

Support Anfrage

Haben Sie bereits unseren Ratgeber auf sius.com/ratgeber besucht. Sie finden dort viele Antworten auf bereits gestellte Fragen.

Für eine Supportanfrage mit sofortiger Antwort benötigen wir die folgenden Angaben:

Bei fehlenden Angaben oder bei SIUS Besuch ohne Voranmeldung kann ein Mehraufwand auch bei Garantie / SV verrechnet werden.

1. Allgemeine Angaben

Kontaktperson: _____

eMail: _____

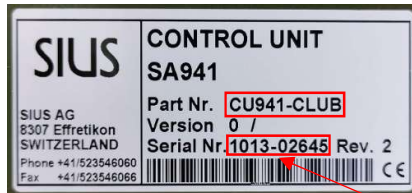
Kunden Nr.: C- _____

Projekt Nr.: P- _____

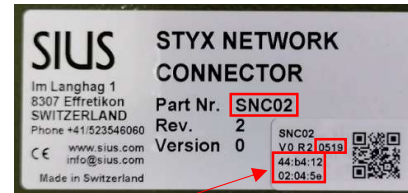
Kurze Schilderung des Problems:

□ Eingesetzte Geräte Typen, Serie Nummern

Alte Generation



Neue Generation



min. Part Nr. und eine Serie Nr. je Geräte-Typ

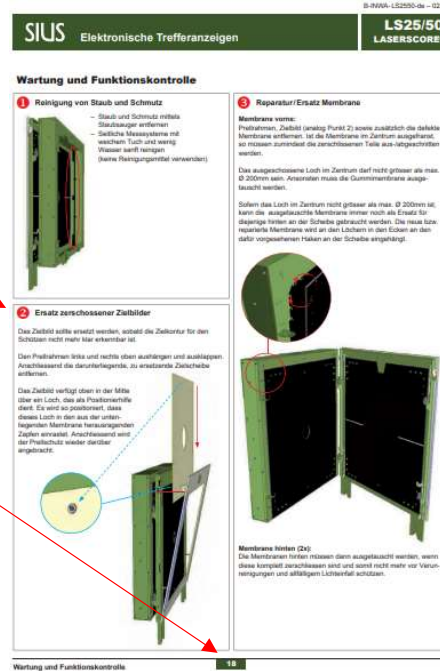
- | | |
|--------------|-----------------|
| ○ Typ: _____ | SerieNr: _____ |
| | Software: _____ |
| ○ Typ: _____ | SerieNr: _____ |
| | Software: _____ |
| ○ Typ: _____ | SerieNr: _____ |
| | Software: _____ |
| ○ Typ: _____ | SerieNr: _____ |
| | Software: _____ |
| ○ Typ: _____ | SerieNr: _____ |
| | Software: _____ |

2. Test gemäss Handbuch

- Durchführung der Tests gemäss Handbuch, siehe «Anleitung Installation, Inbetriebnahme, Wartung» auf www.sius.com

-> Angabe der durchgeführten Wartung und Tests mit Abschnittnummer und Seitenzahl

Test:
 Seite: _____ Abschnitt: _____
 Seite: _____ Abschnitt: _____
 Seite: _____ Abschnitt: _____
 Seite: _____ Abschnitt: _____
 Seite: _____ Abschnitt: _____
 Seite: _____ Abschnitt: _____



3. Lokalisierung des Fehlers durch Geräte Wechsel

- Durch Wechseln der Geräte den Fehler lokalisieren. Achtung: Nicht vergessen, die Bahnnummer der Geräte (Bediengerät, Scheibe, etc.) anzupassen.

Gewechselt:

Gerät	Bahnnummer	Fehler bleibt bei Gerät	Bahn
_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ausdrucke und Selbsttest

- Aktueller Ausdruck, Wettkampf

Bild hier einfügen oder an eMail anhängen

- Hilfe Ausdruck
 - Taste: Help, Touch: System\ ">>" (Next Window) \Hilfe

- Barcode



Bild hier einfügen oder an eMail anhängen

- Scheiben Test Ausdruck
 - Taste: System\Unterhalt\SelbstTest\ Scheiben Test

- Barcode



Bild hier einfügen oder an eMail anhängen

- HexLOG
 - Taste: System\Unterhalt\Rapporte\Log\Log Hex

- Barcode

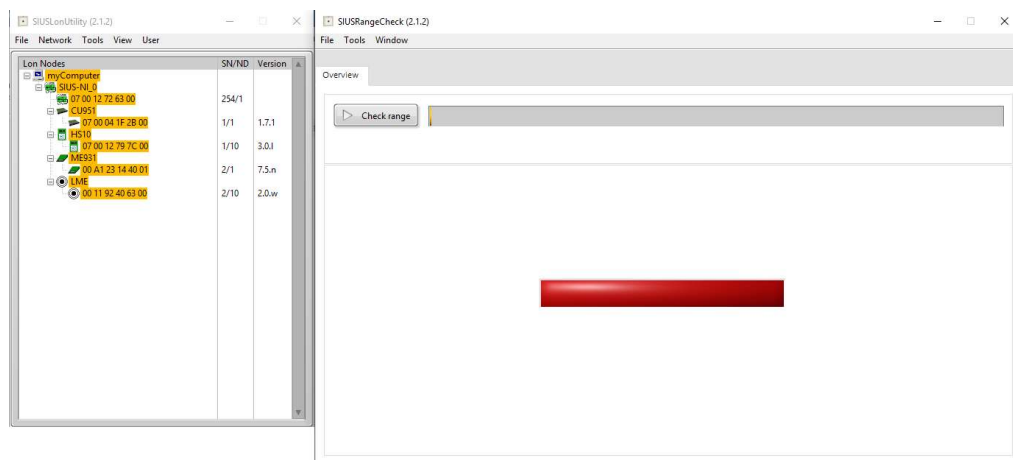


Bild hier einfügen oder an eMail anhängen

5. Test der Optischen / Hybrid Scheiben

- ❑ LS10 / HS10 / HS2550 RangeChecker Daten (exkl. LS2550)
-> Download: software.sius.com

Nach der Installation steht im Installationsverzeichnis eine Anleitung zur Verfügung



Datei an eMail anhängen

❑ LS2550 Range Board Daten



SIUS Cockpit starten

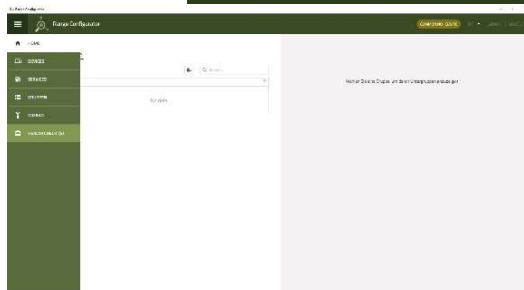
Einloggen mit
 User Name: admin
 Password: 282806



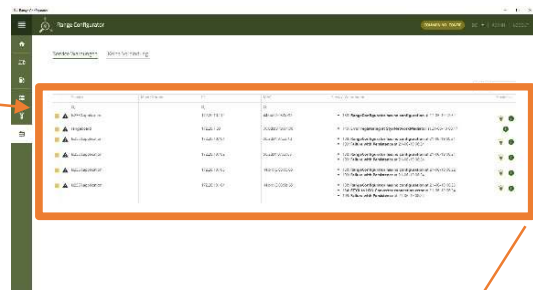
Range Configurator anwählen



HEALTH CHECK



Bildschirm Kopie



Wir benötigen die Bildschirm Kopie der Zustände der Komponenten

Service	Main Groups	IP	MAC	Service Warnungen	Einstellu...
ls2550.application		172.20.10.112	44:b4:12:03:0c:37	• 138: RangeConfigurator has no configuration at 17-05-19 12:52	🔔 ⓘ
rangeboard		172.20.1.33	00:0d:b9:49:d4:0e	• 149: Error registering at StyxNetworkMediator at 21-06-19 08:17	🔔 ⓘ
ls2550.application		172.20.10.101	50:2d:f4:07:cd:4d	• 138: RangeConfigurator has no configuration at 21-06-19 08:21 • 109: Failure with Persistence at 21-06-19 08:24	🔔 ⓘ
ls2550.application		172.20.10.102	50:2d:f4:07:cd:63	• 138: RangeConfigurator has no configuration at 21-06-19 08:21 • 109: Failure with Persistence at 21-06-19 08:24	🔔 ⓘ
ls2550.application		172.20.10.103	44:b4:12:03:05:08	• 138: RangeConfigurator has no configuration at 21-06-19 08:22 • 109: Failure with Persistence at 21-06-19 08:24	🔔 ⓘ
ls2550.application		172.20.10.104	44:b4:12:03:0b:65	• 138: RangeConfigurator has no configuration at 21-06-19 08:23 • 134: STYX to LON Converter connection error at 21-06-19 08:24 • 109: Failure with Persistence at 21-06-19 08:24	🔔 ⓘ

6. Daten der Programme

- ❑ SIUSRank
 - Kopie der Datenbank

7. Blink - Code der LED

- ❑ LED Blink - Code des defekten Gerätes als Video

Video Datei an eMail anhängen oder als «Drive-Link» hier einfügen

8. Standrundgang

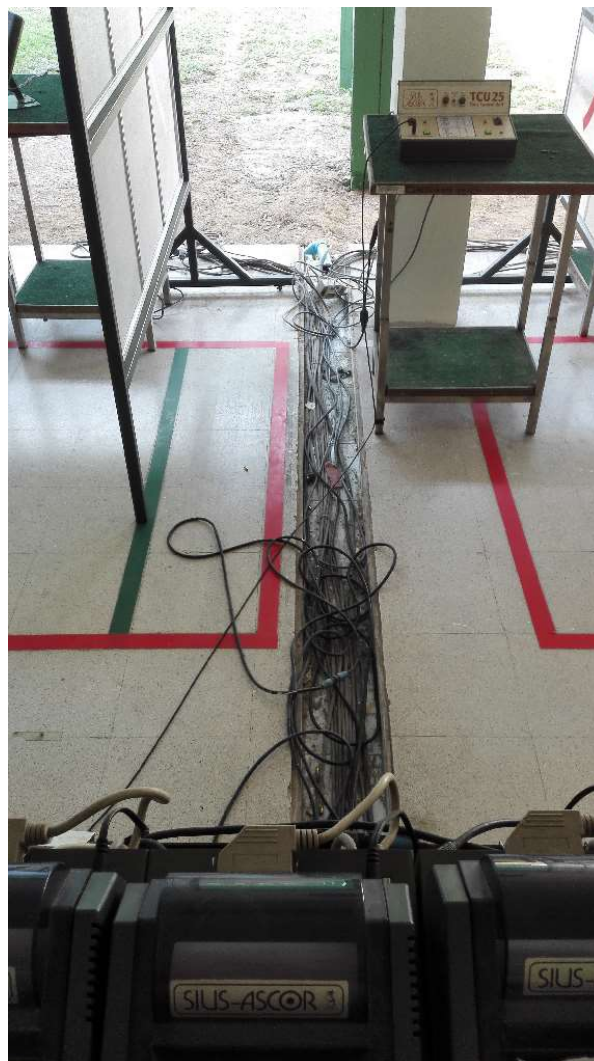
- Anlagenrundgang als Video

Video Datei an eMail anhängen oder als «Drive-Link» hier einfügen

9. Fotos

- Fotos der Anlage und deren Verkabelung

Was möchten wir sehen? -> Diese Beispiel Bilder durch eigene ersetzen oder an eMail anhängen



- ❑ Fotos der Scheiben in der Übersicht

Was möchten wir sehen? -> Diese Beispiel Bilder durch eigene ersetzen oder an eMail anhängen



☐ Fotos der Scheiben im Detail

Was möchten wir sehen? -> Diese Beispiel Bilder durch eigene ersetzen oder an eMail anhängen

