Solución de problemas de Elica Connect

Rev. 1.3 Pascual Sassano

Resumen

| 1. | | Fam | ilia de códigos PRF |
|----|-----------|------------|---|
| 2. | | Mac | ros temáticas 4 |
| 3. | | Desc | carga la aplicación |
| 4. | | Crea | ación de usuarios |
| 5. | | Recu | uperación de credenciales |
| 6. | | Inici | ar sesión7 |
| 7. | | Afilia | ación de la campana a la aplicación Elica Connect8 |
| | 7.1 | 1. | Ícono WIFI parpadeando en la primera instalación8 |
| | 7.2 en | 2. nara | Pantalla en la aplicación "Error en la conexión a la nube" pero el indicador LED de Wi-Fi parpadea anja/blanco fijo Errore. Il segnalibro non è definito. |
| | 7.3 pa | 3. rpad | Pantalla de la APLICACIÓN bloqueada en "Conexión Wi-Fi establecida" y LED de Wi-Fi Jeando en naranja/blanco fijo (USUARIOS de iOS)10 |
| | 7.4 | 1. | El capó está desconectado en la aplicación y el icono de Wi-Fi parpadea en el producto11 |
| | 7.5 | 5. | Wifi no habilitado después de la secuencia de activación11 |
| | 7.6 | 5 . | Smartphone que no encuentra la red de la campana "ELICA_XXXX"12 |
| | 7.7 CU | 7. JID | Error en la app tras escanear el código QR que contiene el CUID o introducir manualmente el 13 |
| | 7.8 | 3. | Smartphone que no logra comunicarse con el producto durante el proceso de afiliación14 |
| | 7.9 | Э. | El wifi doméstico no está en la lista de redes sugeridas en la aplicación14 |
| 8. | | Afilia | ación SNAP a la aplicación Elica Connect15 |
| | 8.1 | 1. | SNAP no habilita la red "SNAP_XXXX" 15 |
| | 8.2 | 2. | SNAP desconectado en la APLICACIÓN15 |
| 9. | | Segu | uimiento y control de productos |

1. Familia de claves PRF afectadas

| PRF0164340 | OCULTO 2.0 @ IX / A / 52 |
|------------|---|
| PRF0164356 | OCULTO 2.0 @ IX / A / 72 |
| PRF0164361 | OCULTO 2.0 @ BLGL/A/52 |
| PRF0164391 | OCULTO 2.0 @ BLGL/A/72 |
| PRF0162784 | GETUP BLGL/A/90 |
| PRF0161680 | LEVANTAMIENTO IX/A/90 |
| PRF0162866 | GETUP HIERRO FUNDIDO/A/90 |
| PRF0162869 | GET UP NAKED/A/90 |
| PRF0167047 | NANA C MADERA/F/120 |
| PRF0167049 | NANA C WH MADERA/F/120 |
| PRF0167046 | NANA C MADERA/A/120 |
| PRF0167048 | NANA C WH MADERA/A/120 |
| PRF0166703 | SUITE ABIERTA K42HE TC3VI FL BL/F/80 |
| PRF0167007 | SUITE ABIERTA K42HE TC3VI FL BL/F/160 |
| PRF0165965 | SUITE ABIERTA HASTA K42HE TC3VI FL BL / F / 80 |
| PRF0166771 | SUITE ABIERTA HASTA K42HE TC3VI FL BL / F / 160 |
| PRF0164980 | PLANA 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL BL/A/80 |
| PRF0165017 | PLANA 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL GR/A/80 |
| SIESTA | TODO SNAP |

2. Macro temático

Los siguientes párrafos enumeran los imprevistos más frecuentes que pueden surgir durante el uso de la aplicación Elica Connect y durante el uso de un producto conectado Elica (campana o SNAP).

En general, los temas relacionados con la infraestructura de la red doméstica no se tratarán en profundidad.

3. Descarga la APLICACIÓN

Para aprovechar las funciones de conectividad de los productos conectados, será necesario instalar la aplicación en el teléfono inteligente.

La aplicación está disponible tanto en la Play Store de Android como en la App Store de iOS.

Para acceder rápidamente a la tienda y descargar la aplicación, simplemente escanee el código QR en los productos conectados o puede buscar manualmente en la tienda buscando la aplicación "Elica Connect".

Un ejemplo de volante con la indicación del código QR es el siguiente:



Enviar un informe al SERVICIO que atiende los dispositivos conectados en caso de que existan países donde no sea posible descargar la App Elica Connect.

Oreo) o superior para dispositivos Android

* Se requiere IOS 13 o superior para dispositivos Apple.

** No se garantiza el correcto e inmediato funcionamiento de la app en versiones demasiado recientes de los sistemas operativos o en aquellos casos en los que se realicen actualizaciones no obligatorias del sistema operativo en uso.

** Corresponderá a Elica verificar y eventualmente corregir, cuando sea posible, las incompatibilidades de la aplicación.

4. Creación usuario

No se encontraron/reportaron anomalías con respecto a la creación de la cuenta.

En caso de mensajes de error de la aplicación, repita el procedimiento.

Si es necesario, anote el mensaje de error dado por la aplicación con la ayuda de capturas de pantalla del teléfono en uso.

La versión 2.0.0 iOS tiene un problema en la creación de nuevos usuarios (problema resuelto por la versión 2.0.0.1).

| 14:39 🍱 🕫 🖌 | হি ≁∎ |
|---|---------------------------|
| 😫 elica | × |
| Crea un nuovo account | |
| Antonio | |
| | |
| Rossi | |
| | |
| Italy | ~ |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Password | Ø |
| | |
| | ** |
| | Ø, |
| | |
| La Password deve essere lunga almeno 8 caratteri, co almeno un numero, una lettera maiuscola e un caratt | ontenere ere speciale. |
| Leggi i nostri <u>termini e condizioni</u> | |
| Ho letto, compreso e accetto quanto pr dai Termini e Condizioni. | evisto |
| Leggi la nostra <u>privacy policy</u> | |
| 🗹 Ho letto la privacy policy | |
| III O < | |

5. Recuperación cartas credenciales

No se encontraron/reportaron anomalías con respecto a la recuperación de las credenciales.

En caso de mensajes de error de la aplicación, repita el procedimiento.

Si es necesario, anote el mensaje de error dado por la aplicación con la ayuda de capturas de pantalla del teléfono en uso.

| 14:40 🖾 🕬 🎽 | | ?;• ★ ∎ |
|------------------------------|---|---------------------|
| | 🕏 elica | × |
| Rec | upero Passwor | d |
| Inserisci il tuo codice p | indirizzo email e ti inv per reimpostare passw | vieremo un vord. |
| Email | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Invia | |
| | 0 | < |

6. Acceso

No se encontraron/reportaron anomalías respecto a la operación de Login con su cuenta.

En caso de mensajes de error de la aplicación, repita el procedimiento o verifique que el teléfono esté realmente conectado a Internet (mensajes de error en Android como "Ops, algo salió mal" o "Nombre de usuario o contraseña incorrectos" para IOS).

Envíe un informe a Elica en caso de un problema persistente, si es necesario, anote el mensaje de error dado por la aplicación con capturas de pantalla.

INICIAR SESIÓN antiguos usuarios de SNAP

Solo en la versión de iOS la aplicación puede indicar "Contraseña incorrecta" incluso si la contraseña se ha escrito correctamente. El inicio de sesión se realiza de todos modos si la contraseña es incorrecta. La anomalía se reporta porque la contraseña no cumple con todos los requisitos mínimos "La contraseña debe tener al menos ocho caracteres, contener al menos un número, una letra mayúscula y un carácter especial". Se recomienda que cambie su contraseña si tiene dificultades para iniciar sesión.

7. Afiliación de la campana a la aplicación Elica Connect

Durante el procedimiento de afiliación del producto a la aplicación, pueden ocurrir anomalías según el tipo de teléfono o campana en uso.

7.1. Ícono WIFI parpadeando en la primera instalación

Esta anomalía puede ocurrir después de montar el producto.

Comprobar para hacer:

- Encienda la campana y asegúrese de que todas las cargas estén apagadas (luces y succión);
- Compruebe si el led o el icono de wifi empiezan a parpadear
- Si el icono o el LED parpadean, verifique la presencia de una red llamada
 "ELICA_TEST" (comprobación que se realiza monitoreando la lista de redes wifi disponibles en su teléfono)
- Si encuentra la red llamada "ELICA_TEST" en la lista de redes, estamos en presencia de un <u>producto no probado</u>
- Si la red "ELICA_TEST" no se encuentra en el listado de redes, estamos en presencia de un producto correctamente probado pero con una primera configuración wifi ya realizada previamente (campana configurada para un control en fábrica, en tienda). o sala de exposición). En este caso será necesario <u>resetear la configuración wifi</u> para poder realizar una nueva configuración. En algunos casos será necesario proporcionar el código CUID a Elica para una verificación detallada.
- Si se detecta la red "ELICA_XXXX", el producto está listo para configurarse y este caso no debe considerarse como una anomalía (esta función se introdujo para facilitar la primera configuración)

Producto no probado

En este caso, póngase en contacto con el servicio de Elica. El técnico **intentará inicialmente realizar la operación de prueba utilizando la aplicación ESDA** ; si el producto no se prueba (errores en la fase de prueba) o incluso si se prueba no expone la red " Elica_XXXX ", reemplace el módulo.

configuración wifi

wifi durante 6 segundos (10 segundos en el caso de una campana Open Suite) o la secuencia asociada en el caso de una campana con control remoto (lea el manual de la campana específica para más detalles).

Si el reinicio es exitoso, el led wifi en la campana permanecerá apagado, en este punto será necesario reactivar el wifi con una presión prolongada del botón y seguir las instrucciones en la aplicación para la afiliación. La correcta activación del wifi tendrá el efecto de crear una red llamada " Elica_XXXX ", una red que se puede verificar fácilmente desde la lista de redes en su teléfono

7.2. Pantalla en la aplicación "Error en la conexión a la nube" pero el LED de Wi-Fi parpadea en naranja/blanco fijo

La pantalla en cuestión es la siguiente (igual para iOS y Android)



CARCASA LED WI-FI NARANJA INTERMITENTE

Si se presenta esta situación, no interactúes con la APP y **espera 10 minutos** luego de que aparezca la pantalla. Si dentro de este tiempo el LED de Wi-Fi no se vuelve blanco **fijo, desconecte la fuente de alimentación de la campana y vuelva a conectarla**.

ATENCIÓN Al desconectar la fuente de alimentación, si utiliza el interruptor general de la casa, tenga cuidado de no desconectar el Router al que debe conectarse la campana, de lo contrario el tiempo que tarda el Router en encenderse nuevamente.

Después de volver a conectar la campana a la red eléctrica, sin realizar ninguna operación, esperar **5 minutos**. Si dentro de este tiempo el LED Wi-Fi se vuelve blanco fijo, significa que el producto se ha conectado correctamente a Internet y a la nube.

En este punto, use los botones en la campana o la secuencia indicada en el folleto del control remoto para **restablecer el Wi-Fi**, de modo que el LED de Wi-Fi se apague. **Cierra y vuelve a abrir la**

APP y **repite el procedimiento de afiliación**. El dispositivo ahora debería conectarse correctamente.

En caso contrario contactar con el servicio y comunicar el código CUID de la campana.

CAJA LED WI-FI BINCO FIJA

Use los botones en el capó o la secuencia indicada en el folleto del control remoto para **restablecer el Wi-Fi** para que el LED de Wi-Fi se apague. **Cierra y vuelve a abrir la APP** y **repite el procedimiento de afiliación**. El dispositivo ahora debería conectarse correctamente.

7.3. La pantalla de la aplicación se atasca en "Conexión Wi-Fi establecida" y el LED de Wi-Fi parpadea en naranja/blanco fijo (USUARIOS de iOS)

La pantalla en cuestión es la siguiente



Connessione WiFi stabilita

CARCASA LED WI-FI NARANJA INTERMITENTE

Si se presenta esta situación, no interactúes con la APP y **espera 10 minutos** luego de que aparezca la pantalla. Si dentro de este tiempo el LED de Wi-Fi no se vuelve blanco **fijo, desconecte la fuente de alimentación de la campana y vuelva a conectarla**.

ATENCIÓN Al desconectar la fuente de alimentación, si utiliza el interruptor general de la casa, tenga cuidado de no desconectar el Router al que debe conectarse la campana, de lo contrario el tiempo que tarda el Router en encenderse nuevamente.

Después de volver a conectar la campana a la red eléctrica, sin realizar ninguna operación, esperar **5 minutos**. Si dentro de este tiempo el LED Wi-Fi se vuelve blanco fijo, significa que el producto se ha conectado correctamente a Internet y a la nube.

En este punto, use los botones en la campana o la secuencia indicada en el folleto del control remoto para **restablecer el Wi-Fi**, de modo que el LED de Wi-Fi se apague. **Cierra y vuelve a abrir la APP** y **repite el procedimiento de afiliación**. El dispositivo ahora debería conectarse correctamente

CAJA LED WI-FI BLANCO TAMBIÉN FIJO

Use los botones en el capó o la secuencia indicada en el folleto del control remoto para **restablecer** el Wi-Fi para que el LED de Wi-Fi se apague. Cierra y vuelve a abrir la APP y repite el procedimiento de afiliación . El dispositivo ahora debería conectarse correctamente.

7.4. El capó está desconectado en la aplicación y el icono de wifi parpadea en el producto



Comprobar para hacer:

- Mientras el LED de la campana parpadea, apague el wifi manteniendo presionado durante 2 segundos (sin embargo, siga las instrucciones en el manual del producto)
- Una vez apagado, reactivar el wifi manteniendo pulsado el botón de configuración wifi
- Compruebe si el led o el icono de wifi empiezan a parpadear
- Si el icono o el LED parpadea, verifique la presencia de una red llamada " Elica_XXXX " (verifique que se haga monitoreando la lista de redes wifi disponibles en su teléfono)
- Si encuentra la red denominada " Elica_XXXX " en la lista de redes, estamos en presencia de un producto no configurado, por lo que será necesario volver a configurar el producto a través de la afiliación a la aplicación siguiendo las instrucciones en la aplicación proporcionadas por el añadir menú de productos. En este caso, la afiliación de un producto que está fuera de línea en la aplicación, tiene el efecto de reemplazar ese producto.
- Si la red "Elica_XXXX " no se encuentra en la lista de redes y el ícono continúa parpadeando por más de 5 minutos, sin estabilizarse, será necesario revisar la calidad de la conexión de tu wifi . Prueba a reiniciar el router de casa y comprueba si la campana vuelve a estar conectada, dando la señal con un led blanco fijo. Si el problema no se soluciona, resetea la configuración wifi de la campana y repite el procedimiento de alta a la app desde el menú añadir producto (será necesario hacerlo con la misma cuenta de inicio).

7.5. Wifi que no está habilitado después de la secuencia de activación

Problema detectado relacionado con wifi : El producto emite un solo pitido después de la secuencia de activación de wifi pero el led wifi del producto no se enciende.

Problema detectado relacionado con el botón wifi : El producto no enciende el LED wifi después de presionar el botón wifi durante 2/3 segundos y ni siquiera emite una señal acústica (los otros botones funcionan regularmente)

Comprobar para hacer:

- Alimente el producto, espere diez segundos
- Verifique que el pitido único se emita después de presionar prolongadamente el botón wifi durante 2/3 segundos.
- Si el producto no emite ningún pitido, será necesario reemplazar la interfaz de usuario . (detectado este problema en particular en el producto FLAT 25).
- Si el producto emite la señal acústica (pitido único) sin activar el wifi, será necesario insistir con el procedimiento de activación o, en caso contrario, forzar el procedimiento de activación. El punto anterior puede ocurrir en todos los modelos de campana y la acción de resolución es válida en general.

Procedimiento de activación forzada del wifi :

- Desconecte la campana de la fuente de alimentación y luego vuelva a encenderla por lo menos 3 veces consecutivas (espere 10 segundos antes de volver a encender el producto)
- Presión prolongada de 2/3 segundos del botón wifi (secuencia de activación en el mando a distancia donde esté previsto, sin embargo, siga el manual del producto)
- Repita la pulsación de dos segundos inmediatamente después de emitir un solo pitido
- Repite la secuencia varias veces si es necesario.

secuencia de activación wifi correcta se destaca por el hecho de que el LED wifi está activado en el producto y luego la red llamada "Elica_XXXX "está disponible (en lugar de "XXXX" serán los cuatro primeros dígitos del CUID de la etiqueta característica de su producto). Un ejemplo de etiqueta es el siguiente:



Nota. Dependiendo del modelo de campana, puede tener diferentes comentarios sobre el botón wifi . Los informes detallados están disponibles en los manuales de usuario de su producto.

7.6. Teléfono inteligente que no puede encontrar la red de campana "ELICA_XXXX"

- o correctamente el procedimiento de activación wifi ;
- Verifique que el LED WIFI en la campana se haya encendido (las indicaciones detalladas están disponibles en los manuales de usuario de su producto)
- Compruebe la presencia de la red wifi "ELICA_XXXX" en la lista de redes wifi del teléfono ;

- Asegúrese de estar frente al producto o en las inmediaciones (a menos de 5 metros, la presencia de puertas o paredes puede afectar negativamente a la señal wifi).
- De no ser así, repita el procedimiento desconectando y realimentando el producto.
- Si no, pruebe con otro teléfono (por ejemplo, Android si está usando un iPhone)

7.7. Error en la aplicación después de escanear el código QR que contiene el CUID o ingresar manualmente el CUID

- Tome nota del tipo de error que da la aplicación y compártalo con los técnicos de Elica;
- Si el error es "¡Ups! Id. de IOT : no válido valor "el código incorrecto puede haber sido ingresado manualmente. Se recomienda, si es posible, escanear el código en lugar de ingresarlo manualmente.

NINGUNO DE LOS CÓDIGOS ESCRITOS EN LA ETIQUETA GRIS METALIZADA PEGADA EN EL APARATO ES EL CUID NECESARIO DURANTE EL PROCEDIMIENTO GUIADO POR LA APP.

El **CUID** a utilizar se encuentra en una etiqueta en el folleto que se entrega con el producto. La etiqueta muestra un código QR con dos códigos debajo: CUID y MAC. El CUID es el código a introducir **. La etiqueta del volante está en esta posición:**



Si el producto no está equipado con el volante en cuestión, lo más probable es que no sea una campana con conectividad, por lo que no es compatible con Elica Connect .

Si el usuario escanea el código o está seguro de ingresar el código correctamente, es necesario contactar a Elica y comunicar el CÓDIGO CUID.

 Si el error es "¡Ups! Id. de IOT : no válido valor , ya registrado " puede haber sido un intento de afiliar un producto previamente afiliado desde una cuenta diferente.
 En este caso, contacte con Elica para forzar un posible reinicio del producto.

Este caso está DESAPROBADO .

7.8. Smartphone que no puede comunicarse con el producto durante el proceso de afiliación

- Asegúrese de estar conectado a la red de la campana desde el menú de la lista de redes de su dispositivo Android / iOS;
- La pantalla de la aplicación Elica Connect debe mostrar la lista de redes visibles desde la campana en la habitación donde está instalado el producto; Ex.

| ← Aggiungi prodotto | |
|---|------|
| • • • | -• |
| Connessione WiFi Seleziona la rete wi-fi | |
| Test_IoT | (ŗ |
| Elica_WiFi | ((r. |
| test_nac_guest | (¢ |
| Elica_Guest | (¢ |
| test_nac_guest | ((+ |
| Elica_Guest | ((t- |
| Elica_WiFi | (ŗ |
| Elica_Guest | (; |
| test_nac_guest | ((; |
| | ~ |
| Connection successful | |
| Θ | |

(seleccionas tu red, y continúas ingresando la contraseña del wifi de tu casa)

• Repita el procedimiento desde el principio si encuentra problemas; de lo contrario, siga las instrucciones del siguiente párrafo.

7.9. wifi doméstico no está en la lista de redes sugeridas en la aplicación

- señal wifi del hogar sea lo suficientemente fuerte como para que la campana la reconozca;
- Para verificarlo, la cantidad de muescas wifi en su teléfono debe ser mayor o igual a una muesca (ver imagen a continuación);



8. Afiliación SNAP con la app E lica Connect

8.1. SNAP no habilita la red "SNAP_XXXX"

Se detectó un problema relacionado con SNAP: después de presionar el botón de reinicio de SNAP durante cinco segundos (ubicado debajo del vidrio), no se encuentra la red SNAP patentada utilizada para la configuración.

Solución posible:

un)

- ponga el SNAP en STANDBY haciendo tres pulsaciones únicas consecutivas del botón ON/OFF (cada vez que pulse el botón del mando a distancia, el SNAP emitirá un único " bip ")
- al final del procedimiento el SNAP emitirá un "bip "más largo (el SNAP entrará en estado de espera)
- espere diez segundos y luego presione el botón ON/OFF nuevamente (el SNAP se encenderá nuevamente, realizando la animación de color)
- coloque el SNAP en el modo de punto de acceso usando el control remoto o el botón de reinicio debajo del vidrio (presione durante cinco segundos), se emitirá un primer " bip " cuando se solicite el punto de acceso, luego se emitirá un segundo " bip " cuando se crea la red "SNAP_XXXX"

NOTA. Se tarda en promedio unos 20 segundos para la creación del punto de acceso (por lo que no es inmediato)

- en este punto verifique la presencia de la red "SNAP_XXXX" en la lista de redes
- si no, siga el procedimiento B)

segundo)

- realice un reinicio completo del SNAP presionando el botón de reinicio debajo del vidrio durante más de 15 segundos
- al final del procedimiento, el SNAP emitirá un largo " bip " mientras realiza la animación coloreada
- emparejar el mando a distancia de nuevo
- reactivar el modo de punto de acceso

8.2. SNAP desconectado en la aplicación

Problema detectado: El SNAP está desconectado de la red y por tanto de la app.

Solución posible:

un)

- ponga el SNAP en STANDBY haciendo tres pulsaciones únicas consecutivas del botón ON/OFF (cada vez que pulse el botón del mando a distancia, el SNAP emitirá un único " bip ")
- al final del procedimiento el SNAP emitirá un "bip "más largo (el SNAP entrará en estado de espera)
- espere diez segundos y luego presione el botón ON/OFF nuevamente (el SNAP se encenderá nuevamente, realizando la animación de color)
- coloque el SNAP en el modo de punto de acceso usando el control remoto o el botón de reinicio debajo del vidrio (presione durante cinco segundos), se emitirá un primer " bip " cuando se solicite el punto de acceso, luego se emitirá un segundo " bip " cuando se crea la red "SNAP_XXXX"

NOTA. Se tarda en promedio unos 20 segundos para la creación del punto de acceso (por lo que no es inmediato)

- en este punto verifique la presencia de la red "SNAP_XXXX" en la lista de redes
- si no, siga el procedimiento B)

segundo)

o desconecte y vuelva a conectar el SNAP de la red eléctrica

9. Seguimiento y control producto

Durante el monitoreo y control de un producto conectado, pueden ocurrir anomalías menores, anomalías resaltadas por la aparición de un mensaje emergente de error directamente en la aplicación.





La primera imagen de la izquierda indica un retraso en la comunicación con la nube, mientras que la de la derecha indica un tiempo de espera con un mensaje de error relativo.

La aparición de estos mensajes de error se debe a retrasos en la comunicación con la Nube o al mantenimiento temporal de la infraestructura de Elica. Por lo general, los retrasos en la comunicación que no surgen del mantenimiento están estrictamente relacionados con el tipo de servicio en su red doméstica.