



DATOLUTION

A member of SCHRANER-Group

Checkliste Datobox

Entstörungshilfe

Stand: 29.01.2020



Inhaltsverzeichnis

Boxversion 1 (Verschraubt):	3
Boxversion 2 (Ohne Schrauben):	3
Boxversion 3 (Ohne 3D-Druck):	3
Box bootet nicht:.....	3
Display schwarz.....	3
Display hat sich gelöst.....	3
Box geht nicht online.....	4
Box stellt nicht das richtige Protokoll ein.....	4
Zentrale zeigt Erdschluss an.....	4
Sie erhalten keine Meldungen von der Zentrale auf dem Handy.....	4
Fall 1: Boxversion nicht aktuell.....	5
Fall 2: Box nicht online (Internetverbindung 0).....	5
Fall 3: Box nicht online (GSM Probleme)	5
Fall 4: Falsches Zentralenprotokoll.....	5
Fall 5: Trotz automatischer Protokollauswahl der falsche Anlagentyp ausgewählt.....	6



Boxversion 1 (verschraubt):

Öffnen Sie bitte den Boxdeckel und entfernen Sie die Schrauben die die rote Bodenplatte halten. Dann nehmen Sie die Bodenplatte komplett heraus.

Boxversion 2 (ohne Schrauben):

Öffnen Sie bitte den Boxdeckel und nehmen Sie die rote Bodenplatte komplett heraus.

Boxversion 3 (ohne 3D-Druck):

Öffnen Sie bitte den Boxdeckel, jetzt sehen Sie nur eine rote Bodenplatte in die das Display integriert ist. Jetzt können Sie die Bodenplatte vorsichtig anheben.

ACHTUNG: Es ist wegen des Displayanschlusses nicht mehr möglich, die Bodenplatte komplett zu entfernen

Box bootet nicht:

- Überprüfung der externen Stromversorgung: Wird die Box korrekt mit 12-24V versorgt?
- Überprüfung der Anschlüsse auf der grünen Aufsteckplatine (Version 1), sind das weiße und braune Kabel richtig eingesteckt und haben Kontakt. Sind die Kabel eventuell zu weit eingesteckt, sodass nur die Isolierung Kontakt hat
- Überprüfung der Anschlüsse auf der roten Zusatzplatine (Version 2 und 3), sind das weiße und braune Kabel richtig eingesteckt und haben Kontakt. Sind die Kabel eventuell zu weit eingesteckt, sodass nur die Isolierung Kontakt hat
- Ist die grüne Aufsteckplatine korrekt aufgesteckt (Version 1)?
- Ist der breite graue Parallelstecker auf beiden Seiten korrekt eingesteckt (Version 2 und 3)?
- Ist die SD Karte (Version 1), bzw. die Micro-SD Karte (Version 2 und 3) richtig eingesteckt? Bitte einmal entfernen und wieder einstecken.
 - Version 1: Karte kann einfach herausgezogen und eingesetzt werden
 - Version 2: Karte reindrücken, springt dann von alleine heraus. Beim Einsetzen über den kleinen Widerstand hineindrücken
 - Version 3: Karte kann einfach herausgezogen und eingesetzt werden

Display schwarz

- Ist das Display korrekt mit allen 4 Kabeln an die Platine angeschlossen

Display hat sich gelöst

- Das Display kann mit Sekundenkleber wieder festgeklebt werden (Orientierung beachten)
- Das Display kann mit Heißkleber wieder festgeklebt werden (Orientierung beachten)



Box geht nicht online

- Steckt der UMTS-Stick richtig in der USB-Buchse. Es ist mechanisch möglich den Stick nur so weit einzustecken, dass zwar die Stromversorgung, nicht aber die Daten übertragen werden. Den Stick bitte komplett einstecken.
- Ist die SIM Karte korrekt eingelegt?
- Verfügt die SIM Karte noch über ausreichend Datenvolumen bzw. Guthaben?
- Ist der Pin Code korrekt eingestellt bzw. deaktiviert?
- Funktioniert die Internetverbindung, wenn die Sim-Karte in einem anderen Handy eingesteckt ist?
- Gibt es vor Ort eine ausreichende Netzabdeckung?

Box stellt nicht das richtige Protokoll ein

- Ist die automatische Protokollumstellung aktiviert?
- Ist in Techniker Mobile die korrekte Anlage eingestellt?
- Ist im Admin-Modus der Anlage der richtige Anlagentypen zugeordnet?

Zentrale zeigt Erdschluss an

- Bitte die Verkabelung überprüfen und wenn möglich die Box direkt über die Zentrale mit Strom versorgen
- Ist an der Box ein Netzkabel angeschlossen, bitte darauf achten, dass es sich um ein Kabel ohne Metallstecker handelt, ansonsten bitte austauschen?

Sie erhalten keine Meldungen von der Zentrale auf dem Handy

- Überprüfen Sie bitte das Display der Box
 - Läuft die Uhrzeit im Display? Falls die Sekundenanzeige eingefroren ist, bitte die Box vom Strom trennen und neustarten.
 - Ist die Box online, steht in der letzten Zeile „On“ oder „Off“?
 - Wird in der letzten Zeile das richtige Protokoll angezeigt?
- Verbinden Sie sich bitte mit der Weboberfläche der Box, wahlweise per WLAN oder LAN
- Überprüfen Sie den „Status“ der Box
 - Ist die Boxversion aktuell?
 - Ist der Status der Internetverbindung ‚0‘ oder ‚1‘?
 - Ist der GSM Pegel ausreichend?
 - Welches Zentralenprotokoll ist eingestellt?
- Überprüfen Sie den Bereich „Meldungen“ der Box
 - Werden dort aktuelle Meldungen von der BMA angezeigt?



Fall 1: Boxversion nicht aktuell

- Bitte updaten Sie die Box.
- Klicken Sie auf den Reiter ‚Konfig‘
- Klicken Sie auf ‚Firmware-Update‘
- Klicken Sie auf ‚Starte Online-Update‘
- Nach dem Update starten Sie die Box neu, mit einem Klick auf den gelben Reset-Kreis

Fall 2: Box nicht online (Internetverbindung 0)

- Klicken Sie auf den Reiter ‚Konfig‘
- Überprüfen Sie dort bitte die Einstellungen im Bereich ‚Netzwerk Adressen‘
- Ist die Box richtig mit dem Netzwerk verbunden?

Fall 3: Box nicht online (GSM Probleme)

- Überprüfen Sie bitte ob der Stick korrekt eingesteckt ist
- Überprüfen Sie bitte ob die Sim-Karte korrekt eingelegt und auch nicht verrutscht ist
- Klicken Sie auf den Reiter ‚Konfig‘
- Klicken Sie dort auf ‚UMTS-Stick‘
- Wird dort eine aktive Internetverbindung angezeigt?
- Überprüfen Sie bitte die Sim Karte:
 - Hat diese noch Datenvolumen zur Verfügung?
 - Ist der Sim Code korrekt im Stick hinterlegt, bzw. ist der Sim Code ausgeschaltet?
 - Sind Datenverbindungen für die Sim Karte freigegeben?

Fall 4: Falsches Zentralenprotokoll

- Klicken Sie auf den Reiter ‚Konfig‘
- Ist der Haken bei „Typ durch BMAcloud-Anlagentyp automatisch einstellen“ gesetzt?
- Alternativ können Sie diesen Haken testhalber entfernen und das Protokoll manuell einstellen



Fall 5: Trotz automatischer Protokollauswahl der falsche Anlagentyp ausgewählt

- Ist in der Cloud im Admin Bereich der Anlage der korrekte Typ zugewiesen?
- Ist in der App, bzw. WebApp die richtige Box ausgewählt?
- Ist in der App, bzw. WebApp die Box der richtigen Anlage zugewiesen?

Wenn Sie weder auf dem Handy noch auf der Box Meldungen erhalten, überprüfen Sie bitte den Anschluss der Box an die Zentrale

- Laden Sie bitte von der Datolution Homepage die neueste Anleitung für die verwendete BMA herunter
- Gehen Sie die Anleitung Schritt für Schritt nochmals durch:
 - Sind alle Kabel richtig angeschlossen?
 - Gibt es an den Kabeln sichtbare Beschädigungen?
 - Ist der Adapter (Falls benötigt) richtig angeschlossen
 - Gibt es an dem Adapter sichtbare Beschädigungen?
 - Ist das grüne Verbindungskabel der Box richtig angeschlossen, sind die Drähte in der richtigen Reihenfolge angesteckt
 - Tauschen Sie bitte Kabel und Adapter aus, falls Sie einen Ersatz dabei haben
- Ist an der BMA der Drucker aktiviert, bzw. alle Einstellungen richtig programmiert?

Sollten Sie weiterhin Probleme mit der Box haben, wenden Sie sich bitte nach Erstellen des Debug Files telefonisch (09131811732) oder per Mail an Datolution.

Erstellen Sie dafür bitte umgehend ein Debugfile der Box, ohne vorher den Strom zu unterbrechen. Dieses Debug File schicken Sie bitte mit einer kurzen Fehlerbeschreibung (Welcher Anlagentyp, Box Seriennummer, Anlagenummer in der Cloud, Firmen- und Benutzername) an info@datolution.de.

