

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:

USV Fernverwa	hitung	Administratoranmeldung von192.168.188.100 🛖 [Abmelden] 🛛 💻 Übersicht USV Protokoll System Hilfe
Allgemein Sicherheit Netzwerkdienst TCP/IPv4 TCP/IPv6 SNMPv1 Service SNMPv3 Service Webdienst	TCP/IPv4 Aktuelle Konfiguration IP Adresse Subnetzmaske Gateway DNS Server DHCP DHCP aktivieren	192.168.188.76 255.255.255.0 192.168.188.1 192.168.188.1
Konsolendienst FTP Dienst Benachrichtigung Reset/Neustart Über	Manuell IP Adresse Subnetzmaske Gateway DNS Server Übernehmen Zurückset	192.168.188.76 255.255.255.0 192.168.188.1 192.168.188.1 255.255.255.0

b. Prüfen Sie ob der FTP Dienst aktiviert ist.

USV Fernverwa	ltung	Administratoranmeldung von 192. 168. 188. 100 🐥 [Abmelden] Übersicht 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		

c. Reset Ihre Netzwerkkarte

USV Fernverwa	ltung	Administratoranmeldung von 192.168.188.100 🛖 [Abmelde Übersicht USV Protokoll System	en] Hilfe
Allgemein	Reset/Neustart System neu starten		
Sicherheit Netzwerkdienst Benachrichtigung	O System zurücksetzen	_	
Reset/Neustart Über	Ubernehmen Zurücksetzen	/IP Einstellungen beibehalten)	
		•	

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 Netzwerkdomäne 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.

REMOTE	
ANZEIGETAFEL LEISTUNGSKONF	IGURATION EINSTELLUNG - REPORT HILFE
REMOTE HOST	Remote Host Shutdown Ereignisse
Information	Benachrichtigungen Benachrichtigungen Arten
Host Remote Gerätename Standort Kontakt	DESKTOP-U Empfänger Sicherheit Erweitert Netzwerkkonfigurationen ABBREC
Auto-Scan Bereich	
Scan-Modus	Lokales Subnetz Ocustom
IP Bereich	192.168.188.70 ~ 192.168. 188.74 ABBRECHEN ÜBERNEHMEN

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).

REMOTE	POWER PANEL Business
ANZEIGETAFEL LEISTUNGSKONFIGURATION	EINSTELLUNG - REPORT HILFE
NETZWERKKONFIGURATION	EN
Host-IP-Konfiguration	
Host-IP 192.168.2.3 192.168.2.3 192.168.2.3	o • 6 • • • • • • • • • • • • • • • • • •

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.

REMOTE	POWERPANEL Business CyberPower
ANZEIGETAFEL LEISTUNGSKONFIGURATION EINSTELLUNG - REPORT HILFE	🕞 WindowsElltobook = 🔘 admin = 💮 DEUTSCH = 🜘
LEISTUNGSKONFIGURATION	0
Benachrichtligung Seitenebene in Bezug auf den Seiteninhalt.	
Netzteilkonfiguration	۵
Richtlinie Redundante Stromversorgung	
Netzteil #1	
Gerätetyp Uthr - Beregen Ein den Nausseiger über eine P- Anssteigen- anssteigen-	
JSV Adresse 192168/2147 •	
USV Aurgang 1 - (CL) Kommunikation hergestellt.	
	ABBRECHEN VERBINDEN

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 "Uberprufen" zu klicken))

<	ANZEIGETAFEL USV EINSTELLUNG	EN -	EINSTELLU	NG 🔻	REPORT	★ HILFE	
	SHUTDOWN EREIGNISS	δE	Shutdown Benachrig	n Ereig chtigur	nisse ngen		
	 Die in diesem Abschnitt wählbare Minde berechnet. Dies umfasst Benachrichtigung: Hinweis: Diese VMWare Funktion ist unt 	stverzö sverzög er der E	Benachrid Empfäng SNMP	chtigur er	ngen Arter	rd aus den für prungs- und La	die Ausführung anderer / aufzeitdauer
	Anforderungen für das Herunter	fahrei	Sicherhei Erweitert	t	urationan		
	Art des Herunterfahrens	Herur		konno	urationen		
	USV ausschalten						
	ESXi						
	erforderliche Shutdown-Zeit	2 Min		•			
	IP Adresse	192.16	8.188.46				
	Konto	root					
	Passwort	••••					
	Virtuelle Maschine				al –	п	
	Herunterfahren				11	<u></u> Ц	
	erforderliche Shutdown-Zeit	1 Min.		-	V	V	
		ABB		ÜBERP	PRÜFEN	ÜBERNEHMEN	

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



Cyber Power

192 168 20 1		
152.100.20.1	Same subnet	
192.168.20. 23		

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 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.

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.

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

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:

Cyber Power

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

	BICS + Pogram Film (JM) + CyberPoverP	poerPanel Business +	_		• 4 BB Oderforer Amerika	12
					E • 0	
	8224	82	A1			
insulty	2020/5/18 7/# 03:18	SERVIC				
tain.	2020/0/18 7 * 05.56	###NA				
cart	2010/11/21 77 02:17	88211				
dis_cloud	2020/0/17 1++ 08.59	62212				
db, local	2020/5/58 T+ 03 56	SALAN				
with .	2020/0/18 779 03:17	82211				
entered	2018/11/21 77 02:17	用高过长方				
-	2020/5/18 7 7 08.14	###NA				
1h	2018/11/01 TW 0217	NECKT				
Scanses.	2019/11/21 7 4 02 17	******				
terripi	2020/5/58 77 03:17	68252				
uplieds	2020/5/18 7 9 03 17	WITH NO.				
	2000/3/18 TT 0218	022112				
and server	2006/0/18 Tile 22 16					
Inglipropeties	2000/5/58 TH 03.18	PROPERTIES WILL	3.40			
module jion	2035/5/18 7 * 08.18	JSCRI File	1.93			
ppbics	2015A/9/20 TP 06.23	#1	10748			
Contract of the second s	And Alexandree Transmission	and the second second	100.00			

lig lask Manager				- U X					
Eile Options View									
Processes Performance App his	story 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						
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						
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					
Ra ipupu c ·		C 0100 10 1 111 C 1	c 1	n 101011 C					

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



c. Neustart des PowerPanel[®]Business Dienstes:

Cyber Power

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

合管理 ▼ 加入至煤體種 ▼	共用對象 ◄ 清鋒 新增資料夾		
54 ^	修改日期	類型	大小
.install4j	2020/3/18 下午 03:18	橫震管科夫	
bin	2020/3/18 下午 03:16	檔鑑資料夾	
cert	2019/11/21 下午 02:17	橫震資料夾	
db_cloud	2020/3/17 上午 08:59	權黨資料实	
db_local	2020/3/18下午 03:44	模案资料夹	
etc	2020/3/18 下午 03:17	橫窩資料夾	
extcmd	2019/11/21 下午 02:17	福富資料夾	
jre	2020/3/18 下午 03:16	橫禽資料夾	
lib	2019/11/21 下午 02:17	福富資料夾	
licenses	2019/11/21 下午 02:17	橫案資料夾	
temp	2020/3/18 下午 03:17	模套管科实	
uploads	2020/3/18 下午 03:17	福宾资料实	
web	2020/3/18 下年 03:16	橫禽資料夾	
web-server	2020/3/18 下午 03:16	福震資料夾	
log4j.properties	2020/3/18 下午 03:19	PROPERTIES 標鑑	1 KB
🛘 module.json	2020/3/18下午 03:16	JSON File	1 KB
pph ico	2019/9/20 下午 06-23	展示	107 KB
runtime.log	2020/3/18 下午 03:44	文字文件	0 KB
uninstall.exe	2019/11/21 下午 02:17	進用程式	663 KB

Cyber**Power**

<u>Alternativ:</u>

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 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.

File	Edit	Vi	ew	Go		Cap	ture	A	nalyz @	e	Stat	istic	s J	Tele	pho	ny	Wire Q	eless Q @	To	ols	He	lp								
	Apply a	displa	y fit	ts	<0	1-/3	-																							
No.	Time			Sou	rce					De	stina	tion				Pr	otoco	k Leng	gth	Info										
	1 0.0	0000	0	Bec	kho	off.	3d	:69:	13	Br	oad	cas	t.			Al	RP		60	Who	ha	s 19	2.16	8.0	.1?	Tell	192.1	68.0.	.2	
	2 0.0	0004	5	Bec	kho	off	27	:df:	fa	Be	ckh	off	30	:69	:13	A	(P		42	192	.16	8.0.	1 15	at	00:	:01:05	:27:d	f:fa		
-	3 0.0	0031	8	192	1.16	58.	8.2			19	2.1	68.	8.1			I	MP		98	Ech	0 (ping) ге	que	st	id=0x	d607,	seq	0/0,	ttl=
-	4 8.8	0045	7	192	2.16	58.4	9.1			19	2.1	68.	0.2			I	MP		98	Ech	0 (ping) re	ply		id=0x	d607,	seq.	0/0,	ttl=
	5 1.0	0158	3	192	1.16	58.9	3.2			19	2.1	68.	0.1			I	MP		98	Ech	0 (ping) 10	que	st	id=0x	d607,	seq	1/256	5, tt
	6 1.0	0170	0	192	1.16	58.	3.1			19	2.1	68.	0.2	6		I	MP		98	Ech	0 (ping) re	ply		id=0x	d607,	seq	1/256	, tt
13	7 2.0	0272	0	192	1.16	58.4	3.2			19	2.1	68.	0.1			I	MP		98	Ech	0 (ping) re	que	st	id=0x	d607,	seq	-2/512	, tt
1	8 2.0	0283	8	192	2.16	58.	8.1			19	2.1	68.	0.2			I	-MP		98	Ech	0 (ping) ге	ply		id=0x	d607,	seq	2/512	, tt
	9 4.7	6959	8	Bec	kho	off	27	:df:	fa	Be	ckh	off	30	:69	:13	A	2P		42	Who	ha	\$ 19	2.16	8.0	.2?	Tell	192.1	68.8.	.1	-
	- 4.7	6983	7	Bec	kho	ff	3d	:69	13	Be	ckh	off	27	:df	:fa	AF	2P		60	192	.16	8.0.1	2 15	at	00:	:01:05	:3d:6	9:13		1
	_ 42.1	0463	34	192	2.16	58.	3.1			19	2.1	68.	8.2	55		8	1405	2	52	Dom	ain	/Worl	kgro	up .	Алпо	ouncer	ent W	ORKGR	ROUP,	NT 1
<																														(
2	Frame Ethern	3: 9	98 H	Sre	es (on i Beci	wirkho	e () ff_)	784 3d:6	bit 9:1	s), 3 (1	98 98:0	by	tes 05:	cap 3d:1	otur 59:1	ed (3),	784 Dst:	bit	s) o	on off	inter 27:0	fac if:f	e 8 a (1	99:96	1:05:	27:df	:fa)		
>	Intern	net i	Cont	toca	DI N	/er	sio	Pro	, Sr	01	192	.16	3.0	.2,	Dst	t: 1	92.1	168.0	.1				20100	1.000	64.9					
884	0 00	0 01	05	27	df	fa	00	01	05	3d	69	13	88	66	45	99				-i-	• • 8		-							_
00	0 00	54	66	57	00	00	40	01	4e	fe	cØ	86	00	82	c0	a8	- 7	· W · · I	9-	N										
00:	20 00	9 81	88	60	Øf	b7	d6	07	99	00	5c	9a	19	ff	66	02			• • •	/.	+++									
003	38 b0	a2	88	09	0a	0b	0c	Ød	0e	Of	10	11	12	13	14	15		****	• •			*								
004	10 16	17	18	19	1a	10	10	1d	le	1f	20	21	22	23	24	25	1			1	-#5	*								
BB	10 Z6	27	28	29	2a	20	2¢	20	2e	21	30	31	32	33	34	35	8	()"+,		./01	234	5								

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.