

# Troubleshooting Guide Extern (Deutsch)

## Overview [↗](#)

This page is the working space for [\[SOPS-106\] Prepare Troubleshooting Guide for common cases - Jira \(atlassian.net\)](#) to document its progress and findings.

[Overview](#)

[Offline Smartbox](#)

[Offline Charger - Veraltete Firmware/Firmware-Update erforderlich](#)

[Offline Charger - Soft Reset und Hard Reset](#)

[RFID-Karten hinterlegen](#)

## Offline Smartbox [↗](#)

Wenn Sie ein rotes Herz in CoDeMan sehen, kann dies bedeuten, dass die Smartbox keine Netzwerkverbindung hat.



[Sites](#) ▶ [amazon-de-bochum-44807-002](#)

**Overview**

[Module Status](#)

[Charge Points](#)

**SmartBox Status:**



**SmartBox SW Version:**

v1.7.0

**Site configuration:**

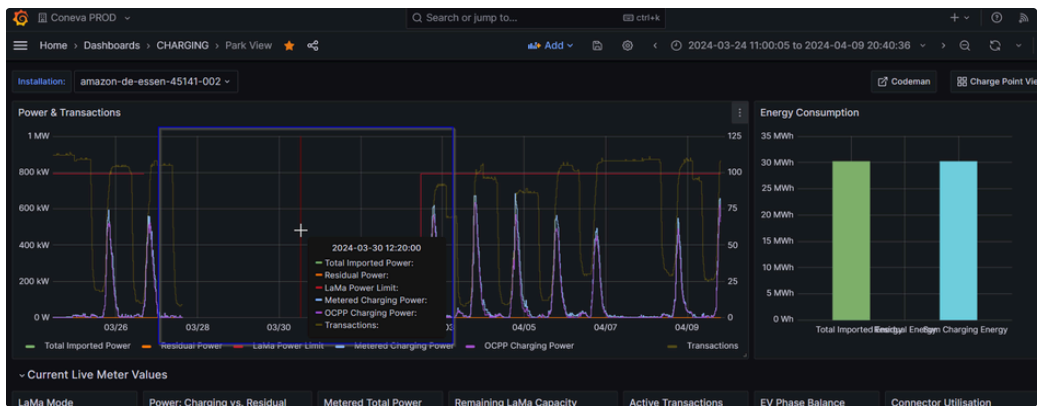
|                            |   |    |
|----------------------------|---|----|
| Chargers with 2 connectors | : | 20 |
| Total connectors           | : | 40 |

**System Scheme:**

Anzeige CoDeMan: SmartBox offline

Gehen Sie bitte zu Grafana und überprüfen den betroffenen Standort auf Auffälligkeiten.

Eine Möglichkeit wäre zum Beispiel, dass die SmartBox nachts offline war und dann morgens wieder online ging.



Anzeige Grafana: SmartBox Auffälligkeit

Der Screenshot zeigt, dass während dieses Zeitraums keine Daten von der SmartBox übertragen wurden. Dies deutet darauf hin, dass die Verbindung der SmartBox zu diesem Zeitpunkt unterbrochen war. In Grafana kann man feststellen, wann die SmartBox getrennt wurde.

Bitte erstellen Sie ein Ticket beim GU/Installer (elexon) und stellen alle relevanten Informationen für eine Analyse zur Verfügung. Bei Bedarf kann der GU dann einen Techniker vor Ort schicken, um Anschlüsse und Kabel zu überprüfen einen Neustart der SmartBox durchzuführen. Oft kann ein Neustart das Problem beheben, um das Gerät wieder zum Laufen bringen.

## Offline Charger - Veraltete Firmware/Firmware-Update erforderlich [↗](#)

Gelegentlich kann es vorkommen, dass Ladesäulen die Verbindung verlieren, wenn die Firmware veraltet ist. Eine veraltete Firmware könnte zu Problemen im Backend führen. In diesem Fall sehen Sie ein rotes Herzsymbol am unteren Rand des Screenshots. Kontaktieren Sie in diesem Fall den GU/Installer (elexon), um ein Firmware-Update für den betroffenen Standort durchzuführen.

Sie können das Firmware-Update für die Ladegeräte selbst durchzuführen. Die folgenden Schritte sind dafür erforderlich:

1. Klicken Sie auf eine Ladesäule, die eine neue Firmware-Version benötigt
2. Wählen Sie den Speicherort der aktuellen Firmware (URL oder IP Adresse) und klicken dann auf "Update Firmware"

Im unten gezeigten Fall benötigen alle Charger ein Update auf die neueste Version "SI27Ms44Ws28".

Sites · awg-de-bassum-27211-001

Overview Module Status **Charge Points** RFID Tags Transactions

☐ Show All Soft Reset Hard Reset

| Site | Charger            | Status    | Last Heard From     | Power | IP | Model | Firmware     | Last Boot Timestamp |
|------|--------------------|-----------|---------------------|-------|----|-------|--------------|---------------------|
|      | ✓ AUR-00234        | ✓         | 2024-05-06 14:25:24 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 13:14:48 |
|      | ✓ AWG-00083        | ✓         | 2024-05-06 14:24:45 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 14:22:50 |
|      | ✓ <b>AWG-00106</b> | ✓         | 2024-05-06 14:25:02 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 14:09:35 |
|      | tn 1               | Available | 2024-05-02 07:24:43 | 0.0 W |    |       |              |                     |
|      | tn 2               | Available | 2024-05-06 07:14:34 | 0.0 W |    |       |              |                     |
|      | ✓ AWG-00112        | ✓         | 2024-05-06 14:25:35 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 13:58:17 |
|      | ✓ AWG-00127        | ✓         | 2024-05-06 14:25:40 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-26 06:54:22 |
|      | ✓ AWG-00179        | ✓         | 2024-05-06 14:24:46 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 12:51:10 |
|      | ✓ AWG-00223        | ✓         | 2024-05-06 14:25:30 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-25 07:17:22 |
|      | ✓ AWG-00228        | ✓         | 2024-05-06 14:25:30 | 0.0 W | A1 | A1    | SI21Ms27Ws16 | 2024-05-02 07:36:15 |
|      | ✓ AWG-00230        | ✓         | 2024-05-06 14:25:31 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 13:07:33 |
|      | ✓ AWG-00375        | ✓         | 2024-05-06 14:25:29 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 14:04:38 |
|      | ✓ AWG-00475        | ✓         | 2024-05-06 14:24:56 | 0.0 W | A1 | A1    | SI26Ms37Ws25 | 2024-04-24 12:59:42 |

Anzeige CoDeMan: Charge Points und Firmware Version

Sites

awg-de-bassum-27211-001

Charge Points

AWG-00106

Charger Details

Charger

AWG-00106

• Charger ID:

AWG-00106

• IP:

None

• Vendor:

aixcharge

• Model:

A1

• Last Heard From:

2024-05-06 14:27:04

♥

• Firmware Version:

SI26Ms37Ws25

Update Firmware

Please enter URL or IP address of new firmware

• Last Boot Timestamp:

2024-04-24 14:09:35

Soft Reset

Hard Reset

Connector 1

• Status:

Available

(2024-05-02 07:24:43)

• Error Code:

NoError

(2024-05-02 07:24:43)

• Power:

0.0 W

(2024-05-06 14:27:21)

Connector 2

• Status:

Available

(2024-05-06 07:14:34)

• Error Code:

NoError

(2024-05-06 07:14:34)

• Power:

0.0 W

(2024-05-06 14:27:21)

Anzeige CoDeMan: Charger Details und Firmware Update

### Offline Charger - Soft Reset und Hard Reset

Wenn die Ladesäulen offline sind, kann zunächst ein Soft Reset bzw. Hard Reset durchgeführt werden.

Die folgenden Schritte können ausgeführt werden:

1. Markieren Sie den/Charger, die einen Reset benötigen mittels der Checkbox auf der linken Seite - sie erkennen diese anhand des roten Herzsymbols

2. Klicken Sie dann auf "Soft Reset" oder "Hard Reset"

Sites

dhl-uk-midlandsairfield-de74-001

Overview

Module Status

Charge Points

RFID Tags

Transactions

Show All

Soft Reset

Hard Reset

Site

Charger

Status

Last Heard From

Power

IP

Model

Firmware

Last Boot Timestamp

DHL-291014

♥

2024-05-06 14:47:05

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:45

DHL-291015

♥

2024-04-20 11:36:24

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:33:54

1

SuspendedEV

2024-04-20 11:33:54

0.0 W

2

SuspendedEV

2024-04-20 11:33:54

0.0 W

DHL-291016

♥

2024-05-05 10:51:49

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-30 08:16:56

DHL-291017

♥

2024-05-06 14:47:13

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:45

DHL-291018

♥

2024-05-06 14:47:44

812.9 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:54

DHL-291019

♥

2024-05-06 14:47:40

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-30 09:33:57

DHL-291020

♥

2024-05-06 14:47:42

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:52:13

DHL-291021

♥

2024-05-06 14:47:27

0.0 W

A1

SI27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:43

Anzeige CoDeMan: Charge Points

Sites • dhl-uk-midlandsairfield-de74-001 • Charge Points • DHL-291015

Charger Details

Charger

DHL-291015

• Charger ID:

DHL-291015

• IP:

None

• Vendor:

aixcharge

• Model:

A1

• Last Heard From:

2024-04-20 11:36:24

• Firmware Version:

Si27Ms39Ws25

• Last Boot Timestamp:

2024-04-20 11:33:54

Update Firmware

Please enter URL or IP address of new firmware

Soft Reset

Hard Reset

Connector 1

• Status:

SuspendedEV

(2024-04-20 11:33:54)

• Error Code:

NoError

(2024-04-20 11:33:54)

• Power:

0.0 W

(2024-05-06 14:49:51)

Connector 2

• Status:

SuspendedEV

(2024-04-20 11:33:54)

• Error Code:

NoError

(2024-04-20 11:33:54)

• Power:

0.0 W

(2024-05-06 14:49:51)

Anzeige CoDeMan: Reset

Über die Auswahl von mehreren Ladesäulen können Sie auch für mehrere Ladesäulen gleichzeitig einen Reset durchführen.

Sites • dhl-uk-midlandsairfield-de74-001

Overview

Module Status

Charge Points

RFID Tags

Transactions

☐ Show All

Soft Reset

Hard Reset

Site

☐ Charger

Status

Last Heard From

Power

IP

Model

Firmware

Last Boot Timestamp

☐ DHL-291014

♥

2024-05-06 14:44:02

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:45

☒ DHL-291015

♥

2024-04-20 11:36:24

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:33:54

☒ DHL-291016

♥

2024-05-05 10:51:49

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-30 08:16:56

☐ DHL-291017

♥

2024-05-06 14:44:10

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:45

☐ DHL-291018

♥

2024-05-06 14:44:49

820.9 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:54

☐ DHL-291019

♥

2024-05-06 14:44:44

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-30 09:33:57

☐ DHL-291020

♥

2024-05-06 14:44:46

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:52:13

☐ DHL-291021

♥

2024-05-06 14:44:23

0.0 W

A1

Si27Ms39Ws25

2024-04-20 11:22:43

Anzeige CoDeMan: Bulk Edit für Reset

## RFID-Karten hinterlegen

RFID-Karten werden verwendet, um die Identität des Benutzers zu überprüfen und sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen die Ladesäule verwenden können. Durch Vorhalten einer autorisierten RFID-Karte kann der Ladevorgang an der Ladesäule gestartet werden. Der Ladevorgang kann auch gestoppt werden, wenn die Karte erneut vorgehalten wird oder der Ladevorgang endet automatisch.

Zum Hinterlegen von neuen RFID-Karten gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Navigieren Sie in CoDeMan zum Reiter RFID Tags und klicken "Edit"
- Ergänzen Sie in der untersten Zeile die neue(n) RFID Karte(n) und klicken anschließend auf "Save"

Sites • babor-de-aachen-52078-001

Overview

Module Status

Charge Points

RFID Tags

Transactions

Number of RFID Tags: 56

Edit

| RFID Tag    | Expiry                    | Multi |
|-------------|---------------------------|-------|
| 04083D02635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |
| 04082FBA3D  | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |

Anzeige CoDeMan: Editieren von RFID Karten

Number of RFID Tags: 56

Add unauthorized

Add RFID Tags +

| RFID Tag    | Expiry                    | Multi |  |
|-------------|---------------------------|-------|--|
| 04083D02635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 040B2FBA3D  | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 040B3D02635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 040F1C82C35 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 041235BA3D5 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04141382C35 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04142A02635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04541892886 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04543E02635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04562CBA3D  | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 04583502635 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 045A5A6A761 | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 124FE9E4    | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 4D1B63F4    | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
| 815AA870    | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |
|             | 2030-01-01T00:00:00+00:00 | multi |  |

Cancel

Save

Version: 7887d049cc06537f3cc83e56785f29db

Anzeige CoDeMan: Speicher von RFID Karten