

FACTBIRD® HARDWARE TROUBLESHOOTING GUIDE

Im folgenden Dokument finden Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Fehlerbehebung der Factbird® IoT Hardware:

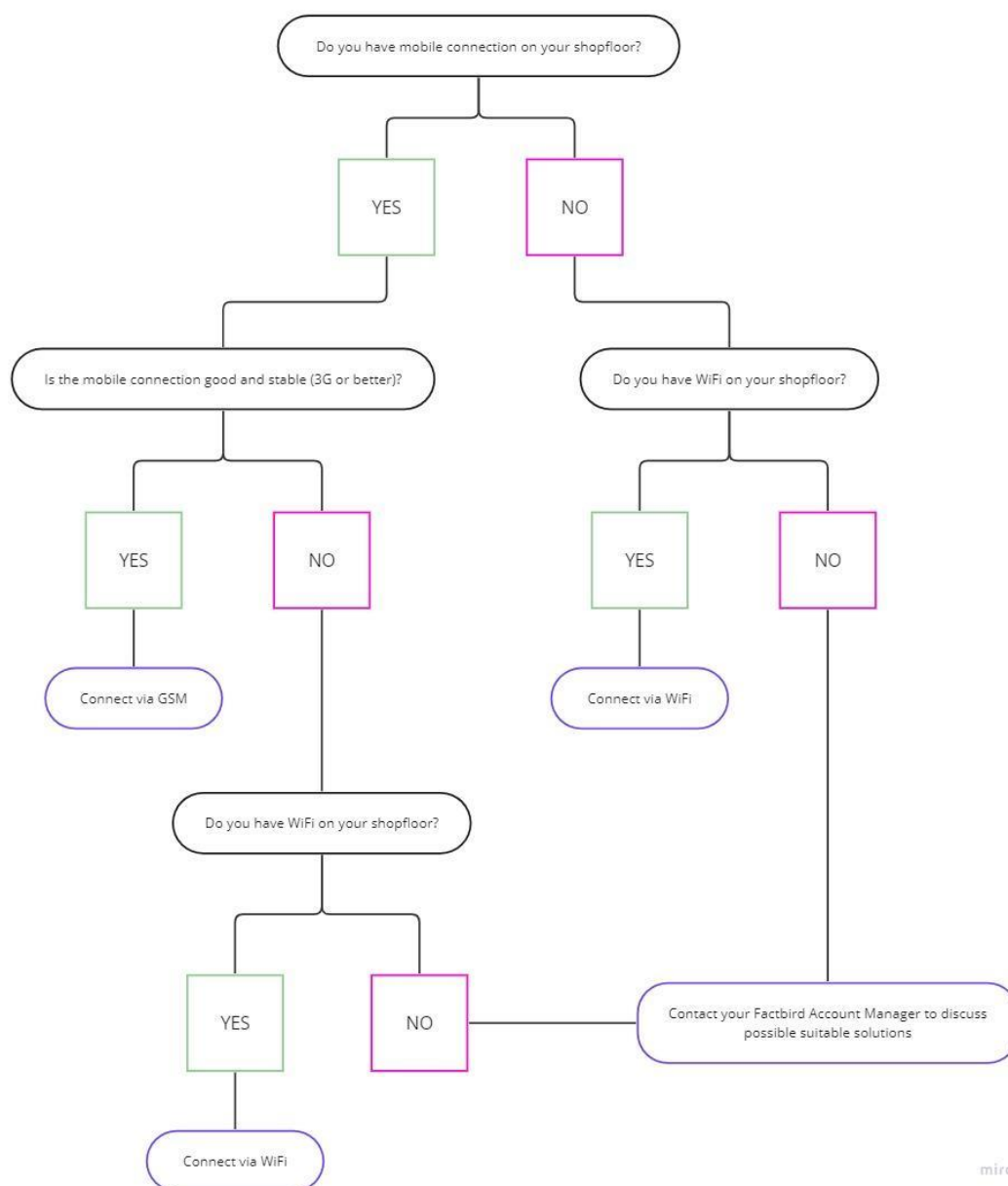
Folgen Sie dieser Anleitung, um:

1. Problemen vorzubeugen.
2. Probleme schnell zu lokalisieren.
3. Probleme selbst beheben oder den technischen Support mit den Informationen versorgen, die er benötigt, um Sie bei der Lösung des Problems bestmöglich zu unterstützen.

Kapitel 1: Problemvermeidung

Um Verbindungsprobleme mit der Factbird®-Hardware zu vermeiden, ist es entscheidend, die richtige Verbindungsoption zu wählen. Sie können zwischen einer Verbindung über das Mobilfunknetz (GSM) oder einer WIFI-Verbindung wählen.

Die wichtigste Frage ist in der Regel, welche der beiden Verbindungen in Ihrem Betrieb tatsächlich verfügbar ist.

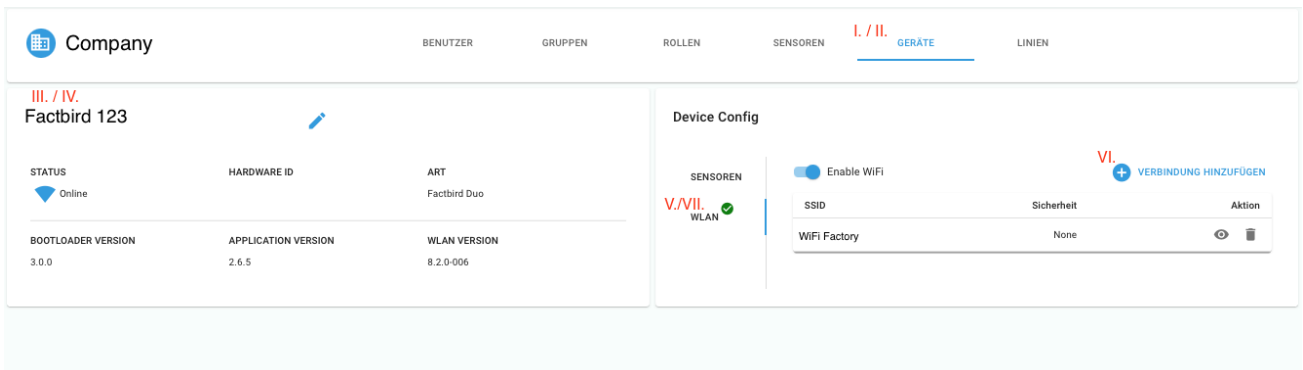


Standardmäßig läuft die Factbird®-Hardware auf Basis eines Mobilfunknetzes. Wenn Sie stattdessen eine WIFI-Verbindung aufbauen möchten, müssen Sie die entsprechenden Informationen in das System eingeben.



Wie stelle ich eine WiFi-Verbindung für ein Factbird®-Gerät her?

- I. Navigieren Sie zu Verwaltung in der Factbird Software
- II. Klicken Sie auf den Reiter „Geräte“

- III. Geben Sie die Hardware-ID des betreffenden Factbird®-Geräts ein
- IV. Klicken Sie dann auf die Linie mit der Hardware-ID
- V. Auf der rechten Seite finden Sie den Reiter WIFI“
- VI. Klicken Sie auf „Verbindung hinzufügen“ und geben Sie dann den WIFI-Namen und das Passwort ein.
- VII. Das grüne Häkchen, das kurz darauf erscheint, zeigt an, dass die Informationen erfolgreich an das Gerät übertragen worden sind..



Eine erfolgreiche Geräteverbindung wird durch die Status-LED angezeigt:

Farbe	Lampe	Erklärung
grün 	durchgehend	Online via GSM
blau 	durchgehend	Online via WIFI

Kapitel 2: Problemortung

Um Verbindungsprobleme so schnell wie möglich zu erkennen, empfehlen wir Ihnen, Offline-Warnungen für alle Ihre installierten Factbirds zu erstellen.

Die ideale Zeitschwelle für den Erhalt eines solchen Alarms sollte je nachdem, ob das Gerät über die SIM-Karte oder WIFI verbunden ist, eingestellt werden. Wir empfehlen die folgenden Grenzwerte:

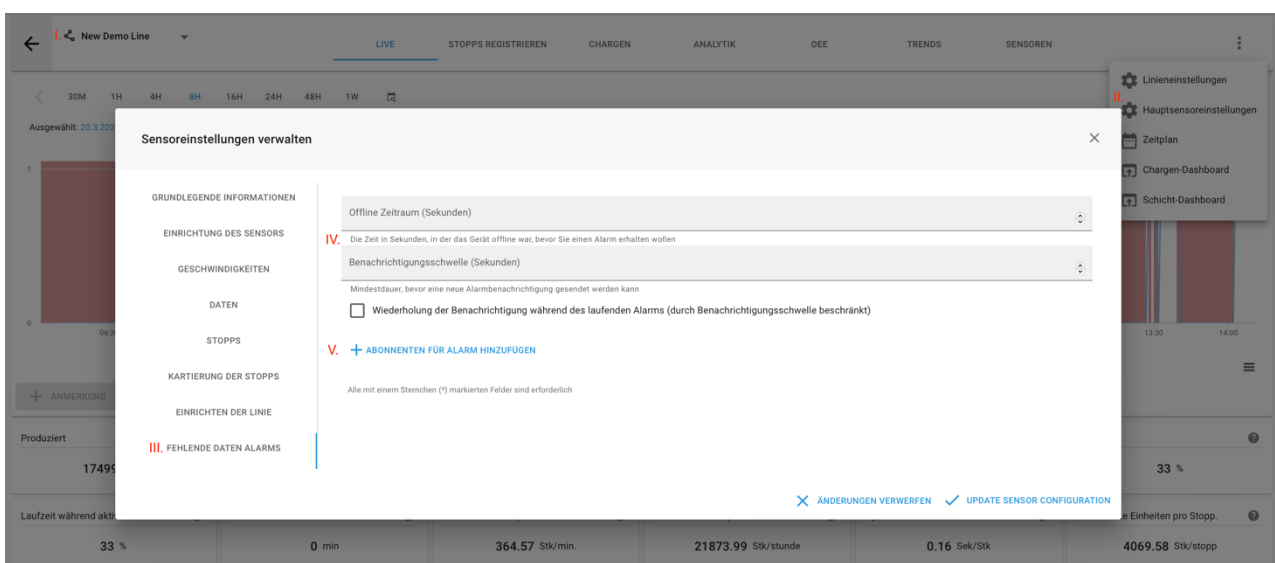
- A. Verbindung über SIM: Offline-Zeitraum > 5 Minuten
- B. Verbindung über WIFI: Offline-Zeitraum > 2 Minuten

Der Grund dafür ist, dass die Mobilfunkverbindung gelegentlich kurzzeitig unterbrochen werden kann. Dies ist völlig normal und nicht als kritisch zu betrachten, da Factbird® die Daten inklusive der Zeitstempel zwischenspeichern kann und die Verbindung auch von selbst wiederhergestellt wird. Bei einer WIFI-Verbindung sollten solche kurzen Verbindungsverluste jedoch nicht auftreten.

Um das kritische Gerät so schnell wie möglich zu lokalisieren, ist es sinnvoll, den Hauptsensor der Linie möglichst eindeutig zu benennen. In der Meldung wird später der Sensorname und die Beschreibung angezeigt, daher sollten diese beiden Felder idealerweise die physische Position des Geräts und die Hardware-ID enthalten.






Wie kann ich Offline-Warnungen erstellen?

- I. Öffnen Sie eine Linie in Factbird
- II. Öffnen Sie die wichtigsten Sensoreinstellungen
- III. Gehen Sie auf die Registerkarte Fehlende Datenwarnungen
- IV. Geben Sie den gewünschten Offline-Schwellenwert und ggf. einen neuen Benachrichtigungsschwellenwert ein
Fügen Sie sich selbst oder andere Kollegen als Abonnenten für die Warnmeldung hinzu (E-Mail oder Telefonnummer)



Kapitel 3: Problembehebung

Wenn Ihr Factbird®-Gerät nicht online ist (siehe Statusleuchte in Kapitel 1), erklärt die folgende Tabelle die Bedeutung der verschiedenen Stufen der Statusleuchte und hilft Ihnen, das weitere Vorgehen zu bestimmen.

Farbe	Lampe	Erklärung	Vorgehensweise
gelb 	durchgehend	Grundzustand Vorübergehender Hardware-Status beim Wechsel zwischen anderen Zuständen. Dieser Zustand kann bis zu 10 Minuten andauern.	1. Warten Sie, bis die Status-LED die Farbe wechselt (nicht ausstecken!)
rot 	blinkend	Offline	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prüfen Sie die allgemeine Netzverfügbarkeit (Netzverfügbarkeit auf Ihrem Mobiltelefon / korrekte Eingabe der WIFI-Zugangsdaten) 2. Starten Sie das Gerät neu (Stecker für ca. 1 min ziehen) 3. Sollte die Status-LED danach weiterhin rot blinken, kontaktieren Sie den Factbird-Support
grün 	blinkend	Keine GSM-Internetverbindung Die SIM-Karte ist mit einem Netz verbunden, hat aber keinen Internet-Empfang.	1. Kontaktieren Sie den Factbird-Support
pink 	blinkend	OTA andauernd Die Firmware des Geräts wird gerade Over-the-Air aktualisiert	2. Warten Sie, bis die Status-LED die Farbe wechselt (nicht ausstecken!)
blau 	blinkend	Keine WIFI-Internetverbindung Das Factbird-Gerät ist mit dem Router verbunden, hat aber keine Verbindung zum Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfen Sie intern, dass für jedes Gerät, dass <ul style="list-style-type: none"> - die Domäne unseres Endpunkts auf der Whitelist ist - Alle notwendigen Ports geöffnet sind Weitere Informationen finden Sie hier: https://www.notion.so/blackbirdhq/Whitelist-domains-Ports-95839d0421c2478b9e450615976b65b3

Wenn Sie die **WIFI-Zugangsdaten falsch eingegeben** haben oder wieder zu einer GSM-Verbindung wechseln möchten, löschen Sie bitte die WIFI-Zugangsdaten, die Sie in Factbird eingegeben haben (Mülleimer-Symbol). Das Factbird®-Gerät wird dann versuchen, sich mit dem GSM-Netz zu verbinden. Danach kann es in diesem Zustand verbleiben oder wieder mit einem WIFI verbunden werden.