# Inhaltsverzeichnis

**Support durch openWB erhalten** ..... 2
***Fehlersuche*** ..... 2
***Wo bekomme ich Hilfe?*** ..... 2
openWB Support ..... 2
Forum ..... 3
Log-Erstellung ..... 3

# Support durch openWB erhalten

## Fehlersuche

Es kann immer mal passieren, dass etwas nicht wie gedacht funktioniert. Das kann an einem Fehler im Programmcode, an einem Hardwaredefekt oder an einer fehlerhaften oder nicht zu den Gegebenheiten passenden Konfiguration liegen.

Wenn nun eine Funktion nicht wie erwartet ausgeführt wird oder plötzlich ein Fehler auftritt, ist die erste Frage:

*Habe ich vor Kurzem etwas verändert?*

Dies betrifft ebenso Änderungen der Einstellungen im Fahrzeug, Wechselrichter (z.B. Softwareupdates) oder der Hauselektrik. Unter Umständen kann das Problem so schon gelöst werden.

## Wo bekomme ich Hilfe?

### openWB Support

1. Solange die openWB per Netzwerk noch erreichbar ist: Am Besten bitte direkt über die Support-Funktion unter System → Support an openWB wenden
2. Wenn die openWB nicht mehr im Netzwerk erreichbar ist per Mail an support@openwb.de.

Die von uns bevorzugte und effektivste Form ist der Systembericht aus der laufenden openWB heraus! Dieser geht als Systemlog in unserem Support ein. Ob dieser erfolgreich bei uns angekommen ist können Sie nach wenigen Minuten daran feststellen, das Sie eine E-Mail mit einer Ticketnummer erhalten haben. Kommt auch nach einer halben Stunde keine automatisierte Zuteilung einer Ticketnummer, dann ist der Systembericht bei uns nicht eingegangen. Bitte wenden sie sich dann mit einer aussagekräftigen Fehlerbeschreibung an unseren Support. Angaben wie „geht halt nicht“ führen nicht zu einer Eingrenzung oder Lösungen von Problemen!

Das spart auf unserer Seite Supportzeit und bringt erfahrungsgemäß keine Beschleunigung des Vorgangs.

Screenshots ersetzen keinen Logauszug! Für Beiträge wie „Funktion XY geht nicht mehr! Woran kann das liegen?“ ohne Logs gibt es von uns keine Hilfestellung.

Formuliert euer Supportanliegen möglichst freundlich (denn bei uns im Support arbeiten Menschen), beschreibt, was ihr tun wolltet und was stattdessen passiert ist. Weiterhin ist die verwendete Version als auch die Seriennummer der openWB wichtig. Die Softwareversion findet ihr unter Einstellungen → System → System im Feld Versionsinformationen / Aktualisierungen.

Die Seriennummer steht auf einem Aufkleber auf der openWB oder bei älteren openWB innen im Gehäuse. Für das Öffnen des Gehäuses haben wir eine Anleitung die unbedingt beachtet werden sollte, um Schäden an den Scharnieren zu vermeiden.

Da es schon Wechselwirkungen mit anderen SmartHome-Systemen gegeben hat, erwähnt ggf. weitere im Heimnetzwerk laufende SmartHome-Systeme.

## Forum

openWB betreibt über openWB Forum eine Forumsplattform auf denen sich openWB Anwender aus der Community betreiben. openWB zeichnet nicht verantwortlich für diese Beiträge, gleichwohl jedoch werden hier viele Probleme und Lösungen unter den Anwendern direkt diskutiert, die über das reine Laden einer openWB hinaus gehen. Bitte aber beachten: Bei Problemen bei Inbetriebnahme / Anschluss oder Hardwareproblemen mit openWB-Hardware bitte direkt über die Support-Funktion unter System → Support an openWB wenden (notfalls auch per Mail an support@openwb.de).

Im Forum kann durchaus mal etwas untergehen. Das führt zu Frust und soll nicht sein. Im Forum findet man folgende Hilfestellung für Hilfesuchende. Die hier erbetene Herangehensweise dient dazu, den Fehler mit dem für alle niedrigsten Aufwand zu beheben.

Bitte keine Mehrfach-Meldung

1. über die in der openWB eingebaute Supportfunktion (Systembericht)
2. per Mail an den Support von openWB,
3. und das Forum.

sondern die Beschränkung auf eine Meldung, das mehrfache nennen eines Problems führt nur zur mehrfachen doppelten oder dreifachen Bearbeitung und verzögert letztlich die Hilfe.

## Log-Erstellung

In der Standard-Einstellung des Logs werden nur Warnungen & Fehler erfasst. Außerdem wird bei einem Neustart der openWB der Fehlerlog gelöscht. Daher raten wir in der Regel von einem Neustart der openWB ab - erst recht vom harten Ausschalten einer openWB series2 bzw. der Steuerung.

From:
https://wiki.openwb.de/ - **openWB GmbH & Co. KG**

Permanent link:
**https://wiki.openwb.de/doku.php?id=openwb:faq:support-erhalten**

Last update: **2025/12/17 14:03**