

## Vorgehensweise bei Anfragen / Problemen / Fehlern zu PCad2Wop

PCad2Wop ist seit 2006 erfolgreich auf dem Markt – und das für ca. 30 unterschiedliche WOP-/CNC-Formate. Im Laufe der Jahre sind viele Funktionen und Details hinzugekommen, andere wurden durch allgemeinere und flexiblere Funktionen ersetzt. Die Vielzahl der Details für die große Menge an Steuerungen und Maschinen macht die Analyse von Fragen zu einem ganz konkreten Problem in genau Ihrem kundenspezifischen Umfeld nicht einfach. Die meisten Fragen bzw. Probleme lassen sich nur beantworten oder lösen, wenn wir von Ihnen sowohl die passenden Beispiele als auch die Einstellungen von genau Ihrem Kundenstand vorliegen haben. Mit einer Meldung wie z.B.: „Bei mir kommt Vorschub 5 heraus und ich hätte gern 8.“ können wir so nicht viel anfangen. Um eine Anfrage von Ihnen zeitnah und effektiv bearbeiten zu können bitten wir Sie um die folgende Vorgehensweise:

### 1) Hinweise in LOG-Datei beachten

Bevor Sie ein Problem oder eine Anfrage senden schauen Sie bitte zunächst immer und unbedingt in der zentralen Log-Datei mit Meldungen nach (Funktion 9: „Log-Datei anschauen“ im Commander). Dort finden Sie am Ende immer die aktuellsten Meldungen. Viele Anfragen lassen sich basierend auf den Meldungen in der LOG-Datei bereits lösen.

### 2) Nummerierung und eindeutiger Bezug Ihrer Anfragen

Falls Sie mehrere Anfragen oder Probleme haben, so nummerieren Sie diese bitte durch. Bei späterem Bezug auf eine konkrete Anfrage verwenden Sie dann bitte immer genau diese Nummer, solange bis die Anfrage beantwortet ist. Bitte beschreiben Sie ausführlich Ihre Anfrage.

*Beispiel: 1) Zustelltiefe bei Taschen: Wie kann ich die Zustelltiefe bei Taschen beeinflussen*

### 3) Einfache Palette CAD-Schreinerplatte (P3D-Datei) auf die sich die Anfrage bezieht

Bitte senden Sie uns zu jeder Anfrage genau eine Planung aus Palette CAD (also eine \*.P3D-Datei). Diese Planung sollte lediglich *aus genau einer Schreinerplatte* bestehen, die möglichst nur die Bearbeitung enthält, zu der Sie eine Frage haben. Bitte senden Sie uns keine kompletten Planungen mit mehreren Schränken, wenn Sie eine Frage haben, die anhand genau einer Schreinerplatte belegt werden kann.

*Beispiel: zu 1) Zustelltiefe bei Taschen: Beispielplatte aus Palette CAD: Platte\_mit\_Taschen\_1.P3D*

### 4) Derzeit generiertes CNC-Programm (\*.MPR, \*.CIX, \*.FMC, \*.XXL, \*.TCN ...)

Bitte senden Sie uns zu jeder Anfrage auch die derzeit bei Ihnen generierte WOP-/CNC-Datei, auf die sich Ihre Anfrage konkret bezieht. (Also im Falle einer WEEKE-/HOMAG-Maschine die MPR-Datei, bei einer BIESSE-Maschine eine CIX-Datei, bei FELDER eine TCN-Datei, bei XILOG eine XXL- oder PGM-Datei ...)

*Beispiel: zu 1) Zustelltiefe bei Taschen: aktuell generiertes CNC-Programm: Platte\_mit\_Taschen\_1.MPR*

### 5) Nachträglich geändertes Programm mit den gewünschten Änderungen

Sollten Sie eine ganz bestimmte Änderung wünschen, die Sie derzeit manuell im Zielsystem vornehmen, so senden Sie uns bitte auch zu jeder Anfrage eine von Ihnen von Hand im Zielsystem geänderte Version des WOP-/CNC-Programms, anhand derer wir klar ersehen können, welche konkrete Änderung Sie wünschen.

*Beispiel: zu 1) Zustelltiefe bei Taschen: nachträglich geändertes, so gewünschtes CNC-Programm: Platte\_mit\_Taschen\_1\_\_geaendert.MPR*

### 6) Aktuelle Sicherung Ihrer Einstellungen per P2W\_PACK

Ganz wichtig ist in jedem Fall die Zusendung einer PCad2Wop-Datensicherung (Icon „ZIP“ im Commander – drittes Icon von links). Wenn Sie das „ZIP“-Icon im Commander betätigen, so wird eine ZIP-Datei mit Ihren aktuellen Einstellungen erzeugt. Diese benötigen wir, damit wir Ihre Anfragen mit genau Ihren Werkzeugdaten, Ihren allgemeinen Einstellungen und genau Ihren VBS-Anpassungen testen können.

*Beispiel: aktuelle Datensicherung in der Anlage: 20130225\_P2W\_Pack.zip*

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir aufgrund der vielen kundenspezifischen Anpassungen und der Vielzahl an unterschiedlichen Maschinen und Steuerungen Anfragen nicht bearbeiten können, wenn die oben genannten Angaben und Anlagen nicht beigefügt werden. Anhand konkreter Beispiele lassen sich Anfragen und Probleme einfacher beschreiben, lösen und auch überprüfen. Vielen Dank.