

Troubleshooting Elica Connect

Rév. 1.3

Pasquale Sassano

Sommaire

1.	Famille de code PRF concernée	3
2.	Macros thématiques	4
3.	Téléchargez l'application	4
4.	Création d'utilisateur	5
5.	Récupération des identifiants	6
6.	Connexion	7
7.	Affiliation de la hotte à l'application Elica Connect	8
7.1.	Icône WIFI clignotante à la première installation	8
7.2.	Écran sur l'APP "Échec de la connexion au cloud" mais le voyant Wi-Fi clignote en orange / blanc fixe Errore. Il segnalibro non è definito.	
7.3.	Écran de l'APP bloqué sur « Connexion Wi-Fi établie » et voyant Wi-Fi clignotant en orange/blanc fixe (UTILISATEURS iOS)	10
7.4.	Hotte déconnectée sur l'application et icône Wifi clignotante sur le produit	11
7.5.	Wifi non activé après la séquence d'activation	11
7.6.	Smartphone ne trouvant pas le réseau de la hotte « ELICA_XXXX »	12
7.7.	Erreur dans l'application après avoir scanné le code QR contenant le CUID ou saisi manuellement le CUID	13
7.8.	Smartphone qui ne parvient pas à communiquer avec le produit lors du processus d'affiliation .	14
7.9.	Le Wi-Fi domestique ne figure pas dans la liste des réseaux suggérés dans l'application	14
8.	Affiliation SNAP à l'application Elica Connect	15
8.1.	SNAP n'active pas le réseau « SNAP_XXXX »	15
8.2.	SNAP déconnecté sur APP	15
9.	Surveillance et contrôle des produits	17

1. Famille de clés PRF affectée

PRF0164340	CACHÉ 2.0 @ IX / A / 52
PRF0164356	CACHÉ 2.0 @ IX / A / 72
PRF0164361	CACHÉ 2.0 @ BLGL/A/52
PRF0164391	CACHÉ 2.0 @ BLGL/A/72
PRF0162784	GETUP BLGL/A/90
PRF0161680	GETUP IX/A/90
PRF0162866	GETUP FONTE/A/90
PRF0162869	GETUP NAKED/A/90
PRF0167047	BERCEUSE C BOIS/F/120
PRF0167049	BERCEUSE C WH BOIS/F/120
PRF0167046	BERCEUSE C BOIS/A/120
PRF0167048	BERCEUSE C WH BOIS/A/120
PRF0166703	SUITE OUVERTE K42HE TC3VI FL BL/F/80
PRF0167007	SUITE OUVERTE K42HE TC3VI FL BL / F / 160
PRF0165965	SUITE OUVERTE HAUT K42HE TC3VI FL BL / F / 80
PRF0166771	SUITE OUVERTE HAUT K42HE TC3VI FL BL / F / 160
PRF0164980	PLAT 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL BL / A / 80
PRF0165017	PLAT 25FIX PLUS S48HE CA3V2I SL GR / A / 80
INSTANTANÉ	TOUT SNAP

2. Macro thématique

Les paragraphes suivants répertorient les événements imprévus les plus fréquents qui peuvent survenir lors de l'utilisation de l'application Elica Connect et lors de l'utilisation d'un produit connecté Elica (hotte ou SNAP).

En général, les questions liées à l'infrastructure de son réseau domestique ne seront pas traitées en profondeur.

3. Télécharger l'APP

Pour profiter des fonctionnalités de connectivité sur les produits connectés il faudra installer l'application sur le smartphone.

L'application est disponible sur Android Play Store et iOS App Store.

Pour accéder rapidement au magasin et télécharger l'APP, scannez simplement le code QR sur les produits connectés ou vous pouvez rechercher manuellement le magasin en recherchant l'application "Elica Connect".

Un exemple de flyer avec l'indication du code QR est le suivant :



Envoyez un rapport au SERVICE qui s'occupe des appareils connectés dans le cas où il y a des pays où il n'est pas possible de télécharger l'application Elica Connect.

Oreo) ou supérieure est requise pour les appareils Android

* IOS 13 ou supérieur est requis pour les appareils Apple.

** Le fonctionnement correct et immédiat de l'application n'est pas garanti dans les versions trop récentes des systèmes d'exploitation ou dans les cas où des mises à niveau non obligatoires du système d'exploitation utilisé sont effectuées.

** Il appartiendra à Elica de vérifier et éventuellement de corriger, si possible, les éventuelles incompatibilités de l'application.

4. Création utilisateur

Aucune anomalie n'a été trouvée/signalée concernant la création du compte.

En cas de messages d'erreur de l'application, répétez la procédure.

Si nécessaire, notez le message d'erreur fourni par l'application à l'aide de captures d'écran du téléphone utilisé.

La version 2.0.0 iOS a un problème sur la création de nouveaux utilisateurs (problème résolu par la version 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](#)

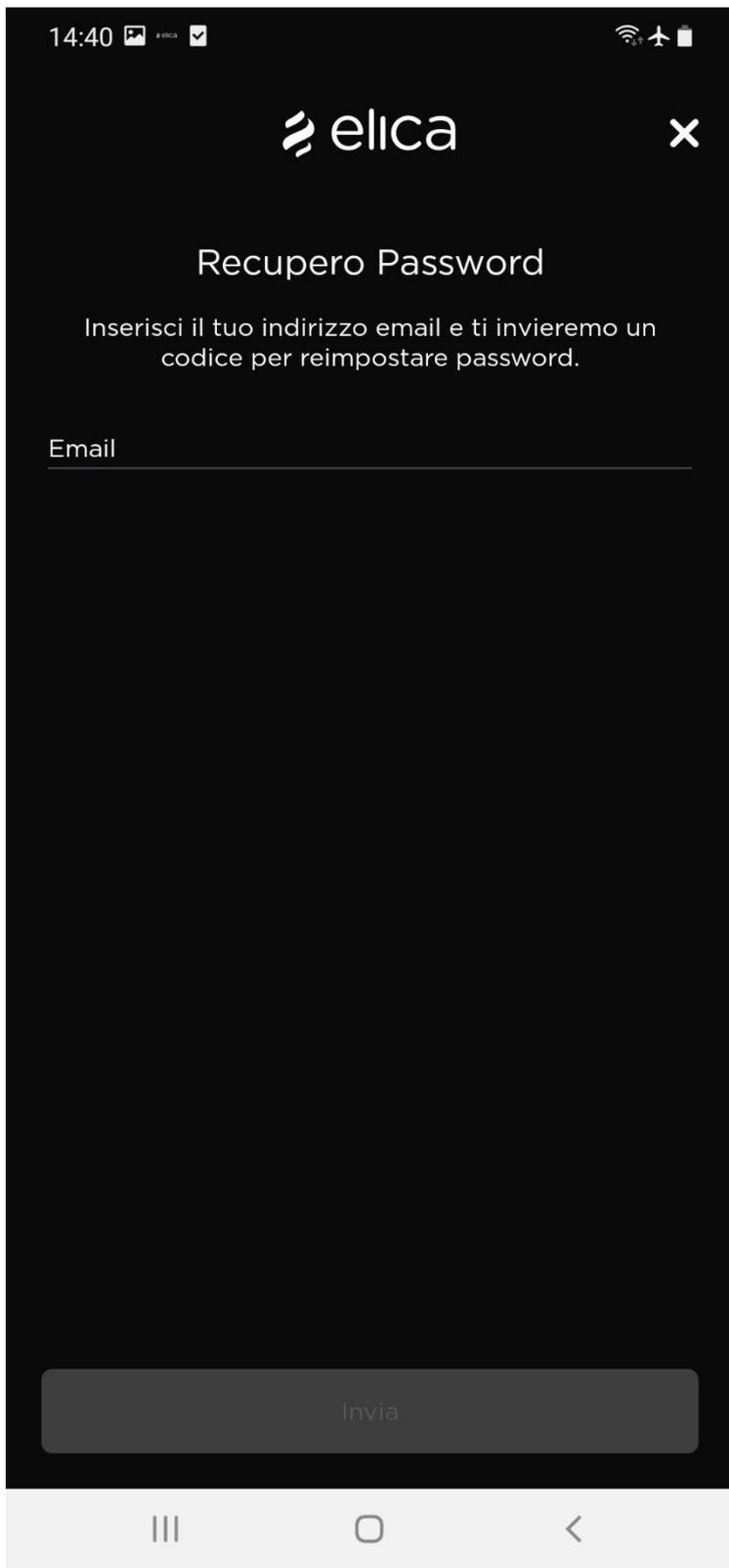
Ho letto la privacy policy

5. Récupération identifiants

Aucune anomalie n'a été trouvée / signalée concernant la récupération de ses identifiants.

En cas de messages d'erreur de l'application, répétez la procédure.

Si nécessaire, notez le message d'erreur fourni par l'application à l'aide de captures d'écran du téléphone utilisé.



6. Se connecter

Aucune anomalie n'a été trouvée / signalée concernant l'opération de connexion avec votre compte.

En cas de messages d'erreur de l'application, répétez la procédure ou vérifiez que le téléphone est bien connecté à Internet (messages d'erreur sur Android tels que "Ops, quelque chose s'est mal passé" ou "Mauvais nom d'utilisateur ou mot de passe" pour IOS).

Envoyez un rapport à Elica en cas de problème persistant, si nécessaire notez le message d'erreur donné par l'application avec des captures d'écran.

CONNEXION anciens utilisateurs SNAP

Uniquement dans la version iOS, l'application peut indiquer "Mot de passe erroné" même si le mot de passe a été écrit correctement. La connexion se fait quand même si le mot de passe est incorrect. L'anomalie est signalée car le mot de passe ne répond pas à toutes les exigences minimales "Le mot de passe doit comporter au moins huit caractères, contenir au moins un chiffre, une lettre majuscule et un caractère spécial". Il est recommandé de changer votre mot de passe si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter.

7. Affiliation de la hotte à l'application Elica Connect

Lors de la procédure d'affiliation du produit à l'application, des anomalies peuvent survenir selon le type de téléphone ou de hotte utilisé.

7.1. Icône WIFI clignotante lors de la première installation

Cette anomalie peut survenir après le montage du produit.

Chèque à faire :

- Alimentez la hotte et assurez-vous que toutes les charges sont éteintes (lumières et aspiration);
- Vérifiez si la led ou l' icône wifi commence à clignoter
- Si l'icône ou la LED clignote, vérifiez la présence d'un réseau nommé "ELICA_TEST" (vérification à faire en surveillant la liste des réseaux wifi disponibles sur votre téléphone)
- Si vous trouvez le réseau nommé "ELICA_TEST" dans la liste des réseaux, nous sommes en présence d'un **produit non testé**
- Si le réseau « ELICA_TEST » n'est pas trouvé dans la liste des réseaux, on est en présence d'un produit qui a été correctement testé mais avec une première configuration wifi déjà faite précédemment (capot configuré pour un contrôle en usine, en magasin ou salle d'exposition). Dans ce cas il faudra **réinitialiser la configuration wifi** afin de réaliser une nouvelle configuration. Dans certains cas, il sera nécessaire de fournir le code CUID à Elica pour une vérification détaillée.
- Si le réseau "ELICA_XXXX" est détecté, le produit est prêt à être configuré et ce cas ne doit pas être considéré comme une anomalie (cette fonctionnalité a été introduite pour faciliter la première configuration)

Produit non testé

Dans ce cas, contactez le service Elica. Le technicien **tentera dans un premier temps de réaliser l'opération de test à l'aide de l'application ESDA** ; si le produit n'est pas testé (erreurs dans la phase de test) ou même si testé il n'expose pas le réseau « Elica_XXXX », remplacer le module.

configuration Wi -Fi

wifi pendant 6 secondes (10 secondes dans le cas d'une hotte Open Suite) ou la séquence associée dans le cas d'une hotte avec télécommande (lisez le manuel de la hotte spécifique pour plus de détails).

Si la réinitialisation est réussie, la led wifi sur la hotte restera éteinte, à ce stade il faudra réactiver le wifi avec un appui long sur le bouton et suivre les instructions de l'appli pour l'affiliation. L'activation correcte du wifi aura pour effet de créer un réseau appelé « Elica_XXXX », un réseau qui peut être facilement vérifié à partir de la liste des réseaux sur votre téléphone

7.2. Écran sur l'APP "Échec de la connexion au cloud" mais le voyant Wi-Fi clignote en orange / blanc fixe

L'écran en question est le suivant (idem pour iOS et Android)



COFFRET LED WI-FI ORANGE CLIGNOTANT

Si cette situation se produit, n'interagissez pas avec l'APP et **attendez 10 minutes** après l'apparition de l'écran. Si dans ce laps de temps le voyant Wi-Fi ne devient pas blanc fixe , **débranchez l'alimentation de la hotte et rebranchez -la .**

ATTENTION Lors de la déconnexion de l'alimentation électrique, si vous utilisez l'interrupteur principal de la maison, veillez à ne pas déconnecter le routeur auquel la hotte doit se connecter, sinon le temps que le routeur mettra à se rallumer.

Après avoir rebranché la hotte à l'alimentation électrique, sans effectuer aucune opération, attendre **5 minutes** . Si pendant ce laps de temps, le voyant Wi-Fi devient blanc fixe, cela signifie que le produit s'est connecté avec succès à Internet et au Cloud.

À ce stade, utilisez les boutons de la hotte ou la séquence indiquée dans le livret de la télécommande pour **réinitialiser le Wi-Fi** , de sorte que la LED Wi-Fi s'éteigne. **Fermez et rouvrez l'APP et répétez la procédure d'affiliation** . L'appareil devrait maintenant se connecter avec succès.

Si ce n'est pas le cas, contactez le service et communiquez le code CUID de la hotte.

CASE LED WI-FI FIXE BINCO

Utilisez les boutons de la hotte ou la séquence indiquée dans le livret de la télécommande pour **réinitialiser le Wi-Fi** afin que la LED Wi-Fi s'éteigne. **Fermez et rouvrez l'APP** et **répétez la procédure d'affiliation** . L'appareil devrait maintenant se connecter avec succès.

7.3. L'écran de l'APP reste bloqué sur "Connexion Wi-Fi établie" et le voyant Wi-Fi clignote en orange / blanc fixe (**UTILISATEURS iOS**)

L'écran en question est le suivant



COFFRET LED WI-FI ORANGE CLIGNOTANT

Si cette situation se produit, n'interagissez pas avec l'APP et **attendez 10 minutes** après l'apparition de l'écran. Si dans ce laps de temps le voyant Wi-Fi ne devient pas blanc **fixe** , **débranchez l'alimentation de la hotte et rebranchez -la** .

ATTENTION Lors de la **déconnexion de l'alimentation électrique**, si vous utilisez l'interrupteur principal de la maison, veillez à **ne pas déconnecter le routeur auquel la hotte doit se connecter**, sinon le temps que le routeur mettra à se rallumer.

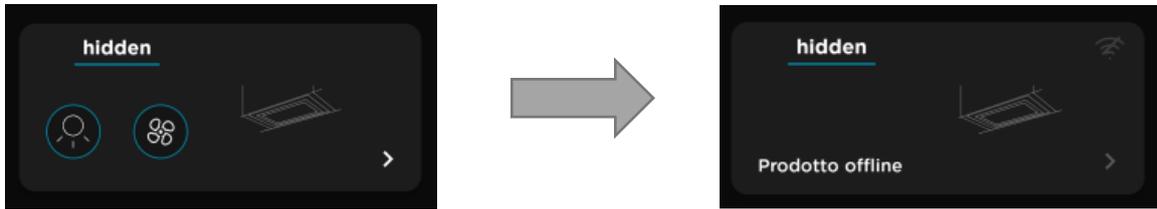
Après avoir rebranché la hotte à l'alimentation électrique, sans effectuer aucune opération, attendre **5 minutes** . Si pendant ce laps de temps, le voyant Wi-Fi devient blanc fixe, cela signifie que le produit s'est connecté avec succès à Internet et au Cloud.

À ce stade, utilisez les boutons de la hotte ou la séquence indiquée dans le livret de la télécommande pour **réinitialiser le Wi-Fi** , de sorte que la LED Wi-Fi s'éteigne. **Fermez et rouvrez l'APP** et **répétez la procédure d'affiliation** . L'appareil devrait maintenant se connecter avec succès

BOITIER LED WI-FI BLANC AUSSI FIXE

Utilisez les boutons de la hotte ou la séquence indiquée dans le livret de la télécommande pour **réinitialiser le Wi-Fi** afin que la LED Wi-Fi s'éteigne. **Fermez et rouvrez l'APP** et **répétez la procédure d'affiliation** . L'appareil devrait maintenant se connecter avec succès.

7.4. Hotte déconnectée sur l'application et icône Wifi clignotante sur le produit



Chèque à faire :

- Pendant que la LED sur la hotte clignote, désactivez le wifi en appuyant et en maintenant enfoncé pendant 2 secondes (suivez cependant les instructions du manuel du produit)
- Une fois éteint, réactivez le wifi en appuyant longuement sur le bouton de configuration wifi
- Vérifiez si la led ou l'icône wifi commence à clignoter
- Si l'icône ou la LED clignote, vérifiez la présence d'un réseau nommé " Elica_XXXX " (vérification à faire en surveillant la liste des réseaux wifi disponibles sur votre téléphone)
- Si vous trouvez le réseau nommé « Elica_XXXX » dans la liste des réseaux, nous sommes en présence d'un **produit non configuré, il faudra donc reconfigurer le produit via l'affiliation à l'application en suivant les instructions dans l'application donnée par le ajouter un menu de produits** . Dans ce cas, l'affiliation d'un produit qui est hors ligne sur l'application, a pour effet de remplacer ce produit.
- Si le réseau « Elica_XXXX » n'est pas trouvé dans la liste des réseaux et que l'icône continue de clignoter plus de 5 minutes, sans se stabiliser, il faudra **vérifier la qualité de la connexion de votre wifi** . Essayez de redémarrer le routeur domestique et vérifiez si la hotte est à nouveau connectée, en donnant le signal avec une LED blanche fixe.
Si le problème n'est pas résolu, réinitialisez la configuration wifi sur la hotte et répétez la procédure d'affiliation à l'application depuis le menu d'ajout de produit (il faudra le faire avec le même compte de départ).

7.5. Wifi qui n'est pas activé après la séquence d'activation

Problème détecté lié au wifi : Le produit émet un seul bip après la séquence d'activation du wifi mais la led wifi du produit ne s'allume pas.

Problème détecté lié au bouton wifi : Le produit n'active pas la LED wifi après avoir appuyé 2/3 secondes sur le bouton wifi et n'émet même pas de signal sonore (les autres boutons fonctionnent régulièrement)

Chèque à faire :

- Nourrir le produit, attendre dix secondes
- Vérifiez que le bip unique est émis après un appui prolongé sur le bouton wifi pendant 2/3 secondes.
- Si le produit n'émet aucun bip, il sera nécessaire de **remplacer l'Interface Utilisateur** .

(détecté ce problème notamment sur le produit FLAT 25).

- Si le produit émet le signal acoustique (bip unique) sans activer le wifi , il faudra insister auprès de la procédure d'activation ou, dans le cas contraire , **forcer la procédure d'activation**. Le point précédent peut se produire sur tous les modèles de hotte et l'action de résolution est valable en général.

Procédure d'activation forcée du wifi :

- Débrancher la hotte de l'alimentation électrique puis la remettre sous tension au moins 3 fois consécutives (attendre 10 secondes avant de remettre le produit sous tension)
- Appui prolongé de 2/3 secondes sur le bouton wifi (séquence d'activation sur la télécommande le cas échéant, suivre toutefois la notice du produit)
- Répétez la pression de deux secondes immédiatement après avoir émis un seul bip
- Répétez la séquence plusieurs fois si nécessaire

séquence d'activation correcte du wifi est mise en évidence par le fait que la LED wifi est activée sur le produit , puis le réseau appelé " Elica_XXXX " est disponible (au lieu de "XXXX", il y aura les quatre premiers chiffres du CUID de l'étiquette caractéristique de votre produit). Un exemple d'étiquette est le suivant :



Noter. Selon le modèle de hotte, vous pouvez avoir un retour différent sur le bouton wifi . Des rapports détaillés sont disponibles dans les manuels d'utilisation de votre produit.

7.6. Smartphone qui ne trouve pas le réseau hotte "ELICA_XXXX"

- procédure d'activation du wifi ;
- Vérifiez que la LED WIFI de la hotte s'est allumée (des indications détaillées sont disponibles dans les notices d'utilisation de votre produit)
- Vérifier la présence du réseau wifi « ELICA_XXXX » dans la liste des réseaux wifi du téléphone ;
- Assurez-vous d'être devant le produit ou à proximité immédiate (dans un rayon de 5 mètres, la présence de portes ou de murs peut nuire au signal wifi).
- Si ce n'est pas le cas, répétez la procédure en débranchant et en réalimentant le produit
- Sinon, essayez un autre téléphone (par exemple, Android si vous utilisez un iPhone)

7.7. Erreur dans l'application après avoir scanné le code QR contenant le CUID ou saisi manuellement le CUID

- Notez le type d'erreur signalé par l'application et partagez-le avec les techniciens Elica ;
- Si l'erreur est "Oops ! Identifiant lot : invalide valeur "le mauvais code a peut-être été saisi manuellement. Il est recommandé, si possible, de scanner le code plutôt que de le saisir manuellement.

AUCUN DES CODES ÉCRITS SUR L'ÉTIQUETTE GRIS MÉTALLIQUE COLLÉE SUR L'APPAREIL N'EST LE CUID NÉCESSAIRE PENDANT LA PROCÉDURE GUIDÉE PAR L'APP.

Le **CUID** à utiliser se trouve sur une étiquette sur le dépliant fourni avec le produit. L'étiquette affiche un code QR avec deux codes en dessous : CUID et MAC. Le CUID est le code à saisir . **L'étiquette sur le dépliant est dans cette position :**

1

SCARICA LA APP ELICA CONNECT PER SCOPRIRE TUTTI I VANTAGGI DEL TUO PRODOTTO CONNESSO.

DOWNLOAD THE ELICA CONNECT APP TO DISCOVER ALL THE ADVANTAGES OF YOUR CONNECTED PRODUCT.

QR PER SCARICARE L'APP

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

2

Apri l'app Elica e segui le istruzioni utilizzando il QR CODE di configurazione.

Open the Elica app and follow the instructions using the configuration QR CODE.

ETICHETTA

CUID = XXXX00000000

MAC = XXXX.XXX.XXX.XXX

QR CODE di configurazione
Configuration QR CODE

CODICE DA INSERIRE

! NON BUTTARE DON'T DISCARD !

Si le produit n'est pas équipé du flyer en question, il ne s'agit probablement pas d'une hotte avec connectivité, donc il n'est pas compatible avec Elica Connect .

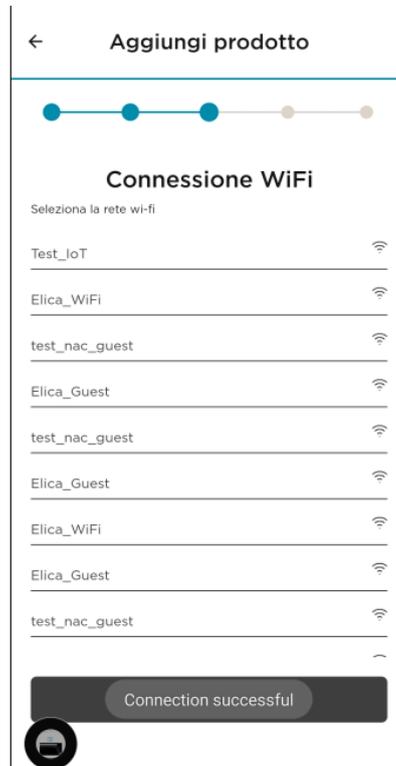
Si l'utilisateur scanne le code ou s'il est sûr d'avoir saisi le code correctement, il est nécessaire de contacter Elica et de communiquer le CUID CODE.

- Si l'erreur est "Oops ! Identifiant lot : invalide valeur , déjà enregistré "peut avoir été une tentative d'affiliation d'un produit précédemment affilié à partir d'un compte différent. Dans ce cas, contactez Elica pour forcer une éventuelle réinitialisation du produit.

Ce cas est DÉCONSEILLÉ .

7.8. Smartphone qui ne peut pas communiquer avec le produit pendant le processus d'affiliation

- Assurez-vous que vous êtes connecté au réseau de la hotte à partir du menu de la liste des réseaux de votre appareil Android/iOS ;
- L'écran de l'application Elica Connect doit afficher la liste des réseaux visibles depuis la hotte dans la pièce où le produit est installé ;
Ex.



(vous sélectionnez votre réseau, et continuez en saisissant le mot de passe de votre wifi domestique)

- Répétez la procédure depuis le début si vous rencontrez des problèmes sinon suivez les instructions du paragraphe suivant.

7.9. figure pas dans la liste des réseaux suggérés dans l'application

- signal Wi-Fi de la maison est suffisamment puissant pour être reconnu par la hotte ;
- Pour le vérifier, le nombre de crans wifi de votre téléphone doit être supérieur ou égal à un cran (voir image ci-dessous) ;



8. Affiliation SNAP avec l'application E lica Connect

8.1. SNAP n'active pas le réseau "SNAP_XXXX"

Problème lié à SNAP détecté : après avoir appuyé pendant cinq secondes sur le bouton de réinitialisation SNAP (situé sous la vitre), le réseau propriétaire SNAP utilisé pour la configuration est introuvable.

Solution possible:

A)

- mettre le SNAP en VEILLE en faisant trois appuis simples consécutifs sur le bouton ON/OFF (à chaque appui sur le bouton de la télécommande, le SNAP émettra un seul « bip »)
- à la fin de la procédure le SNAP émettra un " bip " plus long (le SNAP passera en état de veille)
- attendez dix secondes puis appuyez à nouveau sur le bouton ON / OFF (le SNAP se rallumera, réalisant l'animation colorée)
- mettez le SNAP en mode Access Point à l'aide de la télécommande ou du bouton reset sous la vitre (appuyez cinq secondes), un premier " bip " unique sera émis lorsque le Point d'Accès sera demandé, puis un second " bip " sera émis lors de sa création le réseau "SNAP_XXXX"

REMARQUE. Il faut en moyenne environ 20 secondes pour la création du Point d'Accès (ce n'est donc pas immédiat)

- à ce stade, vérifiez la présence du réseau "SNAP_XXXX" dans la liste des réseaux
- sinon, suivre la procédure **B)**

B)

- effectuer un reset complet du SNAP en appuyant plus de 15 secondes sur le bouton reset sous la vitre
- à la fin de la procédure, le SNAP émettra un long « bip » tout en réalisant l'animation colorée
- jumeler à nouveau la télécommande
- réactiver le mode Point d'accès

8.2. SNAP déconnecté sur APP

Problème détecté : Le SNAP est déconnecté du réseau et donc de l'application.

Solution possible:

A)

- mettre le SNAP en VEILLE en faisant trois appuis simples consécutifs sur le bouton ON/OFF (à chaque appui sur le bouton de la télécommande, le SNAP émettra un seul « bip »)
- à la fin de la procédure le SNAP émettra un " bip " plus long (le SNAP passera en état de veille)
- attendez dix secondes puis appuyez à nouveau sur le bouton ON / OFF (le SNAP se rallumera, réalisant l'animation colorée)

- mettez le SNAP en mode Access Point à l'aide de la télécommande ou du bouton reset sous la vitre (appuyez cinq secondes), un premier " bip " unique sera émis lorsque le Point d'Accès sera demandé, puis un second " bip " sera émis lors de sa création le réseau "SNAP_XXXX"

REMARQUE. Il faut en moyenne environ 20 secondes pour la création du Point d'Accès (ce n'est donc pas immédiat)

- à ce stade, vérifiez la présence du réseau "SNAP_XXXX" dans la liste des réseaux
- sinon, suivre la procédure **B)**

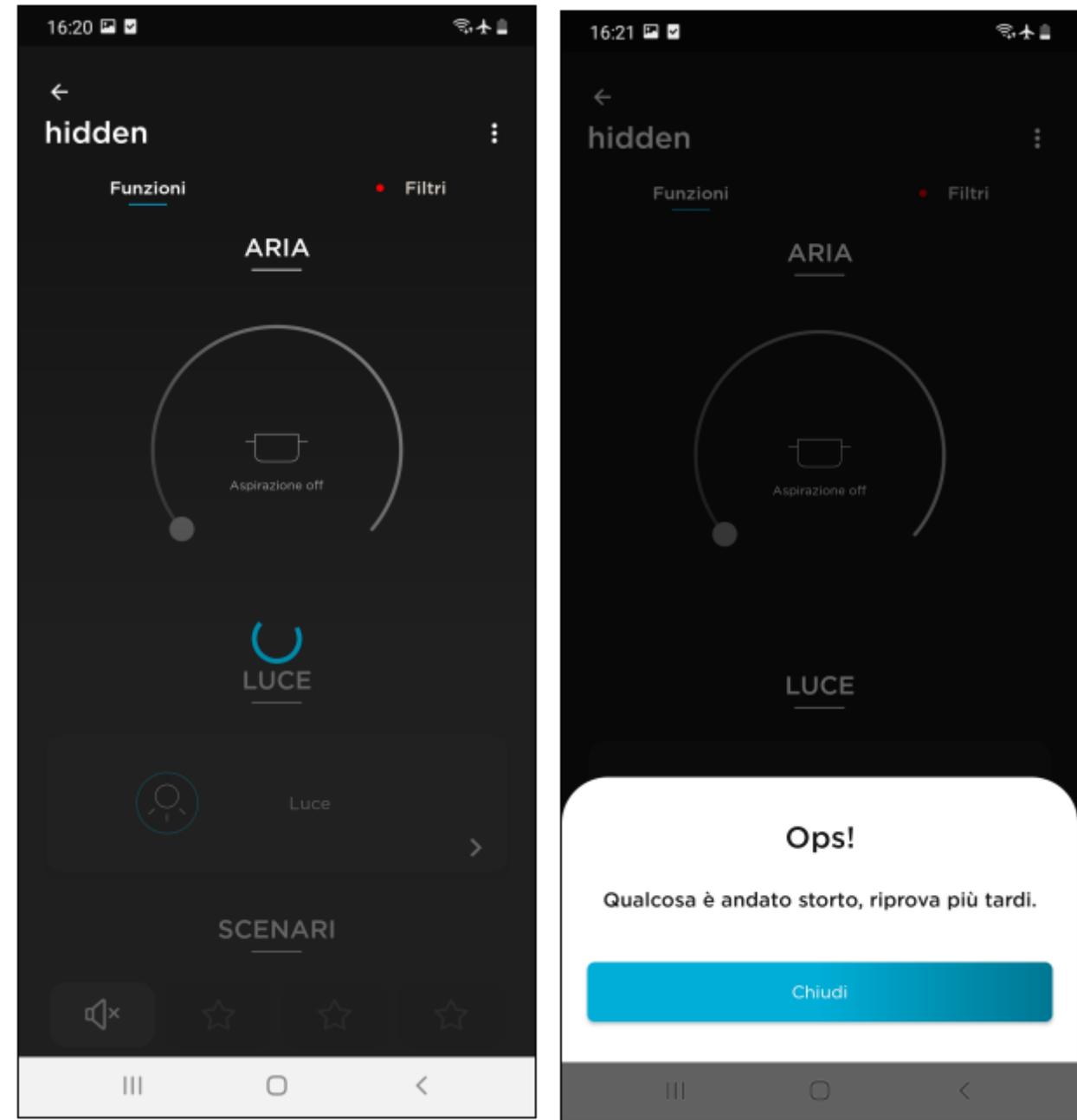
B)

- débrancher et rebrancher le SNAP du secteur

9. Surveillance et contrôle produit

Lors de la surveillance et du contrôle d'un produit connecté, des anomalies mineures peuvent survenir, anomalies mises en évidence par l'apparition d'un message POPUP d'erreur directement dans l'application.

Ex.



La première image de gauche indique un retard de communication avec le cloud, tandis que celle de droite indique un timeout avec un message d'erreur relatif.

L'apparition de ces messages d'erreur est due à des retards de communication avec le Cloud ou à une maintenance temporaire de l'infrastructure Elica. En règle générale, les retards de communication qui ne résultent pas de la maintenance sont strictement liés au type de service sur votre réseau domestique.