

Elica Connect Troubleshooting

Rev. 1.2

Pasquale Sassano

Sommario

1.	Famiglia di codici PRF interessati.....	4
2.	Macro tematiche	5
3.	Download dell'app.....	5
4.	Creazione utente	6
5.	Recupero credenziali	7
6.	Login	8
7.	Affiliazione della cappa all'app Elica Connect	8
7.1.	Icona WIFI lampeggiante alla prima installazione	8
7.2.	Cappa disconnessa su app e icona Wifi lampeggiante su prodotto	9
7.3.	Wifi che non si abilita dopo sequenza di attivazione	10
7.4.	Smartphone che non riesce a trovare la rete della cappa "ELICA_XXXX"	10
7.5.	Errore in app dopo scansione del QR code contenente il CUID o inserimento manuale del CUID.	11
7.6.	Smartphone che non riesce a comunicare con il prodotto durante la procedura di affiliazione ...	12
7.7.	Wifi di casa non presente nell'elenco delle reti suggerite in app	13
8.	Affiliazione dello SNAP all'app Elica Connect	13
8.1.	SNAP non abilita la rete "SNAP_XXXX"	13
8.2.	SNAP disconnesso su APP.....	14
9.	Monitoraggio e controllo prodotto	15

1. Famiglia di codici PRF interessati

PRF0164340	HIDDEN 2.0 @ IX/A/52
PRF0164356	HIDDEN 2.0 @ IX/A/72
PRF0164361	HIDDEN 2.0 @ BLGL/A/52
PRF0164391	HIDDEN 2.0 @ BLGL/A/72
PRF0162784	GETUP BLGL/A/90
PRF0161680	GETUP IX/A/90
PRF0162866	GETUP CAST IRON/A/90
PRF0162869	GETUP NAKED/A/90
PRF0167047	LULLABY C WOOD/F/120
PRF0167049	LULLABY C WH WOOD/F/120
PRF0167046	LULLABY C WOOD/A/120
PRF0167048	LULLABY C WH WOOD/A/120
PRF0166703	OPEN SUITE K42HE TC3VI FL BL/F/80
PRF0167007	OPEN SUITE K42HE TC3VI FL BL/F/160
PRF0165965	OPEN SUITE UP K42HE TC3VI FL BL/F/80
PRF0166771	OPEN SUITE UP K42HE TC3VI FL BL/F/160
PRF0164980	FLAT 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL BL/A/80
PRF0165017	FLAT 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL GR/A/80
SNAP	ALL SNAP

2. Macro tematiche

Nei paragrafi successivi sono elencati gli imprevisti più frequenti che possono emergere durante l'uso dell'app Elica Connect e durante l'uso di un prodotto connesso Elica (cappa o SNAP).

In generale non saranno affrontate in modo approfondito le tematiche legate all'infrastruttura della propria rete di casa.

3. Download dell'app

Per usufruire delle funzionalità della connettività sui prodotti connessi sarà necessario installare l'applicazione sullo smartphone.

L'applicazione è disponibile sia su Play Store Android che su App Store iOS.

Per accedere velocemente allo store e scaricare l'APP sarà sufficiente scansionare il QR code presente sui prodotti connessi oppure sarà possibile effettuare la ricerca manuale sullo Store effettuando la ricerca dell'app "Elica Connect".

Un esempio di flyer con l'indicazione del QR code è il seguente:



Inviare una segnalazione al SERVICE che si occupa dei dispositivi connessi nel caso in cui ci siano paesi in cui non sia possibile scaricare l'App Elica Connect.

*Per i dispositivi Android è richiesta la versione 8.0 (Oreo) o superiore

*Per i dispositivi Apple è richiesta una versione iOS 13 o superiore.

**Non è garantito il corretto ed immediato funzionamento dell'app nelle versioni troppo recenti dei sistemi operativi o in quei casi in cui vengono effettuati degli upgrade non obbligatori del sistema operativo in uso.

**Sarà compito di Elica verificare ed eventualmente correggere, dove possibile, le eventuali incompatibilità dell'app.

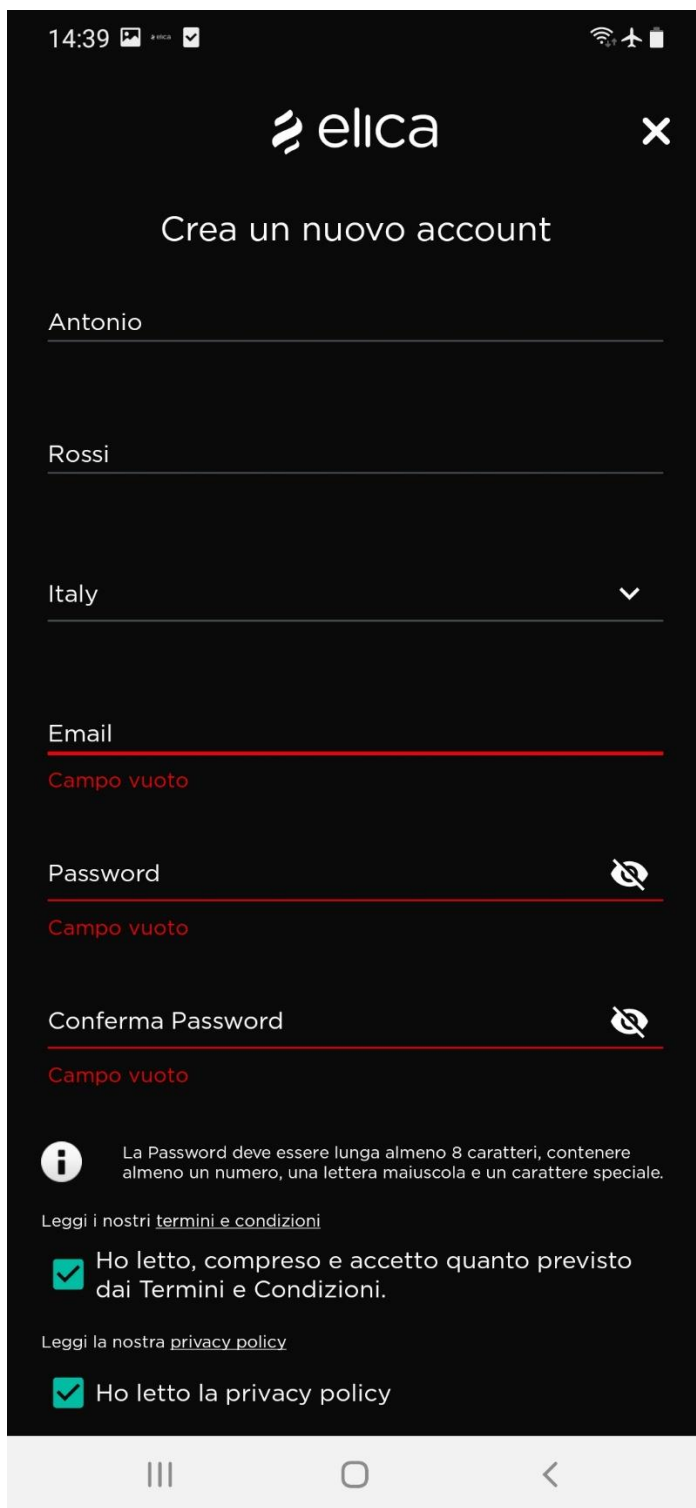
4. Creazione utente





Non sono state riscontrate/segnalate anomalie riguardo alla creazione dell'account.



In caso di messaggi di errore da parte dell'app ripetere la procedura.

Appuntarsi eventualmente il messaggio di errore dato dall'app con l'aiuto di schermate del telefono in uso.

La versione 2.0.0 iOS presenta un problema sulla creazione delle nuove utenze (problema risolto dalla versione 2.0.0.1).




14:39    

Crea un nuovo account


Antonio

Rossi


Italy 

Email


Campo vuoto

Password 

Campo vuoto

Conferma Password 

Campo vuoto




 La Password deve essere lunga almeno 8 caratteri, contenere almeno un numero, una lettera maiuscola e un carattere speciale.

Leggi i nostri [termini e condizioni](#)

Ho letto, compreso e accetto quanto previsto dai Termini e Condizioni.

Leggi la nostra [privacy policy](#)

Ho letto la privacy policy

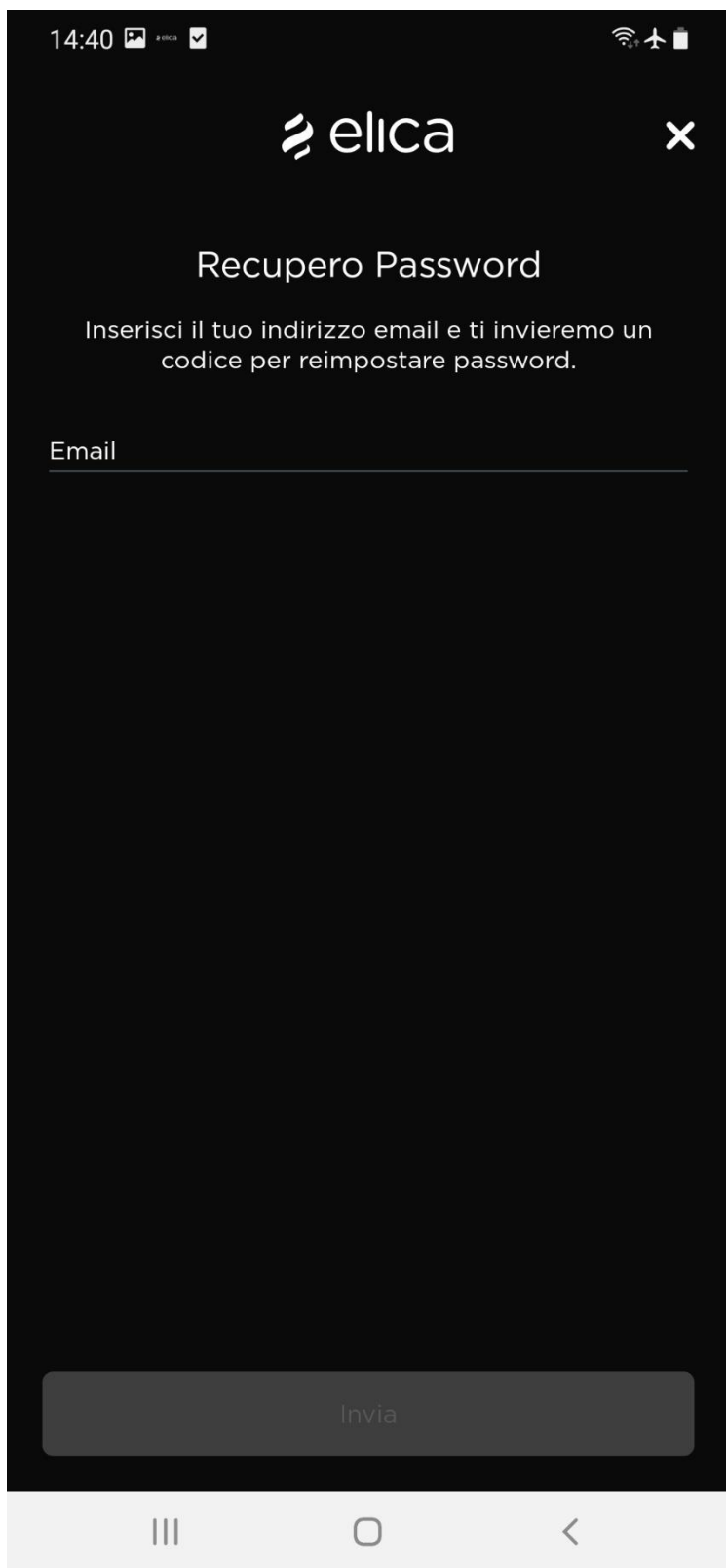
  

5. Recupero credenziali

Non sono state riscontrate/segnalate anomalie riguardo il recupero delle proprie credenziali.

In caso di messaggi di errore da parte dell'app ripetere la procedura.

Appuntarsi eventualmente il messaggio di errore dato dall'app con l'aiuto di schermate del telefono in uso.



6. Login

Non sono state riscontrate/segnalate anomalie riguardo l'operazione di Login con il proprio account.

In caso di messaggi di errore da parte dell'app ripetere la procedura.

Inviare una segnalazione ad Elica in caso di problema persistente, appuntarsi eventualmente il messaggio di errore dato dall'app con delle schermate.

LOGIN vecchie utenze SNAP

Solo nella versione iOS l'app potrebbe indicare "Password errata" anche se la password è stata scritta nel modo corretto. Il login viene fatto ugualmente se la password risulta non corretta. L'anomalia viene segnalata perché la password non soddisfa tutti i requisiti minimi "La password deve essere lunga almeno otto caratteri, contenere almeno un numero, una lettera maiuscola e un carattere speciale". E' consigliato cambiare la password se si hanno difficoltà nella login.

7. Affiliazione della cappa all'app Elica Connect

Durante la procedura di affiliazione del prodotto all'app possono verificarsi delle anomalie a seconda del tipo di telefono o cappa in uso.

7.1. Icona WIFI lampeggiante alla prima installazione

Dopo il montaggio del prodotto potrebbe verificarsi questa anomalia.

Check da fare:

- Alimentare la cappa e accertarsi che tutti i carichi siano spenti (luci e aspirazione);
- Verificare se il led o l'icona del wifi inizia a lampeggiare
- Se l'icona o il led lampeggia, verificare la presenza di una rete chiamata "ELICA_TEST" (verifica da fare monitorando la lista delle reti wifi disponibili sul proprio telefono)
- Se si rileva la rete chiamata "ELICA_TEST" nella lista delle reti, siamo in presenza di un **prodotto non collaudato**
- Se non si rileva la rete "ELICA_TEST" nella lista delle reti, siamo in presenza di un prodotto correttamente collaudato ma con una prima configurazione wifi già fatta in precedenza (cappa configurata per una verifica in stabilimento, in negozio o showroom). In questo caso sarà necessario effettuare il **reset della configurazione wifi** per poter effettuare una nuova configurazione. In alcuni casi sarà necessario fornire il codice CUID ad Elica per una verifica dettagliata.

Prodotto non collaudato

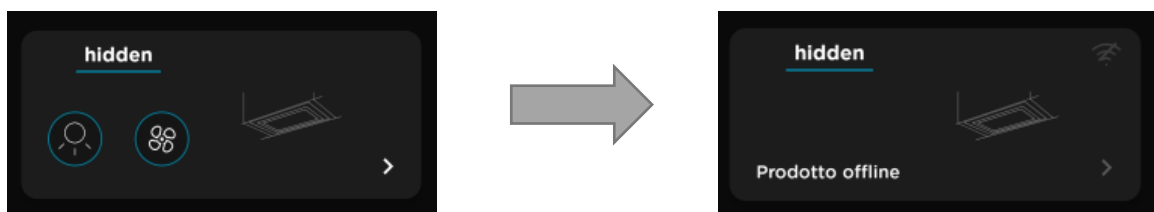
In questo caso contattare il service Elica. (sarà necessario far intervenire un tecnico per la sostituzione del modulo)

Reset della configurazione wifi

Effettuare la pressione prolungata per 6 secondi del tasto wifi (10 secondi nel caso di cappa Open Suite) o della sequenza associata nel caso di cappa con telecomando (leggere il manuale della cappa specifica per i dettagli).

Se il reset è andato a buon fine il led del wifi sulla cappa resterà spento, sarà necessario a questo punto riattivare il wifi con la pressione prolungata del tasto e seguire le indicazioni in app per l'affiliazione. La corretta attivazione del wifi, avrà come effetto la creazione di una rete chiamata "Elica_XXXX", rete verificabile facilmente dalla lista delle reti del proprio telefono.

7.2. Cappa disconnessa su app e icona Wifi lampeggiante su prodotto



Check da fare:

- Durante il lampeggio del led sulla cappa effettuare lo spegnimento del wifi mediante la pressione prolungata di 2 secondi (attenersi comunque alle istruzioni sul libretto del prodotto)
- Una volta spento riattivare il wifi mediante pressione prolungata del tasto di configurazione del wifi
- Verificare se il led o l'icona del wifi inizia a lampeggiare
- Se l'icona o il led lampeggia, verificare la presenza di una rete chiamata "Elica_XXXX" (verifica da fare monitorando la lista delle reti wifi disponibili sul proprio telefono)
- Se si rileva la rete chiamata "Elica_XXXX" nella lista delle reti, siamo in presenza di un **prodotto non configurato, sarà quindi necessario configurare nuovamente il prodotto mediante l'affiliazione all'app seguendo le istruzioni in app date dal menu aggiungi prodotto**. In questo caso l'affiliazione di un prodotto che risulta offline su app, ha come effetto la sostituzione di quel prodotto.
- Se non si rileva la rete "Elica_XXXX" nella lista delle reti e l'icona continua a lampeggiare per più di 5 minuti, senza stabilizzarsi, sarà necessario **verificare la qualità della connessione del proprio wifi**. Provare a riavviare il router di casa e verificare se la cappa torna ad essere connessa dando la segnalazione con led bianco fisso.

Se il problema non viene risolto resettare la configurazione wifi sulla cappa e ripetere la procedura di affiliazione all'app dal menu aggiungi prodotto (sarà necessario farlo con lo stesso account di partenza).

7.3. Wifi che non si abilita dopo sequenza di attivazione

Problema rilevato legato al wifi: Il prodotto emette un segnale acustico singolo dopo la sequenza di attivazione del wifi ma il led del wifi sul prodotto non si illumina.

Problema rilevato legato al tasto del wifi: Il prodotto non abilita il led wifi dopo pressione di 2/3 secondi del tasto wifi e non emette nemmeno segnale acustico (gli altri tasti funzionano regolarmente)

Check da fare:

- Alimentare prodotto, attendere dieci secondi
- Verificare che sia emesso il beep singolo dopo pressione prolungata del tasto wifi per 2/3 secondi.
- Se il prodotto non emette alcun segnale acustico sarà necessario **sostituire la User Interface.** (rilevato questo problema in particolare sul prodotto FLAT 25).
- Se il prodotto emette il segnale acustico (beep singolo) senza attivare il wifi sarà necessario insistere con la procedura di attivazione o in caso negativo **forzare la procedura di attivazione** Il punto precedente può presentarsi su tutti i modelli di cappa e l'azione risolutiva è valida in generale.

Procedura di attivazione forzata del wifi:

- Togliere l'alimentazione alla cappa e poi rialimentarla nuovamente per almeno 3 volte consecutive (prima di rialimentare il prodotto attendere 10 secondi)
- Pressione prolungata di 2/3 secondi del tasto wifi (sequenza di attivazione su telecomando dove previsto, attenersi comunque al manuale del prodotto)
- Ripetere la pressione di due secondi subito dopo l'emissione di un beep singolo
- Ripetere la sequenza più volte se necessario

La corretta sequenza di attivazione del wifi è evidenziata dal fatto che sul prodotto si attivi il led del wifi e poi che sia disponibile la rete chiamata "Elica_XXXX" (al posto di "XXXX" ci saranno le prime quattro cifre del CUID dell'etichetta caratteristica del proprio prodotto). Un esempio di etichetta è la seguente:



Nota. A seconda del modello di cappa si potranno avere feedback differenti sul tasto wifi. Le segnalazioni dettagliate sono disponibili nei manuali utente del proprio prodotto.

7.4. Smartphone che non riesce a trovare la rete della cappa "ELICA_XXXX"

- Accertarsi di aver effettuato correttamente la procedura di attivazione del wifi;
- Verificare che il led del WIFI sulla cappa si sia acceso (le segnalazioni dettagliate sono disponibili nei manuali utente del proprio prodotto)

- Verificare nella lista reti wifi del telefono la presenza della rete wifi “ELICA_XXXX”;
- Accertarsi di essere davanti al prodotto o nelle immediate vicinanze (entro 5 metri di distanza, la presenza di porte o muri può influire negativamente sul segnale wifi).
- In caso negativo ripetere la procedura disalimentando e rialimentando il prodotto
- In caso negativo provare con un telefono diverso (Es. Android se si utilizza un iPhone)

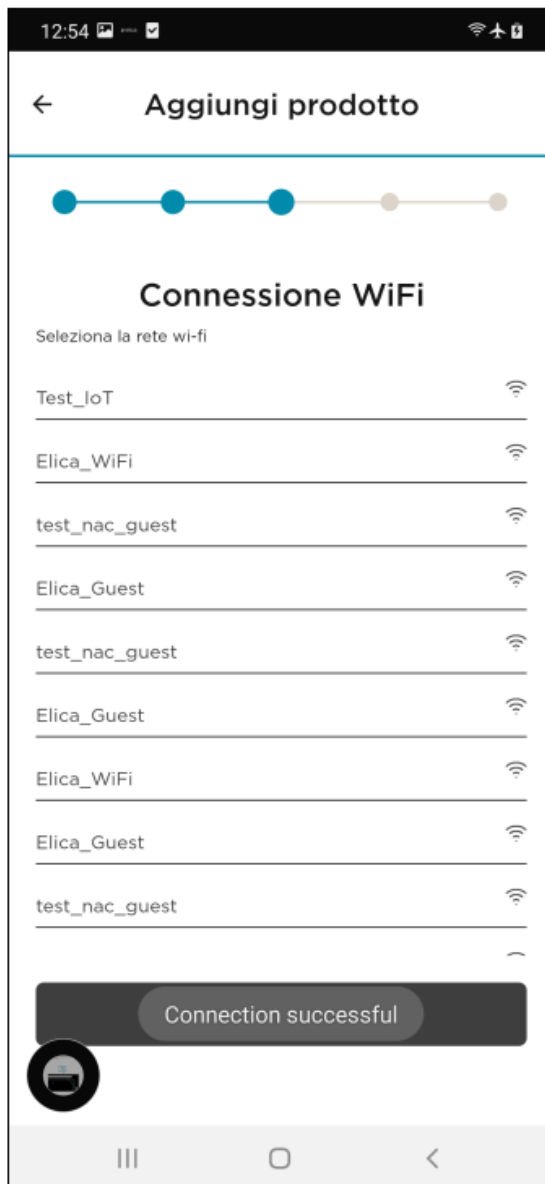
7.5. Errore in app dopo scansione del QR code contenente il CUID o inserimento manuale del CUID

- Appuntarsi il tipo di errore dato dall’app e condividerlo con i tecnici Elica;
- Se l’errore è “Ops! lot Id: invalid value” può essere stato inserito manualmente il codice errato. **Il codice da inserire non è il 12NC ma il CUID che si trova in un’etichetta separata da quella contenente il logo elica. In alcuni casi l’utente sta immettendo un codice relativo ad un prodotto che non ha la connettività tra le possibili funzioni (es. prodotti acquistati prima di Gennaio 2021)**
- Se l’errore è “Ops! lot Id: invalid value, already registered” può essere stato fatto un tentativo di affiliazione di un prodotto già affiliato in precedenza da un account diverso. **In questo caso contattare Elica per forzare l’eventuale reset del prodotto.**

7.6. Smartphone che non riesce a comunicare con il prodotto durante la procedura di affiliazione

- Accertarsi di essere connessi alla rete della cappa dal menu lista delle reti del proprio dispositivo Android/iOS;
- La schermata dell'app Elica Connect dovrà visualizzare la lista delle reti visibili dalla cappa nell'ambiente dove è installato il prodotto;

Es.



(si seleziona la propria rete, e si prosegue inserendo la password del proprio wifi di casa)

- Ripetere la procedura da capo se si riscontrano problemi altrimenti seguire le istruzioni al paragrafo successivo.

7.7. Wifi di casa non presente nell'elenco delle reti suggerite in app

- Accertarsi che il segnale del wifi di casa sia sufficientemente forte da essere riconosciuto dalla cappa;
- Per verificarlo è necessario che il numero di tacche del wifi sul proprio telefono sia maggiore o uguale a una tacca (vedi immagine sotto);



8. Affiliazione dello SNAP all'app Elica Connect

8.1. SNAP non abilita la rete "SNAP_XXXX"

Problema rilevato legato a SNAP: Dopo pressione del tasto di reset per cinque secondi dello SNAP (posto sotto il vetro) non viene trovata la rete proprietaria dello SNAP usata per la configurazione.

Possibile soluzione:

A)

- portare in STANDBY lo SNAP effettuando tre singole pressioni consecutive del tasto ON/OFF (ad ogni pressione del tasto sul telecomando lo SNAP emetterà un singolo "beep")
- a termine procedura lo SNAP emetterà un "beep" più lungo (lo SNAP entrerà nello stato di standby)
- attendere dieci secondi e poi premere nuovamente sul tasto di ON/OFF (lo SNAP si riaccenderà effettuando l'animazione colorata)
- portare lo SNAP in modalità Access Point mediante telecomando o tasto di reset sotto il vetro (pressione cinque secondi), verrà emesso un primo singolo "beep" alla richiesta di attivazione dell'Access Point, poi verrà emesso un secondo "beep" quando verrà creata la rete "SNAP_XXXX"

NOTA. Ci vogliono in media circa 20 secondi per la creazione dell'Access Point (quindi non è immediato)

- verificare a questo punto la presenza della rete "SNAP_XXXX" nella lista reti
- in caso negativo seguire la procedura **B)**

B)

- eseguire il reset completo dello SNAP mediante pressione prolungata (maggiore di 15 secondi) del tasto di reset posto sotto il vetro
- a termine procedura lo SNAP emetterà un "beep" lungo effettuando l'animazione colorata
- affiliare nuovamente il telecomando
- riattivare la modalità Access Point

8.2. SNAP disconnesso su APP

Problema rilevato: Lo SNAP risulta disconnesso dalla rete quindi dall'app.

Possibile soluzione:

A)

- portare in STANDBY lo SNAP effettuando tre singole pressioni consecutive del tasto ON/OFF (ad ogni pressione del tasto sul telecomando lo SNAP emetterà un singolo “beep”)
- a termine procedura lo SNAP emetterà un “beep” più lungo (lo SNAP entrerà nello stato di standby)
- attendere dieci secondi e poi premere nuovamente sul tasto di ON/OFF (lo SNAP si riaccenderà effettuando l’animazione colorata)
- portare lo SNAP in modalità Access Point mediante telecomando o tasto di reset sotto il vetro (pressione cinque secondi), verrà emesso un primo singolo “beep” alla richiesta di attivazione dell’Access Point, poi verrà emesso un secondo “beep” quando verrà creata la rete “SNAP_XXXX”

NOTA. Ci vogliono in media circa 20 secondi per la creazione dell’Access Point (quindi non è immediato)

- verificare a questo punto la presenza della rete “SNAP_XXXX” nella lista reti
- in caso negativo seguire la procedura **B)**

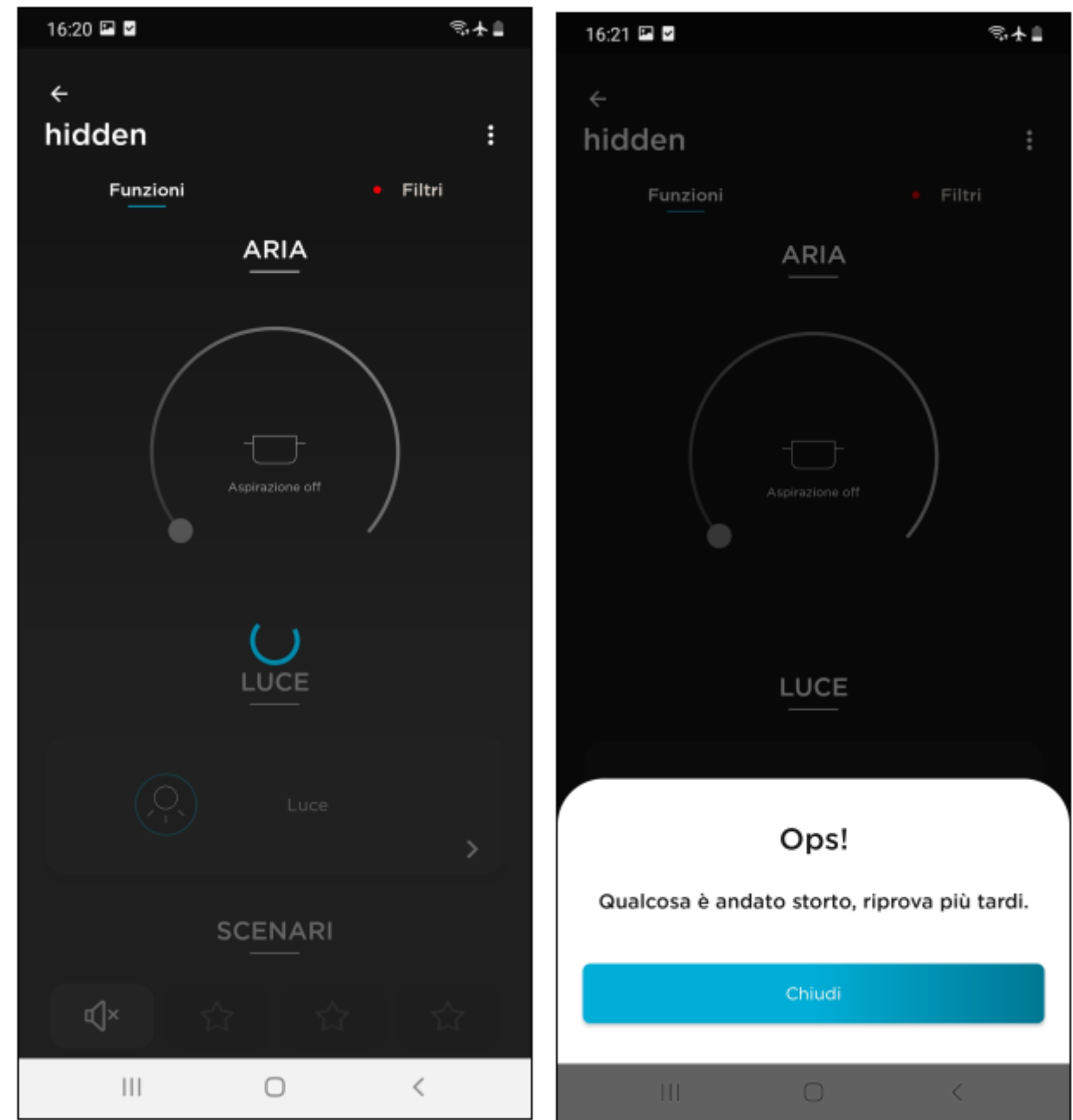
B)

- disalimentare e rialimentare lo SNAP dalla rete elettrica

9. Monitoraggio e controllo prodotto

Durante il monitoraggio e controllo di un prodotto connesso possono verificarsi delle anomalie minori, anomalie evidenziate dalla comparsa di un messaggio POPUP di errore direttamente in app.

Es.



La prima immagine a sinistra indica un ritardo nella comunicazione con il cloud, mentre quella a destra indica un timeout con relativo messaggio di errore.

La comparsa di tali messaggi di errore è dovuta a ritardi di comunicazione con il Cloud o a manutenzioni temporanee dell'infrastruttura Elica. Tipicamente i ritardi di comunicazione che non scaturiscono dalla manutenzione, sono strettamente legati alla tipologia di servizio della propria rete di casa.