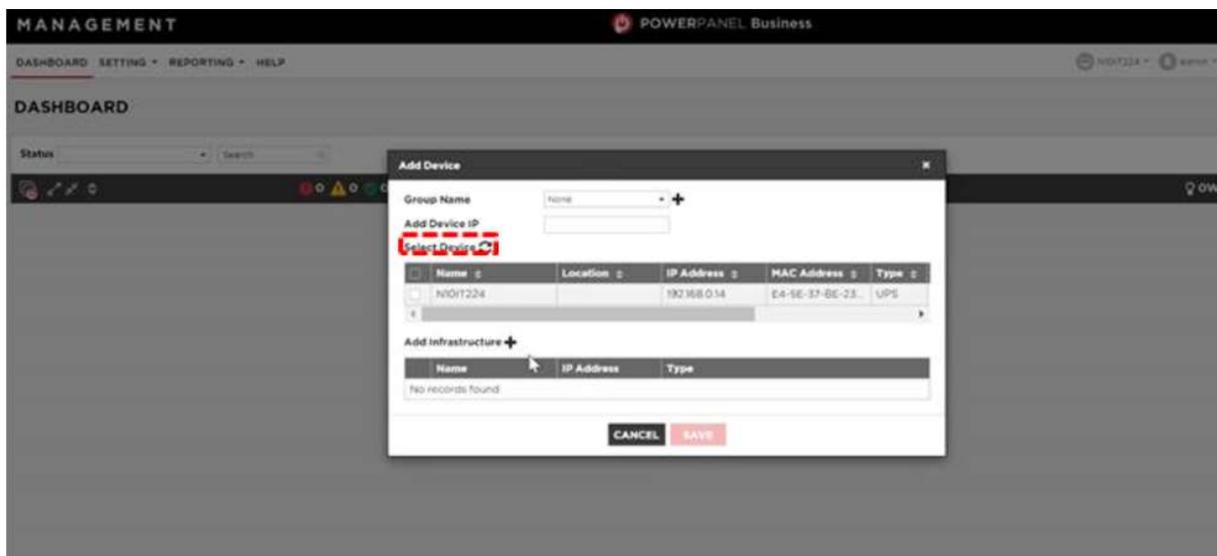
Wenn ja, müssen Sie den Port 3052(UDP) überprüfen. Wenn es in einem anderen Subnetz ist, müssen Sie den Port 3052(TCP) überprüfen.

2) Wie viele Geräte werden von PPB Management überwacht?

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.



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.

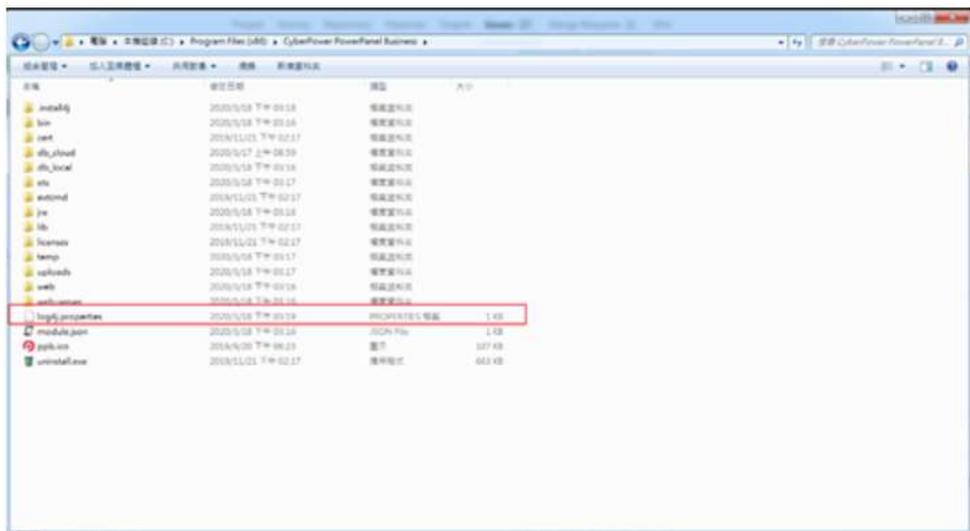


6) Wenn es keine Hilfe gibt, um das Problem wie oben zu lösen:

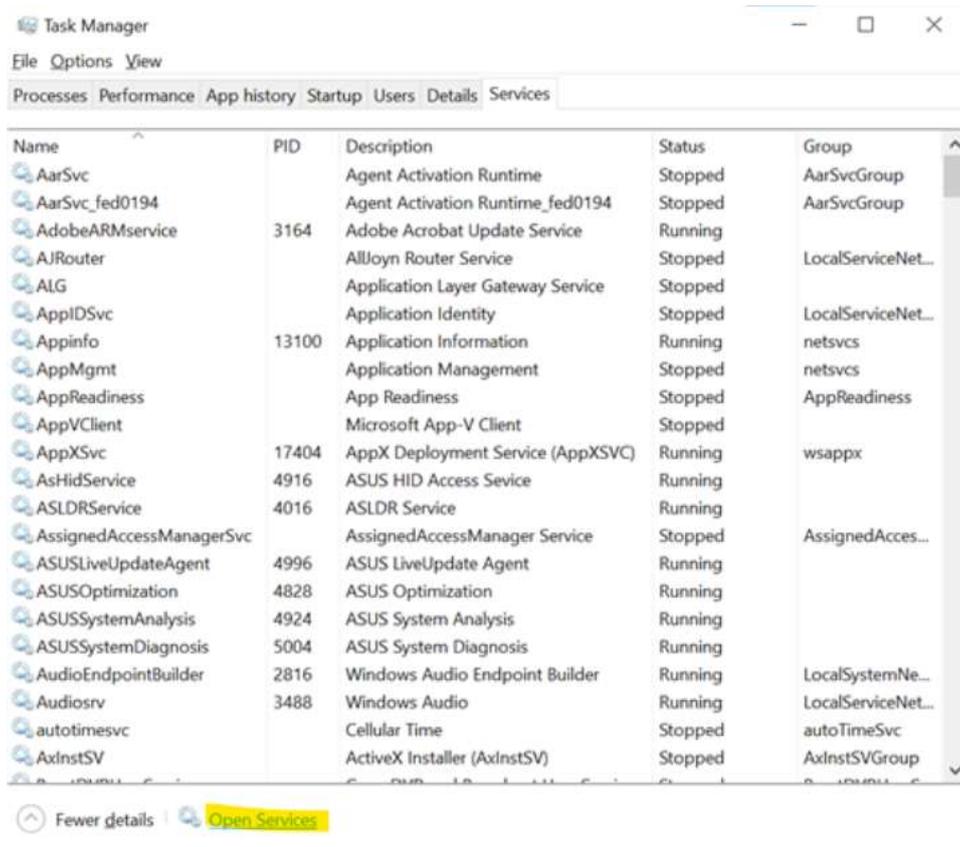
Bitte stellen Sie die Log-Datei mit dem Namen log4j.properties im Anhang zur Verfügung. Legen Sie die Protokolldatei in den PPB-Ordner. und starten Sie die Dienste neu, protokollieren Sie mehr als 10 Minuten. Schicken Sie abschließend die Protokolle an uns zurück.

**Methode:**

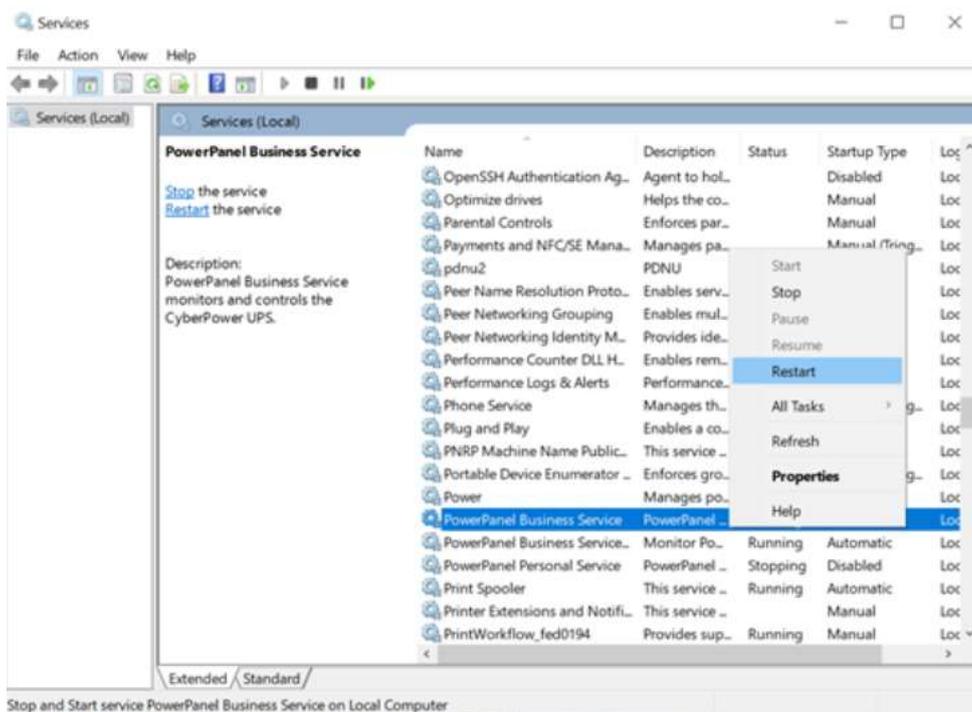
- a. Ziehen Sie das File log4j.properties in das PPB-Installationsverzeichnis



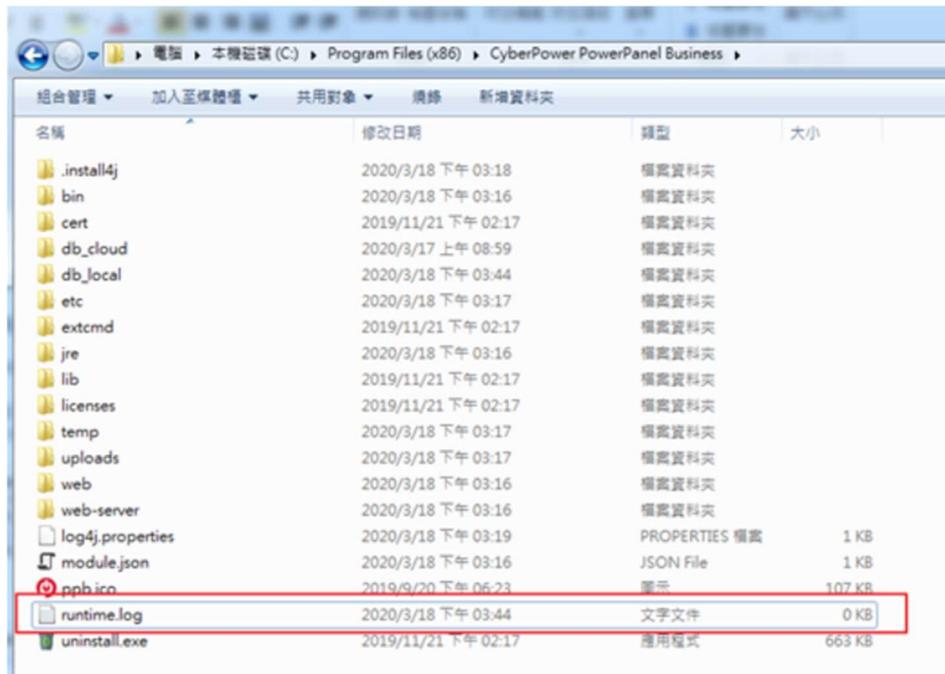
b. Gehen Sie zum Task-Manager > Dienste > Dienste öffnen



c. Neustart des PPB-Dienstes



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



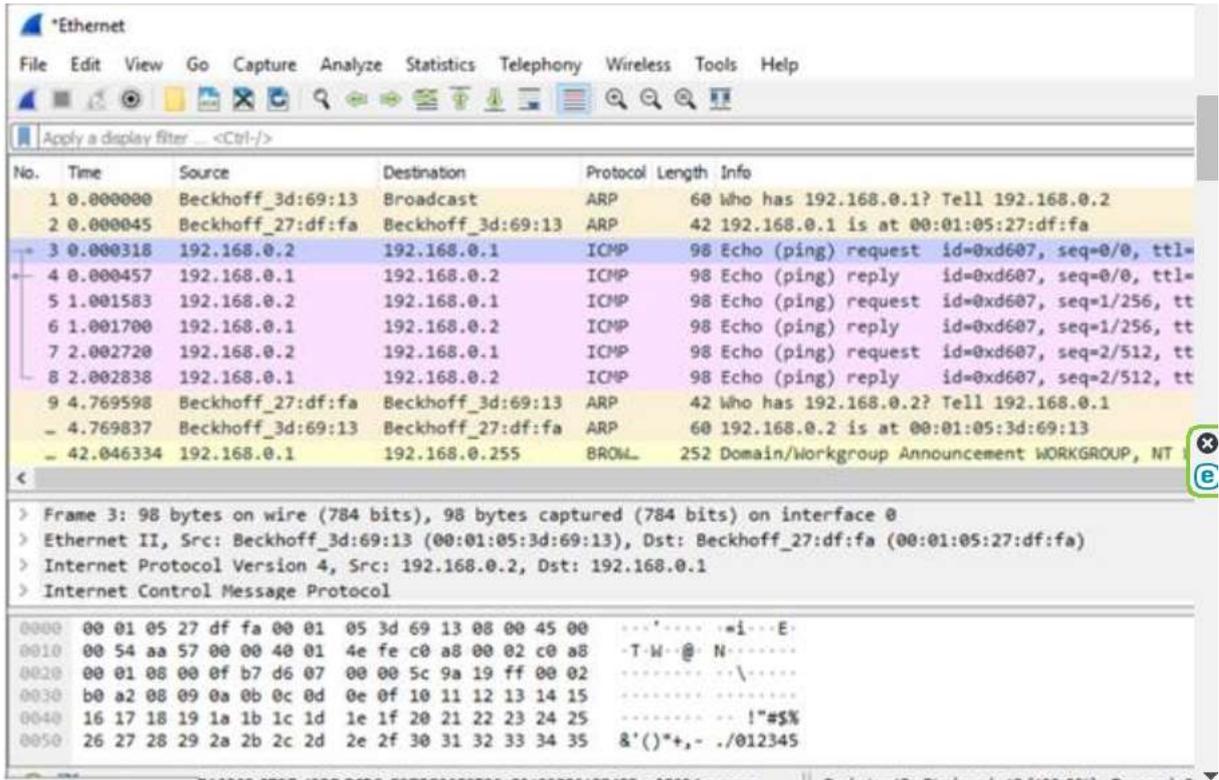
- **Alternativ:**

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.

<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.



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