

PCad2Wop / PaletteCAM

Vorgehensweise bei Anfragen / Problemen / Fehlern zu PCad2Wop

Stand: 29.08.18 / OP

PCad2Wop ist seit 2006 erfolgreich auf dem Markt – und das für mehr als 30 unterschiedliche WOP-/CNC-Formate. 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 einige zus. Informationen, die passenden Beispiele und auch die Einstellungen von genau Ihrem Kundenstand vorliegen haben.**

Die benötigten Informationen und Details werden hier beschrieben. Wir bitten Sie, uns diese unbedingt zu senden.

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 daher um die folgende Vorgehensweise. Bitte beachten/bearbeiten Sie alle folgenden 9 Punkte:

1) Hinweise in LOG-Datei und auf der FAQ-Seite 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 „**Meldungen ansehen**“ im PCad2Wop-Haupt-/Startmenue).

Dort finden Sie am Ende immer die aktuellsten Meldungen. Viele Anfragen lassen sich basierend auf den Meldungen in der LOG-Datei bereits lösen (z.B. „Werkzeug ... fehlt“). Hinweise zu vielen Standardfragen und –Problemen sind auch auf der Internetseite für allg. Fragen zu PCad2Wop zu finden. Dort können Sie z.B. auch nach Stichworten suchen. Diese FAQ-Seiten finden Sie über einen Link unten auf der PaletteCAD-Webseite unter „support-training“ oder direkt per Klick

hier: [PCad2Wop-FAQ-Seite](#)

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 komplett 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).

PCad2Wop / PaletteCAM

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 genau anhand einer Schreinerplatte belegt werden kann.

Das erleichtert uns die Bearbeitung einer Anfrage enorm.

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, *.XCS, *.PGMX ...)

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 o. MAESTRO eine XXL-, XCS- oder PGMX-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 „Datensicherung“ rechts im PCad2Wop-Haupt-/Startmenue). Wenn Sie dieses Icon betätigen, so wird eine ZIP-Datei mit Ihren aktuellen Einstellungen erzeugt. Diese benötigen wir, damit wir Ihre Anfragen mit genau Ihren Werkzeugdaten, Ihren letzten allgemeinen Einstellungen und genau Ihren aktuellen VBS-Anpassungen testen können.

Beispiel: aktuelle Datensicherung in der Anlage: [20180227_<kundenname>_P2W_Pack.zip](#)

In Versionen von PCad2Wop vor Frühjahr 2018 endete die Datensicherung mit der Erzeugung der ZIP-Datei. Diese müssen Sie uns in diesem Fall per kostenlosem Service von www.WeTransfer.com zusenden, bitte nicht per Mail, da seit 2018 die Mailsysteme aus Sicherheitsgründen solche Anhänge abweisen.

In Versionen danach sendet das Packprogramm die jeweils frisch erzeugte Datensicherung automatisch per FTP an den PaletteCAD-Kundenserver, so dass wir Ihre Sicherung dann auf diesem Wege automatisch erhalten haben. Senden Sie uns dann in diesem Fall bitte noch zusammen mit den Antworten die Info, dass Sie eine Datensicherung erstellt und per WeTransfer oder automatisch per FTP an uns versendet haben.

PCad2Wop / PaletteCAM

Ganz wichtig ist auch die ausführliche Beantwortung der folgenden Fragen:

7) seit wann tritt das geschilderte Problem auf ? Schon immer oder erst ab eine best. Zeitpunkt ?

Existieren noch ältere Planungen, die sich noch fehlerfrei umsetzen lassen ?
Falls nach best. Zeitpunkt: was wurde zu diesem Zeitpunkt gemacht ? Neues WINDOWS, neuer Rechner, neues PaletteCAD oder Eingriffe in Einstellungen von PCad2Wop durch Sie oder einen Kollegen ?

8) sind alle Bauteile von diesem Problem betroffen oder nur bestimmte ?

Testen Sie doch bitte einmal ältere Planungen, die früher sicher konvertiert wurden und prüfen Sie, ob nur bestimmte Bauteiltypen betroffen sind.

9) ist das Problem schon in PaletteCAD bzw. in der Schreinerplatte sichtbar oder ist dort alles 100% OK und nur die CNC-Generierung macht ein Problem ?

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. Nur anhand konkreter Beispiele lassen sich Anfragen und Probleme einfach beschreiben, überprüfen und auch lösen.

Dieses Dokument finden Sie auch im Unterverzeichnis DOKU Ihrer PCad2Wop-Installation, also z.B.

in Version **5.x**: C:\PCad2Wop**5**\Doku\[PCad2Wop_Hinweis_zu_Anfragen.pdf](#)

in Version **6.x**: C:\PCad2Wop**6**\Doku\[PCad2Wop_Hinweis_zu_Anfragen.pdf](#)

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Ihr PaletteCAM-Team

PCad2Wop / PaletteCAM

Eindeutige ID: #1004

Verfasser: Ottmar Petry

Letzte Änderung: 2018-08-29 12:57