



Troubleshooting Guide

PowerPanel® Business Software & RMCARD205

1) Überprüfen Sie die physischen Verbindungen.

Vergewissern Sie sich, dass die Netzwerkkarte und die Netzwerkkabel fest und richtig im Anschluss sitzen und nicht lose oder nicht eingesteckt sind. Sie können versuchen, die Karten auszustecken und wieder einzustecken.

2) Auf der RMCARD:

- a. Geben Sie eine statische IP-Adresse für Ihre Netzwerkkarte ein:

The screenshot shows the 'USV Fernverwaltung' web interface. The top navigation bar includes 'Übersicht', 'USV', 'Protokoll', 'System' (highlighted with a red box), and 'Hilfe'. The user is logged in as 'Administratoranmeldung von 192.168.188.100' with an '[Abmelden]' button and a German flag. The left sidebar contains a menu with 'Netzwerkdienst' selected, and 'TCP/IPv4' highlighted with a red box. The main content area is titled 'TCP/IPv4' and shows the 'Aktuelle Konfiguration' with the following values:

Aktuelle Konfiguration	
IP Adresse	192.168.188.76
Subnetzmaske	255.255.255.0
Gateway	192.168.188.1
DNS Server	192.168.188.1

Below this is the 'DHCP' section with a checkbox for 'DHCP aktivieren' which is unchecked. The 'Manuell' section is highlighted with a red box and contains the following input fields:

Manuell	
IP Adresse	<input type="text" value="192.168.188.76"/>
Subnetzmaske	<input type="text" value="255.255.255.0"/>
Gateway	<input type="text" value="192.168.188.1"/>
DNS Server	<input type="text" value="192.168.188.1"/>

At the bottom of the 'Manuell' section are two buttons: 'Übernehmen' and 'Zurücksetzen'.

b. Prüfen Sie ob der FTP Dienst aktiviert ist.

The screenshot shows the 'USV Fernverwaltung' web interface. At the top right, the user is logged in as 'Administratoranmeldung von 192.168.188.100' with a German flag and a '[Abmelden]' link. The navigation bar includes 'Übersicht', 'USV', 'Protokoll', 'System', and 'Hilfe'. The 'System' menu item is highlighted with a red box. On the left sidebar, 'FTP Dienst' is highlighted with a red box. The main content area is titled 'FTP' and shows the 'Zugriff erlauben' checkbox checked and labeled 'Aktiviert'. Below this, the 'Service Port' is set to '21' with a note '[21 oder 5000-65535]'. There are 'Übernehmen' and 'Zurücksetzen' buttons.

c. Reset Ihre Netzwerkkarte

The screenshot shows the 'USV Fernverwaltung' web interface. At the top right, the user is logged in as 'Administratoranmeldung von 192.168.188.100' with a German flag and a '[Abmelden]' link. The navigation bar includes 'Übersicht', 'USV', 'Protokoll', 'System', and 'Hilfe'. The 'System' menu item is highlighted with a red box. On the left sidebar, 'Reset/Neustart' is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Reset/Neustart' and shows three radio button options: 'System neu starten' (selected), 'System zurücksetzen', and 'System zurücksetzen (TCP/IP Einstellungen beibehalten)'. There are 'Übernehmen' and 'Zurücksetzen' buttons. A red arrow points upwards from the 'System' menu item in the navigation bar towards the 'Reset/Neustart' section.

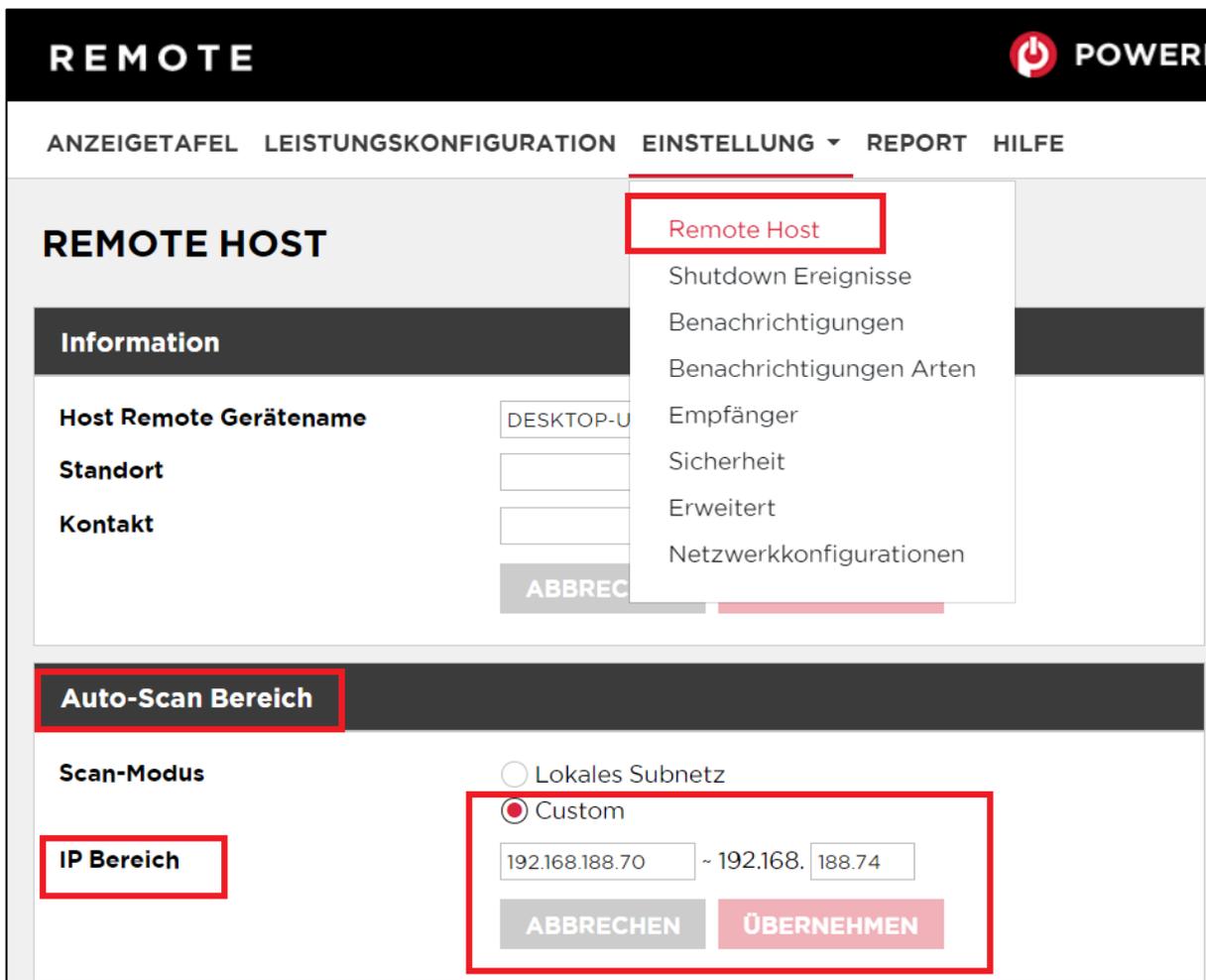
3) Auf der PowerPanel® Business 4 Software:

a. Überprüfen Sie den IP-Bereich von "Auto-Discover Range"

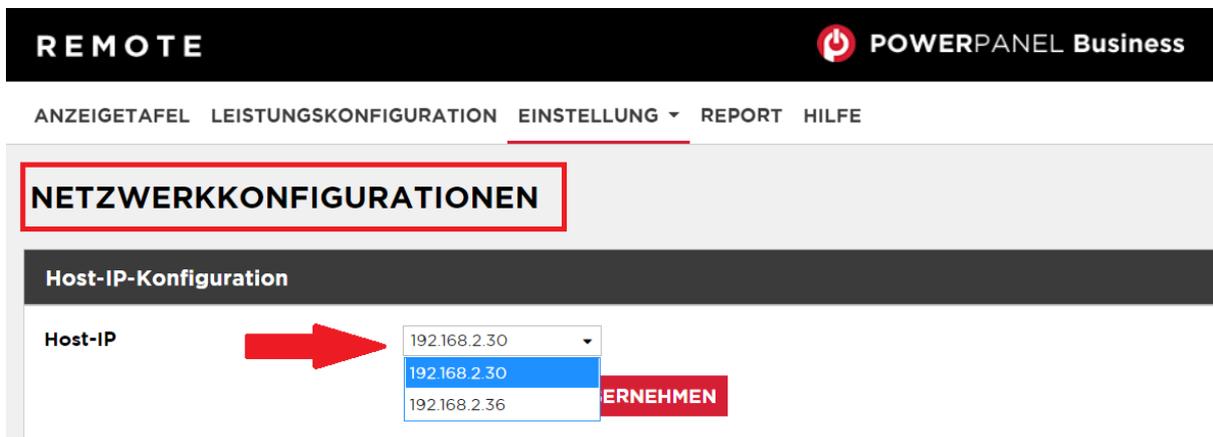
In PowerPanel Business Software, wenn sich die RMCARD nicht in der gleichen Netzwerkdomeäne wie die PowerPanel® Business 4 Software befindet:

PowerPanel Business® Software >> Einstellung >> Remote Host >> Auto-Scan Bereich >> Scan Modus (eingestellt als "Custom")

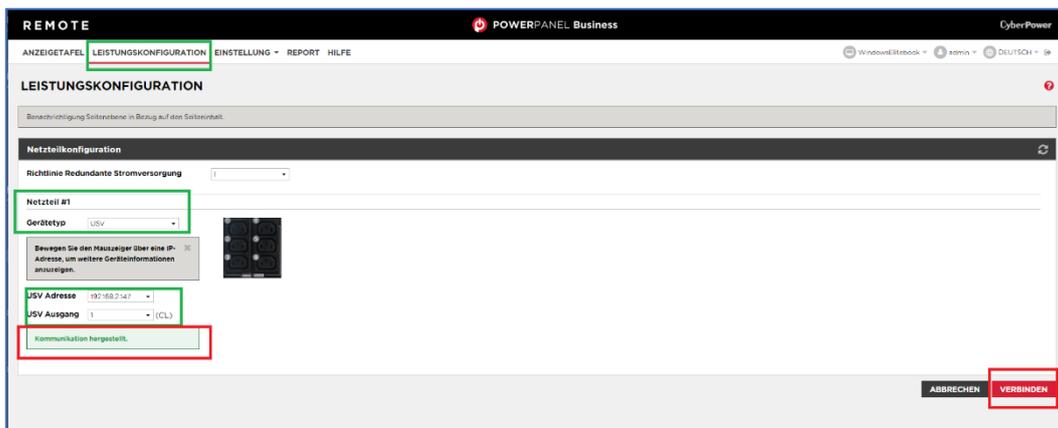
Geben Sie den IP-Bereich ein, der die IP-Adresse der UPS RMCARD abdecken muss.



- b. Wenn der Host über mehrere Netzwerkschnittstellenkarten (NIC) verfügt, überprüfen Sie bitte die Einstellung von "Host IP" in PPB VA Remote und stellen Sie sicher, dass sie korrekt zugewiesen ist (stellen Sie sicher, dass PPB VA Remote die gewünschte IP-Adresse verwendet).

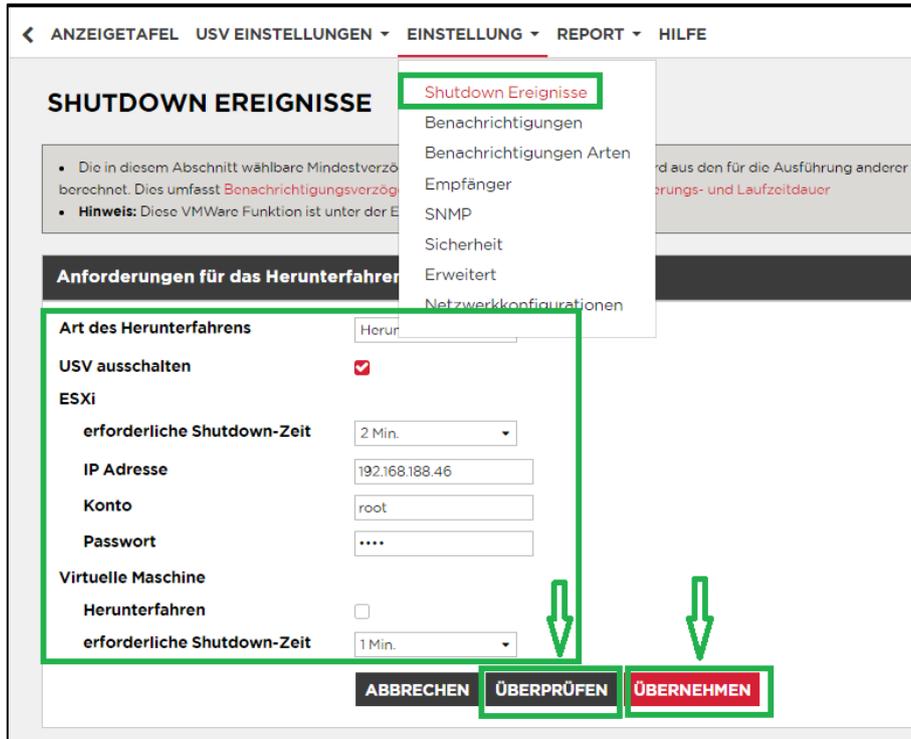


- c. Nachdem Sie die richtige IP-Adresse der USV (RMCARD) zugewiesen und auf "Connect" geklickt haben, loggen Sie sich in die RMCARD ein und prüfen Sie unter "PowerPanel List", ob PPB Software in der Geräteliste enthalten ist.



d. Für ESXi- Host :

Überprüfen Sie, ob die Administrator-Anmeldeinformationen des ESXi-Hosts (IP/Konto/Kennwort) in PPB VA Remote eingegeben wurden. (Denken Sie daran, auf "Übernehmen" und "Überprüfen" zu klicken))



e. Überprüfen Sie abschließend noch einmal, ob alle Firewalls, den von der PPB-Software und der RMCARD verwendeten Service-Port blockieren:

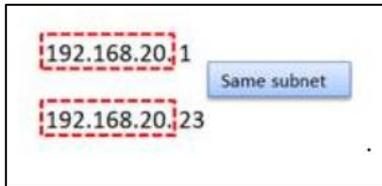
PPB software:

Service	Port Number
TCP	3052 / 53568
UDP	3052 / 162 / 53566

RMCARD205:

Service	Port Number
TCP	25 / 465 / 587

4) Befinden sich die RMCARD des Kunden und PPB 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.

5) Wie viele Geräte werden von der PPB Software überwacht?

Wenn einige Geräte funktionieren, während andere nicht funktionieren, bedeutet dies, dass die Netzwerkkrichtlinie 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 Netzwerkkrichtlinie überprüft werden muss.

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:

6) 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.



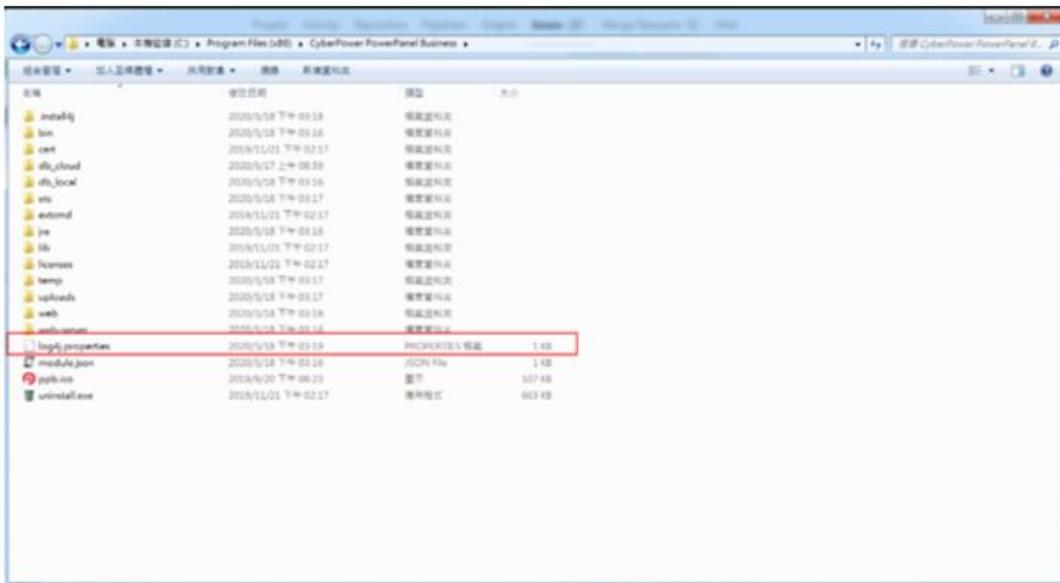
7) Sie benötigen die aktuelle Version Ihres Webbrowsers. **Aktualisieren Sie Ihren Browser oder wechseln Sie zu einem anderen.**

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

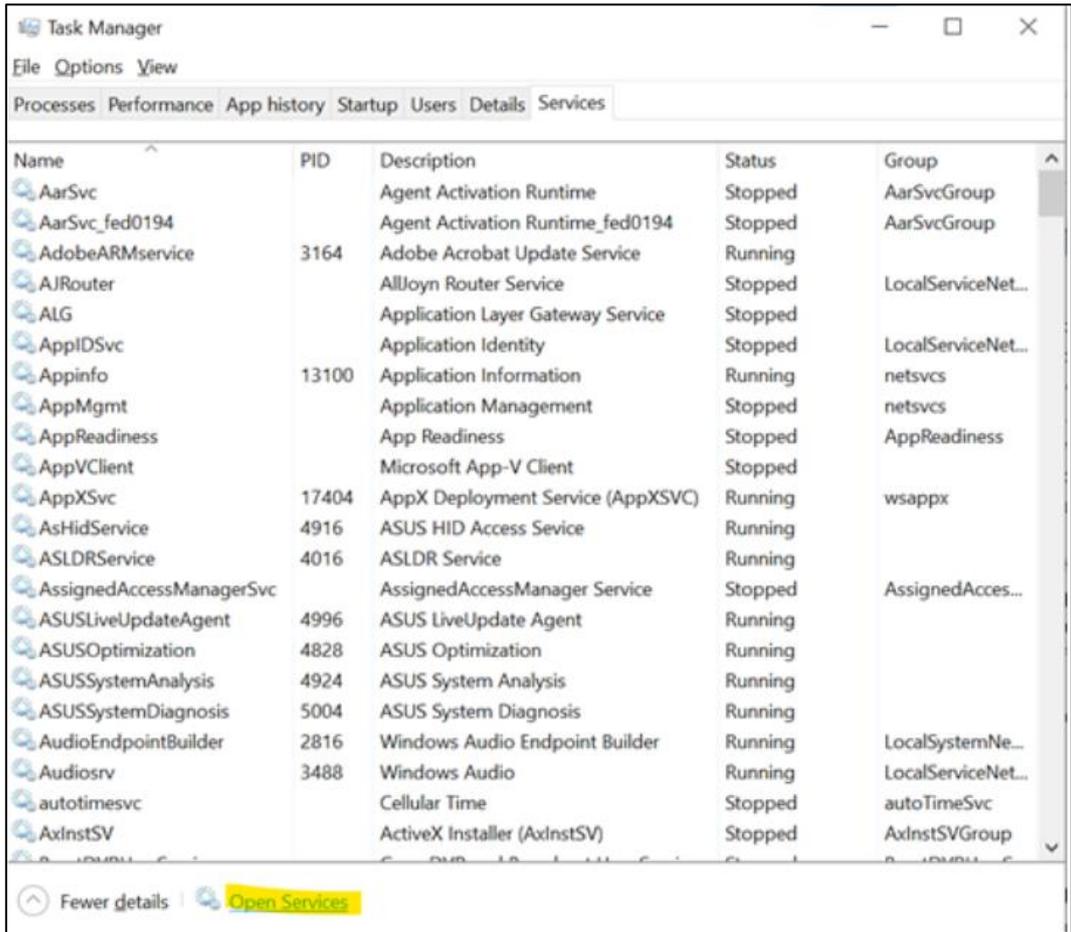
Bitte stellen Sie die Log-Datei mit dem Namen **log4j.properties** im Anhang zur Verfügung. Legen Sie die Protokolldatei in den PPB-Ordner. und starten Sie die Dienste neu, protokollieren Sie mehr als 10 Minuten. Schicken Sie abschließend die Protokolle an uns zurück.

Methode:

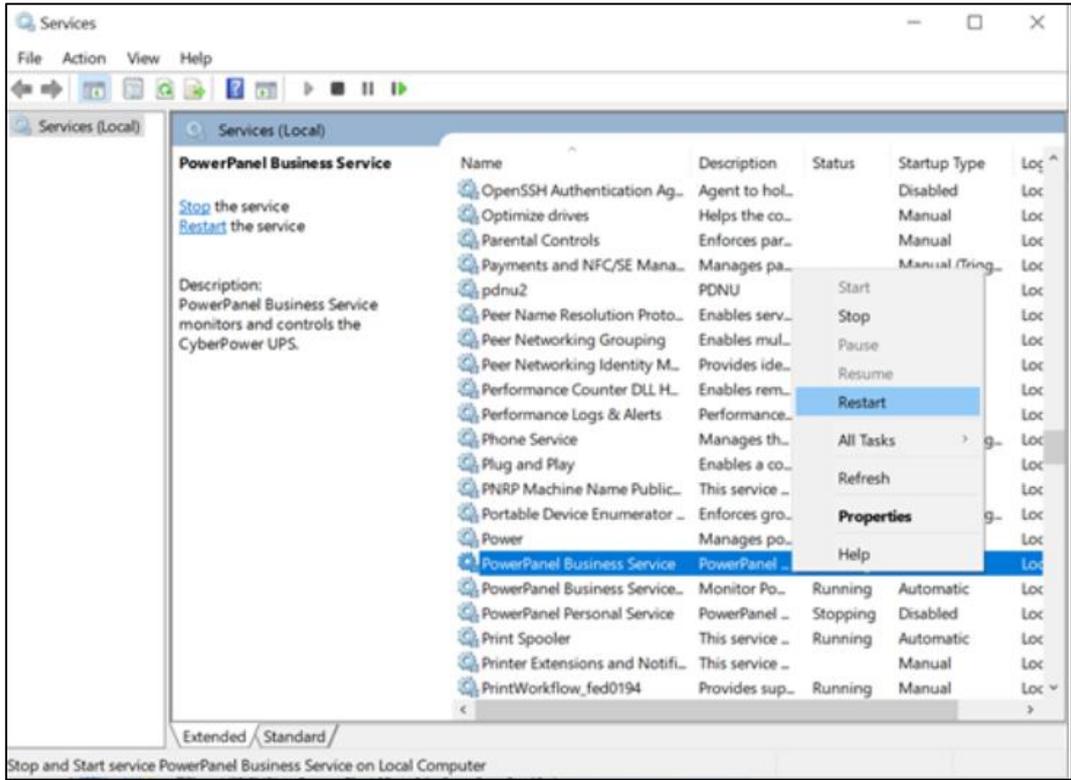
a. Ziehen Sie das File log4j.properties in das PPB-Installationsverzeichnis



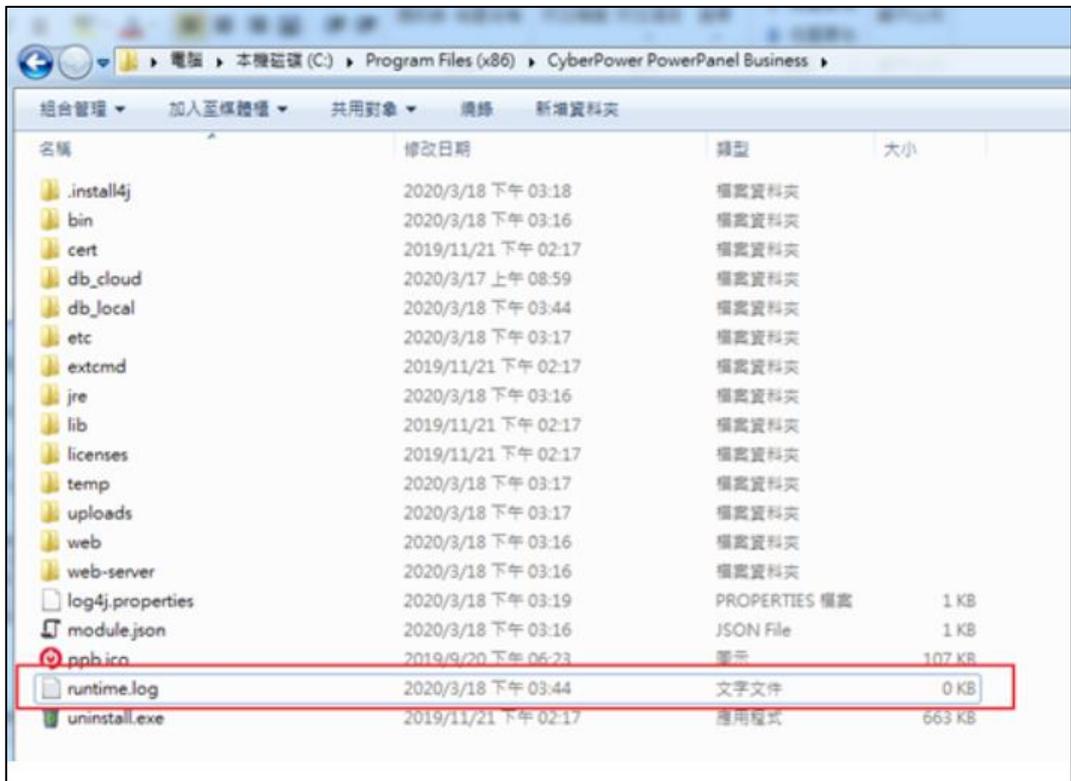
b. Gehen Sie zum Task-Manager > Dienste > Dienste öffnen



c. Neustart des PowerPanel®Business Dienstes:



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



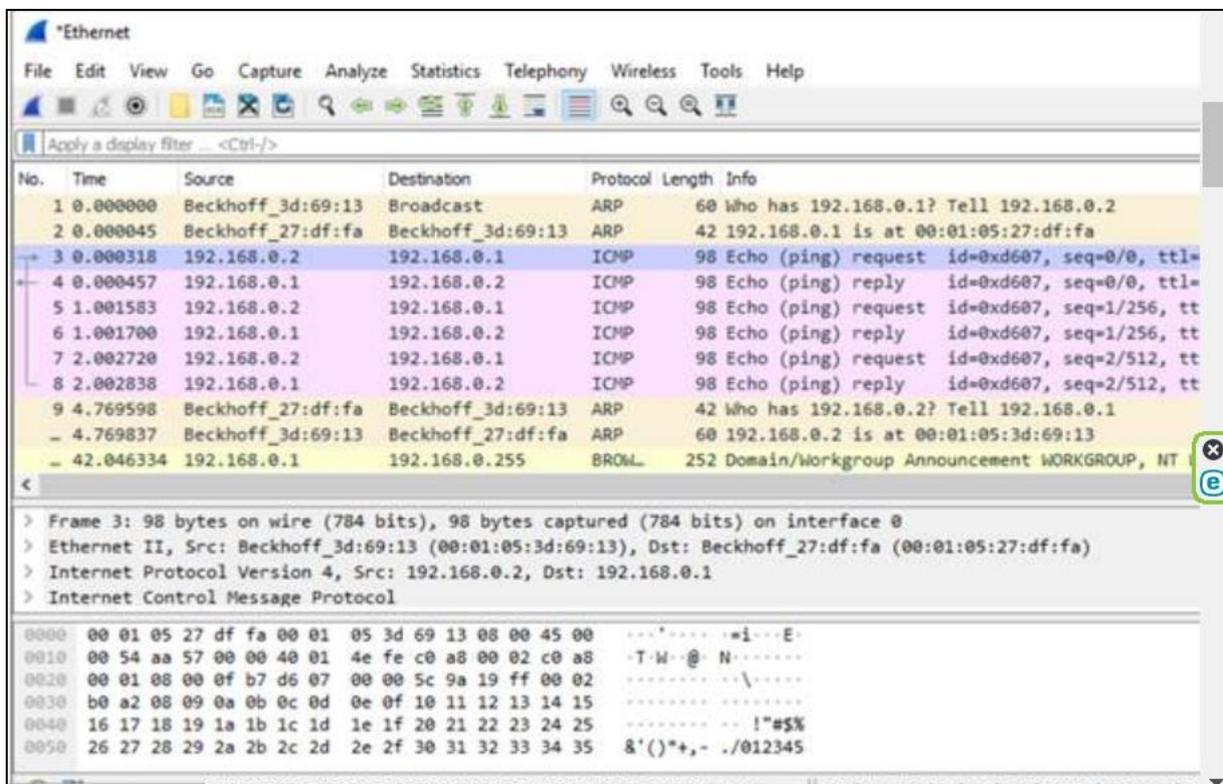
- **Alternativ:**

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 Software. Öffnen Sie es und protokollieren Sie es für 5-10 Minuten. Wenn die RMCards und die PPB-Software 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.