

**Technical Support Bulletin**  
**Servicemitteilung**  
**Black Screen Problematik**  
**TLS4 / TLS4B**

## **Hinweis**

Die Firma Veeder-Root übernimmt keinerlei Haftung in Bezug auf diese Veröffentlichung. Dies gilt insbesondere auch für die inbegriffene Gewährleistung der Marktgängigkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck. Die Firma Veeder-Root kann nicht für darin enthaltene Fehler bzw. zufällige oder Folgeschäden in Verbindung mit der Lieferung, Leistung oder Verwendung dieser Veröffentlichung haftbar gemacht werden. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Daten unterliegen unter Umständen ohne vorherige Ankündigung einer Änderung.

*Dieses Dokument ist zur Verwendung durch Personen bestimmt welche eine offizielle Veeder-Root Schulung absolviert und die zugehörige Zertifizierung erhalten haben. Diese Veröffentlichung enthält geschützte und vertrauliche Informationen.*

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Firma Veeder-Root fotokopiert, vervielfältigt oder in andere Sprachen übersetzt werden.

# TECHNICAL SUPPORT BULLETIN

## TLS4/TLS4B

### Thema: Black Touch Screen Problematik

**Kategorie:**

**Servicemitteilung**



**No. 18\_005**

**Erstellt am:**

**28.03.2018**

#### Einführung

Diese TSB beschreibt die Vorgehensweise zur Problemlösung im Zusammenhang mit dem TLS4/TLS4B Touchscreenbildschirm. Das Problem zeigt sich wenn nach dem Start der Konsole der Bildschirm dunkel bleibt und nur das Veeder-Root Firmenlogo in der linken ober Ecke erscheint.

#### Anwendung

Wenn die TLS4 Konsole einen dunklen Bildschirm mit dem Veeder-Root Firmenlogo zeigt.

#### Benötigte Teile / Dokumente

- 1 x TLS4/4B mit dunklem Bildschirm
- 1 x Windows Laptop, mit Internet Browser. (IE, Chrome or Firefox)
- 1 x TLS4/4B Softwareupdate auf USB Stick (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**)
- 1 x TLS Trouble Shooting Manual : 577014-058 (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**)
- 1 x TSB\_VR\_16\_004 (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**)
- 1 x TSB\_VR\_16\_022 (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**)
- 1 x TSB\_VR\_16\_023 (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**)
- 1 x SD Karte : Falls das System nicht wiederhergestellt werden kann  
330020-745 (Software Version 7A oder neuer)                     TLS4/ TLS4B SD Karte
- 1 x 333530-004 CPU Board LCD TLS4 (Eventuell notwendig)  
1 x 333530-006 CPU Board LCD TLS4B (Eventuell notwendig)



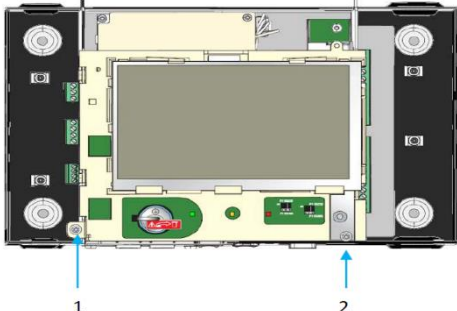


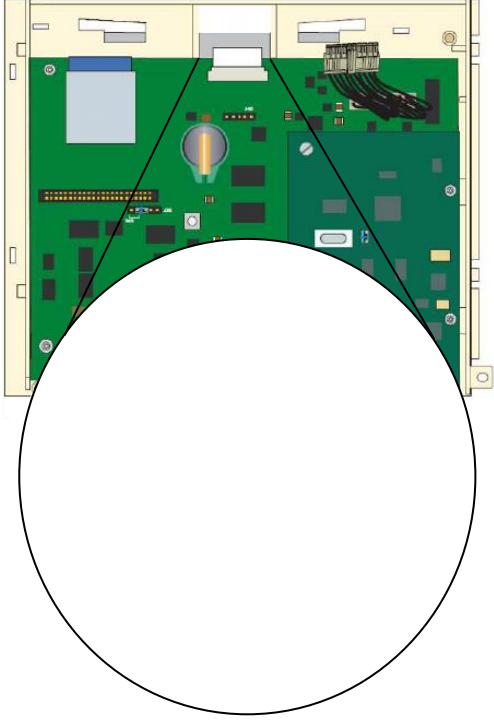
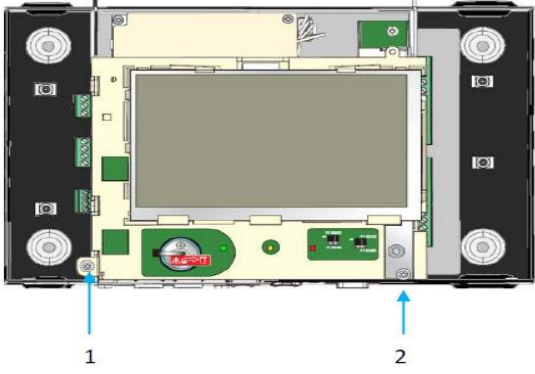

**Hinweis:** Es gibt diverse Szenarien im Zusammenhang mit der Bildschirmproblematik von denen nicht alle ohne Hardwaretausch lösbar sind. Im Fall einen defekten SD Karte muss die defekte SD Karte durch eine neue ersetzt werden. Bitte senden Sie die defekte SD Karte für eine weitere Fehleranalyse zum GVR Tech Support (**Kontaktieren Sie TechSupport [tlsrj.technical.support@gilbarco.com](mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com)**).

#### Teileidentifikation


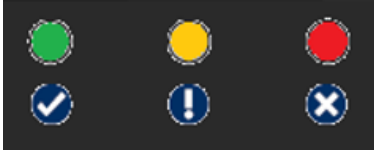




--

**Problemlösung - Szenario 1 – Kabelkontaktproblem**


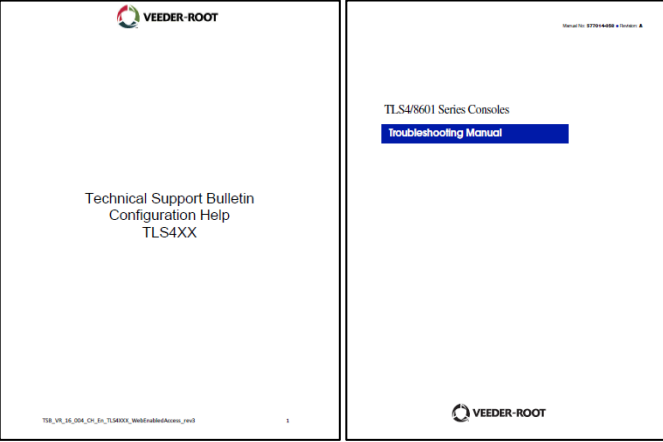
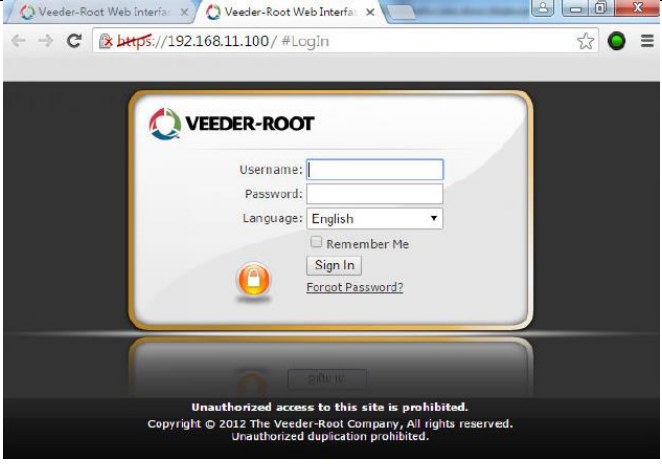
Schritt	Beschreibung	Beispiel
1.1	Unterbrechen Sie bei einem dunklen Bildschirm die Spannungsversorgung zum TLS4(B).	
1.2	Entfernen Sie die beiden Schrauben an der Geräteunterseite und nehmen Sie die Frontblende ab.	
1.3	Entfernen Sie die beiden Befestigungsschrauben der CPU/Displayeinheit. Diese kann anschließend nach oben geschoben und unten ausgeklappt werden. Lösen Sie anschließend das Verbindungskabel zum Netzteil auf der Rückseite.	

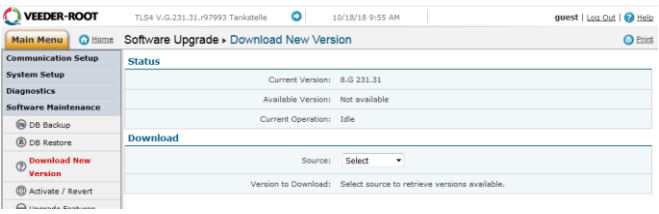

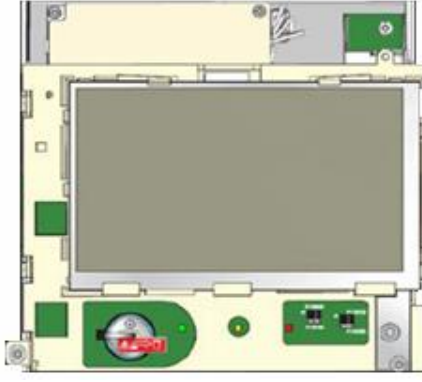
<p>1.4</p>	<p>Überprüfen Sie das Flachbandkabel zwischen dem LCD Bildschirm und der CPU auf richtigen Sitz und ob die Arretierung geschlossen ist. Falls dies der Falls ist kann die CPU/Displayeinheit wieder eingebaut werden.</p>	
<p>1.5</p>	<p>Befestigen Sie die LCD/Displayeinheit wieder mit Hilfe der beiden Befestigungsschrauben.</p>	
<p>1.6</p>	<p>Bringen Sie die Frontblende sowie die beiden Schrauben an der Geräteunterseite wieder an.</p> <p>Stellen Sie die Spannungsversorgung zum Gerät wieder her. Fahren Sie mit Szenario 2 und 3 fort wenn das Problem weiterhin besteht.</p>	

**Problemlösung - Szenario 2 – Software Crash der SD Karte- nicht wiederherstellbar**

Schritt	Beschreibung	Beispiel
2.1	Die Konsole zeigt einen dunklen Bildschirm mit dem Firmenlogo in der linken oberen Ecke.	
2.2	Überprüfen Sie zuerst die Status LED's auf der Gerätevorderseite.	
2.3	Wenn Die grüne LED schneller als im Sekundentakt blinkt steckt die Konsole in der U-Boot Sequenz (Unix-Boot) fest. Dies wird durch eine defekte SD Karte verursacht welche gegen eine neue ersetzt werden muss (siehe Teileidentifikation).	
2.4	Wenn Die grüne LED im Sekundentakt blinkt kann das Betriebssystem nicht geladen werden. Dies wird durch eine defekte SD Karte verursacht welche gegen eine neue ersetzt werden muss (siehe Teileidentifikation).	
2.5	Wenn Die grüne LED im Sekundentakt blinkt und die gelbe und rote LED ebenfalls leuchten kann nicht geladen werden. Dies wird durch eine defekte SD Karte verursacht welche gegen eine neue ersetzt werden muss (siehe Teileidentifikation).	
2.6	Wenn Die grüne LED im 2 Sekundentakt blinkt und die gelbe und rote LED ebenfalls leuchten kann das System nicht initialisiert werden. Dies wird durch eine defekte SD Karte verursacht welche gegen eine neue ersetzt werden muss (siehe Teileidentifikation).	

**Problemlösung - Szenario 3 – Software Crash - Wiederherstellbar**

Schritt	Beschreibung	Beispiel
3.1	<p>Wenn die grüne LED ständig leuchtet konnte das Betriebssystem im Hintergrund geladen werden und läuft normal.</p>	
3.2	<p>Um dies zu überprüfen können Sie versuchen sich mit Web Enabled mit der Konsole zu verbinden. Dazu müssen Sie die IP Adresse der Konsole wissen oder Sie können sich mit der Service IP Adresse <b>169.254.21.12</b> verbinden.</p> <p>Für weitere Details zur Verbindung beachten Sie bitte:</p> <p><b>TSB_VR_16_004</b></p> <p><b>TLS Trouble Shooting manual : 577014-058</b></p>	
3.3	<p>Wenn Sie einen Web Enabled Zugang zu der Konsole haben sehen Sie den normalen Login Screen. Sie können nun versuchen sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort mit der Konsole zu verbinden. Wenn das nicht möglich ist wird dies durch eine defekte SD Karte verursacht welche gegen eine neue ersetzt werden muss (siehe Teileidentifikation).</p>	

<p>3.4</p>	<p>Wechseln Sie nach einem erfolgreichen Login zu <a href="https://xxx.xxx.xxx.xxx/GeneralSetup/#Screen15">https:// xxx.xxx.xxx.xxx/GeneralSetup/#Screen15</a></p> <p><b>Hinweis:</b> xxx.xxx.xxx.xxx steht für die aktuelle IP der Konsole.</p> <p>Sie gelangen so zum Bildschirm für den Download einer neuen Systemsoftware.</p> <p>Stecken Sie einen USB Stick mit der neusten Systemsoftwareversion in den USB Anschluss des Geräts. Bitte beachten Sie für die weitere Vorgehensweise nachstehende TSB: <b>TSB_VR_16_023</b></p> <p>Für weitere Details und um die neueste Systemsoftware zu erhalten wenden Sie sich bitte an den Tech Support unter <a href="mailto:tlsrj.technical.support@gilbarco.com">tlsrj.technical.support@gilbarco.com</a></p>	
<p>3.5</p>	<p>Aktivieren Sie die neue Systemsoftware nach dem Download. Das Gerät führt im Anschluss einen Neustart durch und funktioniert anschließend wieder normal.</p>	
<p>3.6</p>	<p>Wenn keine der beschriebenen Szenarien das Problem löst muss die komplette CPU/Displayeinheit ersetzt werden:</p> <p><b>333530-004 CPU Board LCD TLS4</b></p> <p><b>333530-006 CPU Board LCD TLS4B</b></p>	



<b>Revision</b>	<b>Datum</b>	<b>Bemerkung</b>
Rev 0	28 <sup>th</sup> Mar 2018	Initial release for internal review Page Count 9.
Rev 1	18. Oktober 2018	Deutsche Übersetzung