

liveSensor – FAQ.

Häufig gestellte Fragen zum neuen Add-On Service liveSensor

- **Wie kann ich die liveSensor Geräte bestellen?**

Melden Sie sich auf Lufthansa-cargo.com mit Ihren eServices Login-Daten an. Sollten Sie noch keine Login-Daten haben, können Sie sich einfach unter eServices registrieren. Um die liveSensor Geräte zu bestellen, gehen Sie auf eServices → Advanced Tracking → Order Forms. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse sowie ein Passwort an und bestellen Sie Ihre Tracking-Geräte an die gewünschte Adresse. Nach Erhalt aktivieren Sie die Geräte online. Im Anschluss können Sie das Gerät ganz nach Ihren Anforderungen konfigurieren.
- **Wie viel kostet ein Gerät?**

Ein Tracking-Gerät kostet ca. 135€/ \$155 (die Preise können aufgrund von lokalen Steuer- sowie Zollbestimmungen variieren) für eine Leihdauer von 100 Tage. Eine Bestellung umfasst jeweils mindestens 10 Geräte die Ihnen für 100 Tage zur Verfügung stehen.
- **Was passiert wenn ich ein Gerät in meiner Obhut verliere?**

Bei Verlust oder bei verspätetem Auftrag zur Abholung der Geräte nach der Leihfrist von 100 Tagen veranschlagen wir eine Gebühr in Höhe des Wiederbeschaffungswertes, welcher 350€/ \$370 pro Gerät entspricht. Es besteht keine Möglichkeit der Erstattung, da es sich bei diesem Service um Leihgeräte handelt und der Lufthansa Cargo bereits Kosten zu den Geräten entstanden sind. Sie sind somit verpflichtet die Geräte innerhalb der Leihfrist von 100 Tagen, durch kostenlose Beauftragung eines Speditionsunternehmens über das Return Me Online-Formular, wieder an uns zurückzugeben.
- **Kann die Leihfrist von 100 Tagen verlängert werden?**

Die Leihfrist von 100 Tagen kann nicht verlängert werden, da durch die sukzessive Teilentladung der Batterie nicht garantiert werden kann, dass die gesamte Transportkette nach diesen 100 Tagen weiterhin getrackt wird. Benutzen Sie die Geräte daher rechtzeitig, damit wir die Ihnen zugesagte Batterieleistung einhalten können.
- **Wie platziere ich das Tracking-Gerät mit der Sendung?**

Der volle Leistungsumfang ist nur gewährleistet, wenn Sie das aktivierte Tracking-Gerät ordnungsgemäß in die zu trackende Sendung legen. Durch den Lichtsensor, bekommen Sie unverzüglich Information darüber ob und wann Ihre Sendung geöffnet wurde, sogar in der Dunkelheit, dank dem integrierten Infrarot-Sensor. Wenn Sie das Gerät von außen an die Sendung anbringen, wird die Batterieleistung stark beeinträchtigt, da der Lichtsensor so dauerhaft Daten/Lichteinstrahlungen empfängt. Zudem besteht ein erhöhtes Verlustrisiko, wenn Sie das Gerät von außen an der Sendung zum Beispiel mit Klebeband befestigen.

- **Ich habe ein Gerät, was muss ich tun um meine Sendung zu tracken?**

Sie erhalten die Zugangsdaten für das liveSensor Tracking Portal von Lufthansa Cargo. Melden Sie sich nach Erhalt der Zugangsdaten auf Findum.Sendum.com an. Im nächsten Schritt verbinden Sie den liveSensor mit dem Tracking Portal und nehmen Sie die gewünschten Konfigurationen zu Ihrem Gerät vor. Beachten Sie, dass Sie aufgrund der Beförderungsbedingungen dazu verpflichtet sind bei der Buchung anzugeben, dass eine oder mehrere Ihrer Sendungen getrackt werden. Dazu setzen Sie einfach in Ihrer Buchung, ein Häkchen in die Real Time Tracking Checkbox. Sollten Sie uns darüber bei der Buchung nicht informieren, kann bei Transit ein Dunkelalarm aufgrund des Sensors ausgelöst werden, der mit hohem materiellem und zeitlichem Aufwand verbunden ist. Sollten Sie uns nicht in Kenntnis über Ihre getrackten Sendungen setzen und ein Dunkelalarm im Transit ausgelöst werden, stellen wir Ihnen eine Schadenersatzpauschale in Höhe von 10.000€/ \$10.000 in Rechnung.

- **Warum bin ich dazu verpflichtet bei der Buchung meiner Sendung anzugeben, dass die Sendung getrackt wird?**

Laut Beförderungsbedingungen der Lufthansa Cargo sind Sie dazu verpflichtet, uns über Ihre Sendungen zu informieren denen Sie ein Tracking-Gerät beigelegt haben. Ein nicht kenntlich gemachtes Tracking-Gerät kann irrtümlich für ein nicht autorisiertes Gerät mit Gefahrpotential gehalten werden.

Setzen Sie uns darüber in Kenntnis in dem Sie lediglich in die Real Time Tracking Checkbox ein Häkchen setzen. Sollten Sie uns nicht informieren und Ihre Sendung löst einen Dunkelalarm im Transit aus, welcher mit hohem Aufwand und Kosten verbunden ist, stellen wir Ihnen eine Schadenersatzpauschale in Höhe von 10.000€/ \$10.000 in Rechnung. Setzen Sie also bei getrackten Sendungen immer ein Häkchen in die Real Time Tracking Checkbox der entsprechenden Buchung.

- **Wie aktiviere ich ein Tracking Gerät bzw. wie verbinde ich es mit dem Tracking-Portal?**

Zunächst melden Sie sich auf Findum.Sendum.com an. Klicken Sie im linken Feld auf „Add a Device“. Aktivieren Sie das Gerät welches Sie mit dem Tracking-Portal verbinden wollen, indem Sie einfach den Sensor mit dem Command Module zusammenstecken. Das Gerät sendet ein Signal und verbindet sich automatisch mit dem Portal, Sie müssen lediglich auf akzeptieren klicken.

- **Wie kann ich eine bestimmte Sendung tracken?**

Aktivieren Sie den liveSensor durch Zusammenstecken des Sensors mit dem Command Module, verbinden Sie ihn mit dem Tracking Portal und legen Sie ihn in Ihre Sendung. Wenn es sich dabei zum Beispiel um temperaturempfindliche Ware handelt, dann kann die Temperatur der Ware direkt gemessen werden. So kann sichergestellt werden, dass Ihre Ware angemessen transportiert wird.

- **Wohin kann ich meine Sendung mit liveSensor tracken?**

Ihre Sendung können Sie weltweit tracken.

- **Welche Internet Browser werden von dem Tracking Portal unterstützt?**

Windows: Chrome 9+ Firefox 12+ IE 11+

Mac: Safari 6+ Chrome 22+ Firefox 14+

- **Kann ich mehrere Geräte mit einem Account tracken?**

Ja das ist möglich. Es lassen sich mehrere Geräte über einen Account tracken. Die Geräte werden einzeln angezeigt, sie lassen sich separat konfigurieren und man kann sie ebenfalls benennen.

- **Welche Konfigurationen kann ich mit dem Gerät vornehmen?**

Es lassen sich viele Konfigurationen mit dem Gerät vornehmen. Bestimmen Sie zum Beispiel

- in welchem Intervall der Standort sowie die Sensordaten ermittelt werden sollen,
- ob so genannte GPS-Jammer ermittelt werden sollen,
- wann und wie lange das Gerät in den „Deep Sleep Mode“ gehen soll und
- ab wie viel Druck ein Alarm ausgelöst werden soll.

Um die Konfigurationen zu übernehmen, vergessen Sie nicht auf den „Send to Device“ Button oben rechts zu klicken damit die Veränderungen auf das Gerät übertragen werden. Des Weiteren kann unter Rules ein Bereich der Sensordaten bestimmt werden in dem man eine Alarmmeldung erhalten möchte, bedeutet bei Unter- oder Überschreiten der Temperatur, der Feuchtigkeit etc.

- **Was genau ist ein Geofence?**

Ein Geofence ist eine virtuelle Abgrenzung eines von Ihnen zu definierenden Bereiches. So kann zum Beispiel einer der gesetzten Geofences um das Lager, in dem Ihre Sendung liegt, gelegt werden und Sie werden unverzüglich benachrichtigt wenn Ihre Sendung diesen virtuellen Bereich verlässt oder wieder betritt.

- **Was bedeutet Sensor Reports?**

Wenn Sie lediglich die Sensordaten Ihrer Sendung tracken wollen, jedoch nicht den Standort, können Sie unter Sensor Reports bestimmen in welchem zeitlichen Abstand die erfassten Sensordaten von Ihrem Gerät gezogen werden sollen.

- **Was bedeutet das gelbe Ausrufezeichen-Symbol?**

Wenn das Tracking-Gerät eine oder mehrere ungeklärte Statusmeldungen aufweist erscheint dieses Warnsymbol.

- **Welche Laufzeit hat eine voll aufgeladene Batterie?**

Eine voll aufgeladene Batterie hat in etwa eine Laufzeit von 21 Tagen unter folgenden Bedingungen: das Gerät verfügt über einen durchschnittlichen bis guten Netzempfang, das Gerät ist 24 Stunden am Tag in Betrieb, Sensordaten werden alle 30 Sekunden ermittelt, Standort- und Statusmeldungen werden alle 2 Stunden ermittelt und das Gerät ist nicht gefrierenden Temperaturen ausgesetzt. Bitte beachten Sie, dass die Batterielaufzeit je nach der von Ihnen vorgenommenen Konfiguration, länger oder kürzer ausfallen kann.

- **Was ist der Unterschied zwischen Assisted Location und Autonomous Location?**

Die Assisted Location Methode ist zuverlässiger und exakter bei der Standortbestimmung, im Vergleich zu der Autonomous Location Methode. Allerdings fällt bei dieser exakteren Methode der Stromverbrauch und die Datennutzung etwas höher aus. Die Autonomous Location Methode funktioniert jedoch nicht bei GPS Signal Beeinträchtigungen was zum Beispiel durch einen Störsender, einem so genannten GPS-Jammer, ausgelöst werden kann.

- **Was ist der Deep Sleep Mode?**

Wenn Sie den Stromverbrauch des Tracking-Gerätes senken wollen, können Sie das Gerät in einen so genannten „Deep Sleep Mode“ setzen. Dieser wird eingesetzt wenn das Gerät nach einer von Ihnen bestimmten Zeit inaktiv ist. Die Dauer wie lange Ihr Gerät in den „Deep Sleep Mode“ gehen soll können Sie ebenfalls festlegen.

- **Kann ich die erfassten Daten zu meinem Tracking-Gerät als Datei herunterladen?**

Sie können Ihre Daten entweder als PDF- oder Excel-Datei herunterladen. Klicken Sie dazu einfach in dem Menü des Gerätes auf den Reiter „Report“. Dort geben Sie den gewünschten Zeitraum an und schon können Sie zwischen PDF- oder Excel-Datei als Ausgabedatei entscheiden.

- **Was mache ich wenn ich die bestellten Tracking-Geräte nicht benutze?**

Sie mieten die Tracking-Geräte für 100 Tage. Innerhalb dieses Zeitraums können Sie die Geräte kostenfrei und weltweit von unserem Logistikpartner über das Lufthansa Cargo Return Me Online-Formular, abholen lassen. Bei Überschreitung der 100 Tage müssen wir Ihnen den Wiederbeschaffungswert des Gerätes, in Höhe von 350€/ \$370, in Rechnung stellen.

- **Wie kann ich meinen Account löschen?**

Sie können Ihren Account löschen indem Sie das Kontaktformular auf [Sendum.com](https://sendum.com) ausfüllen und um das Löschen Ihres Accounts beten.

Für weitere und ausführlichere Informationen besuchen Sie die Help Seite auf [Findum.Sendum.com](https://findum.sendum.com).