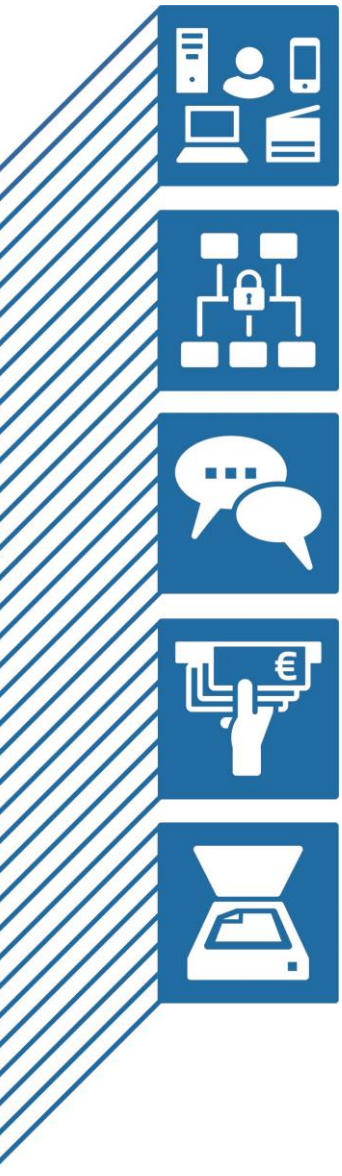
RATIODATA



VR Video

Inbetriebnahme und Störungsmeldung

IHR ANSPRECHPARTNER

vrvideo@ratiodata.de

www.ratiodata.de

Systemhauspartner der
Unternehmensgruppe Fiducia & GAD IT AG

1 Sie habe ein VR Video System bestellt. Wie geht es weiter? 2
2 Das System ist eingetroffen. Was ist zu tun? 2
3 Sie möchten das System nicht selber aufbauen? 3
4 Das System funktionierte einwandfrei, hat nun aber eine Störung 3
5 Checkliste Inbetriebnahme VR Video Raumsystem 5

1 Sie habe ein VR Video System bestellt. Wie geht es weiter?

Nach der Bestellung eines VR Video Endgerätes erhalten Sie das Produkt je nach Verfügbarkeit direkt vom Hersteller an die angegebene Lieferadresse. Bitte teilen Sie uns bereits jetzt folgende Informationen mit:

- RZBK (Ihre 4-stellige Institutsnummer)
- IP-Adressbereich Ihres Instituts, in der das System betrieben werden soll
- Subnetzmaske, in der das System betrieben werden soll

Diese Informationen können Sie uns per E-Mail an (unter Verwendung der Tabelle auf der letzten Seite)

vrvideo@ratiodata.de

zusenden. Wir werden für Sie bei der Fiducia & GAD IT AG die erforderlichen Firewall-Freischaltungen beauftragen. Die Bearbeitung der Firewall-Anträge kann bis zu drei Wochen in Anspruch nehmen, weshalb eine frühzeitige Meldung der erforderlichen Informationen von Vorteil ist.

2 Das System ist eingetroffen. Was ist zu tun?

Sie können das System nun anhand der beiliegenden Montageanleitung aufbauen und an ggf. vorhandene Displays anschließen. Die Anleitungen finden Sie auch als Download in unseren Shopsystemen. Die meisten Systeme sind recht unkompliziert mit wenigen Handgriffen zu montieren.

Sobald das Endgerät an Strom und Netzwerk angeschlossen ist, sollte es per DHCP eine IP Adresse beziehen. Ggf. müssen Sie es vorab in ihrer hausinternen Portsecurity freischalten.

Wir benötigen nun folgende Informationen um das System in Betrieb zu nehmen.

- IP Adresse (wird auf dem Display angezeigt)
- MAC Adresse (steht auf der Verpackung oder der Rückseite des Gerätes)
- Seriennummer (steht auf der Verpackung oder der Rückseite des Gerätes)
- Gewünschter Gerätename (Wie soll das System im Telefonbuch benannt werden? Beispiel: VB Münster Raum 2.13)
- Ansprechpartner vor Ort inkl. Telefonnummer

Senden Sie diese Informationen bitte per Email an (unter Verwendung der auf der letzten Seite angegebenen Tabelle)

vrvideo@ratiodata.de

Sobald wir das System im Netz erreichen können nehmen wir sämtliche Konfigurationen zentral vor.

3 Sie möchten das System nicht selber aufbauen?

Wünschen Sie eine Montage und Inbetriebnahme vor Ort durch die Ratiodata? Kein Problem. Unsere Außendiensttechniker unterstützen Sie dabei. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein Angebot. Wenden Sie sich direkt an Ihren Vertriebsbeauftragten oder an

vertrieb@ratiodata.de

4 Das System funktionierte einwandfrei, hat nun aber eine Störung

Ihr System ist gestört? Störungsmeldungen zu Videokonferenzsystemen können Sie per Email bei uns platzieren. Wenden Sie sich hierzu an die Adresse

vk-stoerungen@ratiodata.de

Telefonische Nachfragen zu einem offenen Incident können Sie unter der Rufnummer **+49 69 38076 4970** stellen. Bitte halten Sie hierfür Ihre Incident Nummer bereit, diese wurde Ihnen per Email mitgeteilt.

Um eine zügige Störungsbearbeitung zu gewährleisten, benötigen wir folgende Informationen von Ihnen:

- Name des Instituts und RZBK-Nummer
- Ansprechpartner für Rückfragen zum dezentralen Videokonferenz-System
- Adresse für mögliche Lieferung falls Videokonferenzsystem defekt
- Um welches Gerät handelt es sich, Beispiel Cisco SX10
- Wenn nicht eindeutig zuzuordnen dann übermitteln Sie uns PID (Product ID). Diese finden Sie auf der Rückseite des Systems.
- Seriennummer des Gerätes. Diese finden Sie auf der Rückseite, meist "S/N:" abgekürzt
- MAC-Adresse des Gerätes, steht ebenfalls auf der Rückseite des Videokonferenz-Raumsystems
- falls möglich die IP Adresse des Gerätes
    - Für die IP-Adresse muss das Gerät eingeschaltet sein, Sie kann auf dem Bildschirm - der als Ausgabegerät am Systems angeschlossen ist - abgelesen werden. Meist ist die IP oben links auf dem Bildschirm [bei Auswahl des Namenfeldes oder Zahnrades mit anschließender erneuter Auswahl des Namenfeldes. Touchpanel oder Bildschirm -> oben links Namensfeld -> Menü öffnet sich -> Auswahl Bezeichnung des Gerätes -> weiteres Menü mit IP-Adresse öffnet sich] zu finden.
- Genaue Beschreibung des Fehlerbildes
    - Welches Teil ist defekt, oder zeigt nicht die gewohnte Funktion?
    - Handelt es sich um ein Touchpanel übermitteln Sie uns die Seriennummer und MAC-Adresse des Touchpanels
    - Wurde eine Änderung vorgenommen, Ortswechsel, Einstellung am Gerät oder das System an einen anderen LAN Port gepatched?
    - Wurden schon Maßnahmen zur Fehlerbehebung durch Sie vorgenommen?

Hinweis: Wenn das Gerät schlecht oder langsam reagiert, führt ein Herunterfahren des Gerätes via Powerknopf oder entfernen des Powerkabels und erneutes Hochfahren häufig zu einer Besserung.

Bei Verbindungs- oder Einwahl-Problemen benötigen wir zusätzlich zu den oben aufgeführten Systeminformationen des Kunden die angewählten Adressen.

- Wie haben Sie die Gegenstelle angewählt?
- Wie wurde die Gegenstelle angerufen, per Telefonbuch Eintrag oder direkte Eingabe der SIP Adresse?
- Wurde bei direkter Eingabe die SIP URI mit Doamin Suffix eingegeben, Beispiel: <nummer>@vrvideo.de
- Handelt es sich um eine Direktverbindung zwischen zwei Systemen, oder haben Sie einen Teilnehmer hinzugefügt, oder sich in einen virtuellen Konferenzraum eingewählt?

5 Checkliste Inbetriebnahme VR Video Raumsystem

Die folgende Checkliste soll Ihnen helfen alle benötigten Informationen zusammenzustellen.

Lassen Sie uns dieses Formular bitte ausgefüllt per Email zukommen.

Einen Teil der Informationen benötigen wird direkt nach der Bestellung (Schritt 1), die restlichen Informationen nach Lieferung (Schritt 2) des Raumsystems.

Allgemeine Informationen (Schritt 1 – unmittelbar bei Bestellung)	
Name des Instituts	
RZBK (vierstellige Nummer)	
Technischer Ansprechpartner	
-Name	
-Telefonnummer	
IP-Adressbereich des Instituts	
-IP-Bereich	
-Subnetzmaske	

Systeminformationen (Schritt 2 – sobald das System bei Ihnen eingetroffen ist)	
MAC-Adresse	
Seriennummer	
IP-Adresse des Systems	
Gewünschter Gerätename	
Standort	
Raumbezeichnung	

Senden Sie die Informationen bitte per E-Mail an:

vrvideo@ratiodata.de

Um die E-Mail schnell zuordnen zu können wählen Sie den Betreff wie folgt:

1234/VB Musterstadt – Inbetriebnahme Videokonferenzsystem