

entstörungsanleitung

Step-by-Step-Anleitung zur Entstörung Ihrer Alfen Wallbox









Inhaltsverzeichnis

1.	Verbindung zwischen Konfigurationssoftware und Ladestation	3
2.	Überprüfen Sie, ob die Wallbox verbunden ist	8
3.	Überprüfen Sie die SIM-Karte	9
4.	Starten Sie die Wallbox neu	10
5.	Führen Sie ein Softwareupdate durch	10
6.	Überprüfen Sie die Chargepoint ID	11
7.	Überprüfen Sie die netzwerkrelevanten Einstellungen	12
8.	Kontaktieren Sie den Kundendienst von FIRMENLADEN	12



1. Verbindung zwischen Konfigurationssoftware und Ladestation

a) Download und Installation

Für die Installation der Anwendung "ACE Service Installer", laden Sie bitte die neueste Version auf folgender Internetseite herunter. <u>ACE Service Installer</u>

Für den kompletten Installationsprozess gilt, dass Sie der Software vertrauen können und es sich um keine Schadsoftware handelt!

Es kann unter Umständen sein, dass der Download nicht automatisch gestartet wird und eine Freigabe benötigt. Hierzu beispielhaft im Chrome Browser auf die 3 Punkte und anschließend auf Beibehalten drücken, um den Download zu starten.



Anschließend den Bereich "Mehr anzeigen" öffnen und auf "Trotzdem beibehalten" klicken.

ALFEN Intelligente	Netze Lades	stationen EV Energiespeicher Neui	igkeiten 🛕	Stellen Sie siche AlfenChargePoir etup_1.1.2.0.exe bevor Sie es öffi	r, dass Sie ntValidatorS vertrauen, nen.	=	
Suche				Microsoft Defender Smi nicht verifizieren, ob die da sie nicht häufig heru Stellen Sie sicher, dass S Sie gerade herunterlade aus der sie stammt vert	artScreen konnte se Datei sicher ist, ntergeladen wird. Sie der Datei, die en, oder die Quelle rauenswürdig ist.		
Filter		5-Ergebnisse		Name: AlfenChargePointValida e Herausgeber: Unbekanı	torSetup_1.1.2.0.ex		
Geschäftslinie		Download		Weniger anzeigen \land			
Energiespeicher	2	ACE Service Ins	staller	Trotzdem beibehalten			
Intelligente Stromnetze	2			Diese App als sicher me	lden		
Ladestationen EV	5	Download		Mehr erfahren			
		Alfen Charge P	oint Va		Abbeerben		
		A rate of any of a		Loschen	Abbrechen		



Nachdem Download starten Sie die Installation. Auch hier müssen Sie die Installation bestätigen, dazu auf "Weitere Informationen" klicken.

Wichtig für den Installationsprozess ist eine dauerhafte Internetverbindung!



Anschließend die Installation über den Button "Trotzdem ausführen" starten.



Für den ersten Start der Anwendung ist ebenfalls eine aktive Internetverbindung erforderlich. Eine Verbindung zu einer Wallbox ist nicht erforderlich. Für den Start machen Sie einen rechtsklick auf die Anwendung und wählen dann "Als Administrator ausführen".



•	Auf OneDrive verschieben	
_	Dateinfad öffnen	
•	Als Administrator ausführen	
6	Mit Skype teilen	
	Behandeln von Kompatibilitätsproblemen	
	An "Start" anheften	
	7-Zip	
	Mit Microsoft Defender überprüfen	
	An Taskleiste anheften	
	Vorgängerversionen wiederherstellen	
	Senden an	
	Ausschneiden	
	Kopieren	
	Verknüpfung erstellen	
	Löschen	
	Umbenennen	
	Eigenschaften	

Während dem ersten Start kann es zu einigen Downloadanfragen von Erweiterungen (Firmware Updates, Konfigurationsvoreinstellungen) kommen. Dies wird als Hinweismeldungen angezeigt und muss jeweils mit "Ja" bestätigt werden. Ohne diese Downloads ist die Anwendung nicht vollständig nutzbar.

	No devices found on the current network, please make sure the Charging Station and this PC are connected to each other over ethernet.
	X
	A new version of the 'ACE Service Installer' is found. Your current version is 3.6.10.169, the new version is 3.6.13.193. Do you yave to download and install the new version?
	Ja Nein Abbrechen
@ ⊕ ⊕ ७	
V ALFEN	Revert Save Exit

Falls Sie weitere Probleme bei der Installation haben, finden Sie auf dieser Internetseite weitere Informationen und Hilfestellungen: <u>Hilfe ACE Service Installer</u>



b) Verbindung zwischen Laptop und Wallbox

Verbinden Sie Ihren Laptop über LAN-Kabel direkt mit einer Ladestation bzw. mit der Ladeinfrastruktur bestehend aus mehreren Ladestation über einen oder mehreren unmanaged Ethernet Switches (siehe Bild). Öffnen Sie dazu zunächst den Deckel der Ladestation und stecken Sie das Kabel in den rot markierten Anschluss ein

a. Eve Single ProLine:



b. Eve Double ProLine:







Insgesamt kann Ladeinfrastruktur von bis zu 100 Ladepunkten verbunden werden.

c) Login

Sobald Ihr Laptop mit der Ladestation verbunden ist, starten Sie die Anwendung "ACE Service Installer" und melden sich mit den nachfolgenden Logindaten an.

Jser name: Post Passwort: prEze8			
ACE Service Installer			×
	Welcome to th Please enter ye	ne ACE Service Installer. our user name and pass	word below.
	User name: Password:	Post	
PLUG & CHARC	Settings versio	n: 2.3.0-1182	
Socket EV-Plug Type 2, IEC 6219	Application ve	rsion: 3.6.13-193	
		Cancel	Ok



2. Überprüfen Sie, ob die Wallbox verbunden ist

a) Wenn die Wallbox zuvor noch nicht mit dem Abrechnungsbackend verbunden war, ist die angezeigte Uhrzeit und das Datum im Display der Wallbox falsch.

Sobald die Wallbox sich mit dem Abrechnungsbackend verbunden hat, wird das Datum und die Uhrzeit korrigiert. (Bitte beachten, dass die Uhrzeit ggf. nach UTC eingestellt sein kann -2 Stunden)

- b) Falls die Wallbox schon mit dem Abrechnungsbackend verbunden war, ist die Uhrzeit immer korrigiert und kein Hinweis darauf, dass die Wallbox aktuell mit dem Abrechnungsbackend verbunden ist. In diesem Fall prüfen Sie bitte den Online-Status über folgende Möglichkeiten:
 - den Alfen Service Installer oder Weboberfläche der Wallbox
 - den Onlinezugang des Nutzers / Kunden
 - einem Anruf bei der FIRMENLADEN Hotline

Im Alfen Service Installer finden Sie unter dem Bereich "Live Monitoring" den Punkt OCPP Boot Notifikation. Dieser zeigt an, ob die Wallbox mit dem Abrechnungsbackend verbunden ist. Sobald die Wallbox verbunden ist, wird dieser Status auf "ACCEPTED" stehen.

& ACE Service Installer 3.6.8-166 - Settings: 2.3.0-1165	i - (Extern_ICU) *			-	o ×
Eile Device Reports Tools Help					
BRA_0523 ng920-61101-ace0396584 169.254.1.10	(i) 🎓 🗳	: 🖬 🗞 🚡	🛋 🗈 🗐 🖳		
	Live monitoring s States Voltages Currents Net quality	deneral System uptime Number of bootups	39.20.04.01 46		(i) (i)
	Sensors	Generic states			
		OCPP Boot notification state	ACCEPTED	~	í
		Modbus TCP/IP Connection State	NOT IN USE (COMMUNICATION_IDLE)	~	(i)
		Socket 1 states			
		Device state	000: Installation OK		<
		Status	Operative	~	í
		Mode3 state	STATE_E	~	í
		Main state	STATE_AVAILABLE	~	(i)
		LED state	LED_AVAILABLE	~	(i)
		Power state	POWER_MAIN_OFF_BYPASS_OFF	~	(i)
		Dicolavietato	III STATE AVAILARI E	~	ĵ (ĵ)
			Revert Save		Exit



3. Überprüfen Sie die SIM-Karte

 a) Öffnen Sie das Gehäuse der Wallbox, um auf die Sim-Karte zuzugreifen. Bei einer Eve Single sind an der Gehäuse Rückseite außenherum Schrauben. Bei einer Eve Double befinden sich an der Gehäuse Rückseite an der Unterseite 2 Schrauben.

Achtung! Strom kann lebensgefährlich sein! Bevor Sie die Wallbox öffnen, stellen Sie sicher, dass sie spannungsfrei ist, um jegliche Gefahr eines Stromschlags auszuschließen. Falls Sie unsicher sind, kontaktieren Sie bitte einen Elektriker, der die Arbeit für Sie erledigt.

Entferne vorsichtig die SIM-Karte und überprüfe sie auf sichtbare Schäden oder Verschmutzungen



- b) Falls die SIM-Karte beschädigt oder verschmutzt ist, reinige sie sanft mit einem fusselfreien Tuch und setze sie dann wieder in die Wallbox ein.
- c) Stelle sicher, dass die SIM-Karte ordnungsgemäß eingesetzt ist.



4. Starten Sie die Wallbox neu

- a) Schalte die Wallbox aus, indem du sie durch Trennen des Fehlerstromschutzschalters (FI) oder des Leitungsschutzschalters (LS) vom Stromnetz trennst oder den entsprechenden Haupttrennschalter in der Wallbox betätigst.
- b) Warten Sie etwa 30 Sekunden, bevor Sie die Wallbox wieder einschalten.
- c) Beobachte Sie die Uhrzeit und das Datum im Display der Wallbox, oder prüfen Sie den Online-Status über den Nutzerzugang oder einem Anruf auf der FIRMENLADEN-Hotline wie unter Schritt 1 beschrieben.

5. Führen Sie ein Softwareupdate durch

a) Software-Update durchführen:

File Device Reports Tools Help

BRA_0582 ng910-60123-ace0396643 192.168.0.202	i 索 =	£ 🖬 🗞 🖥	-	1000 A
	General	General		
	General Sub devices	Identification		
	Modem Info	Model	NG910-60123	~ (i)
	License key	Object Number	ACE0396643	(i)
	Station Password	Customer Ident. number	BRA_0588	Ø (1)
		Charge point vendor	Alfen BV	í
		Information		
		Last time Configuration Changed	Donnerstag, 31. August 2023 10:32:12	(i)
		Platform type	NG910	(i)
		Hardware version controller board	B-09	í
		Hardware version power board	F-DEFAULT	(i)
		Software version controller board	6.4.0-4210	(i)
		Bootloader version controller board	1.2.0	(i)
				٢
@ ⊕ ⊖ ७		Factory [Defaults Upload Firmware	Logout
			Revert Save	Exit



b) Klicken Sie auf "Upload Firmware" und wählen Sie im jetzt öffnenden Fenster die neueste Version aus. Wichtig ist, dass immer die Variante b gewählt wird. Anschließend über "Start upload" das Update starten.

BRA_0582 ng910-60123-a 192.168.0.202	ce0396643 C General		
	Upload firmware to device 'BRA Current firmware version:	0582' (serial number: ACE0396643)	(i) (i)
	Select firmware:	ng9xx 6.4.0-4210-a.fwi 09.08.2023 15:34:21 ng9xx 6.4.0-4210-b.fwi 09.08.2023 15:34:19	(i) (i)
		2	(i) (i)
	Firmware file location:	C:\Users\Andi\AppData\Roaming\ACE Service Installer\Firmware\ng9xx 6.4.0-4; Start upload	(i) (i) (i)
C ⊕ ⊖ U		Close Locout	(i)
	EN	Revert Save Exit	

6. Überprüfen Sie die Chargepoint ID

a) Sie finden im Alfen Service Installer unter General den Punkt Customer Ident. Number, dieser muss identisch mit der Seriennummer / Object Number sein.

e Device Reports Tools Help	_			
BRA_0582 ng910-60123-ace0396643 192.168.0.202	① 🌴 😫	· 🖬 🗞 👘	🛋 🔝) No.
	General G	eneral		
	General <	Identification		
	Modem Info	Model	NG910-60123	~ (i
	License key Location	Object Number	ACE0396643	(i
	Station Password	Customer Ident. number	BRA_0588) (i
		Charge point vendor	Alfen BV	(i
		Information		
		Last time Configuration Changed	Donnerstag, 31. August 2023 10:32:12	(
		Hattorm type	NG910 B-09	(1
		Hardware version power board	E-DEFAULT	(
		Software version controller board	6.4.0-4210	(
		Bootloader version controller board	1.2.0	(i
$\mathbb{A} \oplus \Theta$		Factory E	Defaults Upload Firmware	Logout
V ALFEN			Revert Save	Exit



7. Überprüfen Sie die netzwerkrelevanten Einstellungen

- a) Öffnen Sie im Alfen Service Installer den Punkt Konnektivität und dann den Punkt Mobile. Pr
 üfen Sie, ob die Wallbox eine IP-Adresse zugeiwesen bekommen hat. Falls diese Felder keine IP-Adresse eingetragen haben, ist die Sim-Karte bisher nicht im Mobilfunknetz eingebucht. Bitte pr
 üfen Sie ob die SIM IMSI und SIM ICCID ausgelesen wird, ob die Signalst
 ärke ausreichend ist, und starten Sie die Wallbox noch einmal neu.
- b) Prüfen Sie die Signalstärke, diese sollte im besten Fall im Bereich kleiner -80 sein. Bei einem höheren Wert kann dies ein Grund für die Verbindungsprobleme sein. Generell kann dieser Wert zwischen -116 (kein Empfang) bis -51 (perfekter Empfang) liegen.
- c) Prüfen Sie, ob die SIM IMSI und SIM ICCID angezeigt werden. Falls hier keine Nummern angezeigt werden, ist das ein Indikator, dass die Sim-Karte nicht eingelegt ist, die Sim-Karte selbst oder der Sim-Karten-Slot beschädigt ist.

Connectivity	Mobile		Advanced Settin
General Network Profile 1 Network Profile 2 Network Profile 3	Network Mode Network Technology	Automatic 4G	▼ ∀
Network Profile 4 Wired Mobile 《 Back office security	Mobile signal strength SIM IMSI	-69 204080820330067	
Websocket Proxy Heartbeat	SIM ICCID Fixed IP Address	8931082222055768583F	
Status notification Transaction data Meter value	IP Address Netmask	10.192.85.108 255.255.255.0	
Central meter SC profiles	Gateway address	10.192.85.108	
Eichrecht	DNS 2	10.63.1.64	

8. Kontaktieren Sie den Kundendienst von FIRMENLADEN

a) Wenn die Wallbox weiterhin Probleme mit der Verbindung zum Abrechnungsbackend hat, kontaktiere Sie den Kundendienst oder den technischen Support von FIRMENLADEN unter +49 9332 5935010 oder per E-Mail an <u>support@firmenladen.de</u>.

Für eine erweiterte Diagnose sind die Log-Dateien der Station unerlässlich. Bitte laden Sie diese lokal von der Station herunter. Hierzu wechseln Sie im ACE Service Installer auf das Icon "Logging" und klicken auf das Disketten Symbol.

FIRMENLADEN Nachhaltige Energie & Ladelösungen

ile Device Help		
BRA_0588 ng910-60127-ace0396649 192.168.0.242	ⓐ ★ ≌ 届 🏼 🖛 🛆	
	Logging	
	🛃 🗄 💽 🚹 😫 🖾 📾 🖾 🖻 🖉	C ♠ 🖺 🖸
	Date Information	^
	01.01.2014 00:00:37 🔄 4080820311500"}]	
	01.01.2014 00:00:38 🗧 <- [3, "1", {"status": "Accepted", "currentTime": "2024-04-10T07: 33: 15Z", "interva	a]":3
	01.01.2014 00:00:38 🔚 600}]	
	01.01.2014 07:33:15 🎽 Time changed	
	01.01.2014 07:33:15 Correct timestamps by 324199956 s.	
	10.04.2024 07:33:25 -> [2,"2","StatusNotification",{"connectorId":0,"errorCode":"NoError","status	ıs":"
	10.04.2024 07:33:25 🔄 Available"}]	
	10.04.2024 07:33:26 🔄 < [3,"2",{}]	
	10.04.2024 07:33:26 😑 -> [2,"3","statusNotification", ("connectorId":1,"errorCode":"NoError","statu	ıs":"
	10.04.2024 07:33:26 🔄 Available")]	
	10.04.2024 07:33:26 🔚 <- [3, "3", {}]	
	10.04.2024 07:33:38 i Modem state PPPConnect->Connected	
	10.04.2024 07:33:38 iii WebServer state AVAILABLE -> BUSY	
	10.04.2024 07:33:39 🔀 WebClient pfaffd connected (account: admin)	
@ ⊕ ⊝ ७	Log from 10.04.2024 07:33:39 to 04.04.2024 07:23:17 (512 lines). 3 error(s), 20 warnings(s)	*
V ALFEN	Revert	Save Exit

Im Anschluss öffnet sich ein neues Fenster, in dem Sie wählen können, wie viele Tage Sie speichern möchten. Hier Wählen Sie bitte "All" mit einem Klick aus.

BRA_0588 ng910-60127-ace0396649 192.168.0.242	1 🛧 🛫 🖬 🗞 🕼 🖛 🛆 🗉 🖳
	Logging
	Date Information
	01.01.2014 00:00:37 🔄 4080620311500"}]
	01.01.2014 00:00:38
	01.01.2014 00:00:38 😑 600]]
	01.01.2014 07:3 💑 Save log file ×
	01.01.2014 07:: How many days would you like to store to the log file?
	10.04.2024 07:3
	10.04.2024 07:3
	10.04.2024 07:3 100y 3 days 1 week 3 week 2 via Cancer
	10.04.2024 07:33:26 😑 -> [2, "3", "StatusNotification", ("connectorId":1, "errorCode": "NoError", "status":"
	10.04.2024 07:33:26 🔄 Available"}]
	10.04.2024 07:33:26 🔄 < [3, "3", ()]
	10.04.2024 07:33:38 i Modem state PPPConnect->Connected
	10.04.2024 07:33:38 iii webServer state AVAILABLE -> BUSY
	10.04.2024 07:33:39 💋 webclient pfaffd connected (account: admin)
@ ⊕ Θ ७	Log from 10.04.2024 07:33:39 to 04.04.2024 07:23:17 (512 lines). 3 error(s), 20 warnings(s)
V ALFEN	Revert Save Exit



Um die Datei zu speichern, müssen Sie im Fenster noch festlegen, wo diese Dateien gespeichert werden sollen. Standradmäßig ist hier der Download-Ordner Ihres PC's ausgewählt. Über den "Speichern" Button bestätigen Sie die Auswahl und der Download der Log-Dateien startet. Bitte merken Sie sich den Speicherort, da Sie hier im Anschluss die Dateien finden.

a Log file location			×
> · - 🕇 🖣	> Dieser PC > Downlo	ads 🗸 🗸 Downloads durchsuchen	
Organisieren 🔹	Neuer Ordner	# ·	
📰 Bilder	^ Name	Änderungsdatum	
Desktop		Farmadas Inica Carbora bairas asfandas	
🖹 Dokumente		Es wurden keine Suchergebnisse gefunden.	
Downloads			
Musik			Information
Videos			
🛀 Windows (C:	:)		pted","currentTime":"2024-04-10T0/:33:152","interval":3
I Netzwerk			
DESKTOP-17	95EL		
	~ <		199956 s.
Datainama	PPA 0599-ACE0206640	-10.04.2024.07.24-10.04.2024.07.24	tion",{"connectorId":0,"errorCode":"NoError","status":"
Dateiname	tot files	10.04.2024_01.54_10.04.2024_01.54	
Dutertyp	. Occures		
			tion", {"connectorId":1, "errorCode": "NoError", "status":"
Ordner ausblende	en	Speichern Abbrech	
		10.04.2024 07:33:26 🔤 <= [3, 3, 1]]	
		10.04.2024 07:33:38	onnect->Connected
		10.04.2024 07:33:38 i WebServer state A	AVAILABLE -> BUSY
		10.04.2024 07:33:39 A WebClient pfaffd	connected (account: admin)
₫ ⊕ Θ	Ċ	Log from 10.04.2024 07:33:39 to 04.04.2024 07:2	3:17 (512 lines). 3 error(s), 20 warnings(s)
57	ALFEN		Revert Save Evit

Sobald der Download vollständig abgeschlossen ist, wird dies über eine Bestätigungsmeldung signalisiert. Sie können die Dateien nun im zuvor festgelegten Ordner finden.

BRA 0588 ng910-60127-ace0396649 192.168.0.242	
	Information × Successfully saved all Loglines to file. OK
ළ ම ම එ ♡ ALFEN	Login Revert Save Exit

Bitte senden Sie anschließend die Datei per E-Mail an support@firmenladen.de.

ile Device Help