

Elica Connect Troubleshooting

Rev. 1.2

Pasquale Sassano

Resumen

1. Familia de códigos PRF afectados 4
2. Temas macro 5
3. Descarga de la aplicación 5
4. Creación de usuarios 6
5. Recuperación de credenciales 7
6. Inicio de sesión 8
7. Afirmar el capó con la aplicación Elica Connect 8
 - 7.1. El icono de WIFI parpadea en la primera instalación 8
 - 7.2. Capucha desconectada en la aplicación y el icono de Wifi parpadeando en el producto 9
 - 7.3. El Wifi no se activa tras la secuencia de activación 10
 - 7.4. Smartphone que no encuentra la red del capó "ELICA_XXXX" 10
 - 7.5. Error en la aplicación después de escanear el código QR que contiene el CUID o la inserción manual del CUID 11
 - 7.6. El smartphone no puede comunicarse con el producto durante el procedimiento de emparejamiento 12
 - 7.7. El WiFi doméstico no está presente en la lista de redes sugeridas en la aplicación 12
8. Afiliación al SNAP con la aplicación Elica Connect 13
 - 8.1. SNAP no habilita la red "SNAP_XXXX" 13
 - 8.2. SNAP desconectado en la APP 14
9. Seguimiento y control del producto 14

1. Familia de códigos PRF en cuestión

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. Temas macro

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

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

3. Descarga de la aplicación

Para aprovechar las funciones de conectividad de los productos conectados, deberá instalar la aplicación en su smartphone.

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 APP, basta con escanear el código QR de los productos conectados o se puede buscar manualmente en la tienda buscando la aplicación "Elica Connect".

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



Envía un informe al SERVIZIO que se encarga de los dispositivos conectados en caso de que haya países en los que no sea posible descargar la App Elica Connect.

*Los dispositivos Android requieren la versión 8.0 (Oreo) o superior.

*Para los dispositivos de Apple se requiere la versión iOS 13 o superior.

**No se garantiza el correcto e inmediato funcionamiento de la app en el caso de versiones recientes de sistemas operativos o en aquellos casos en los que se realicen actualizaciones no obligatorias del sistema operativo en uso. **Será tarea de Elica verificar y corregir, cuando sea posible, cualquier incompatibilidad de la aplicación.

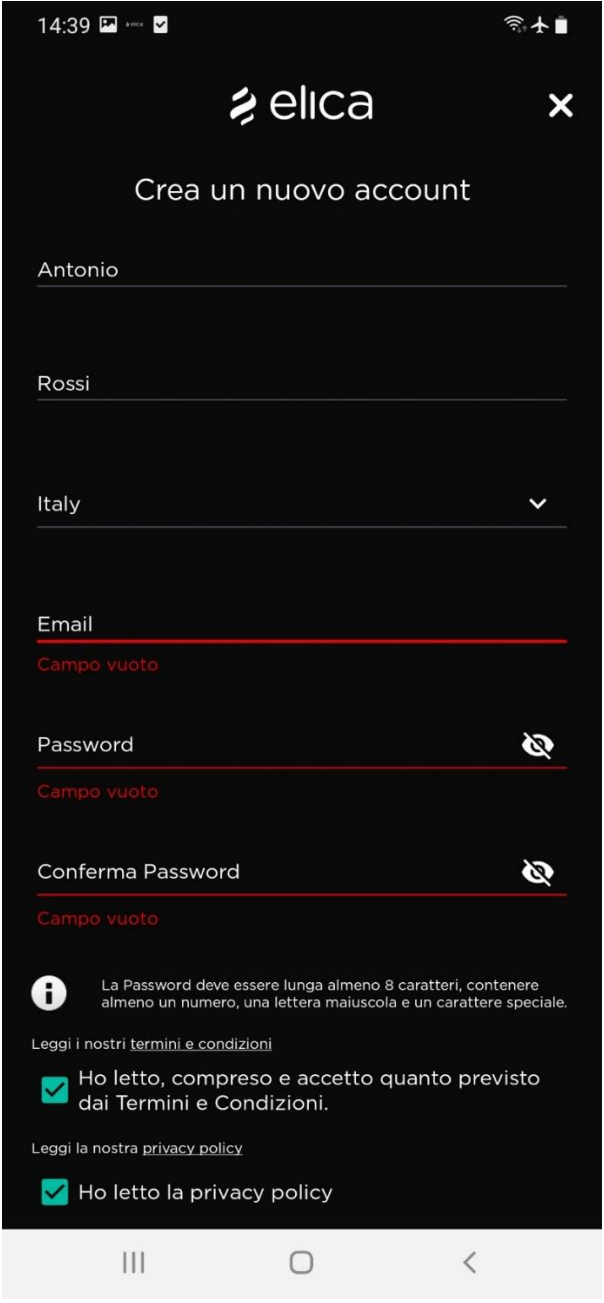
4. Creación de usuarios

No se han detectado ni notificado anomalías en la creación de cuentas.

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 con la creación de nuevos usuarios (problema resuelto en la versión 2.0.0.1).

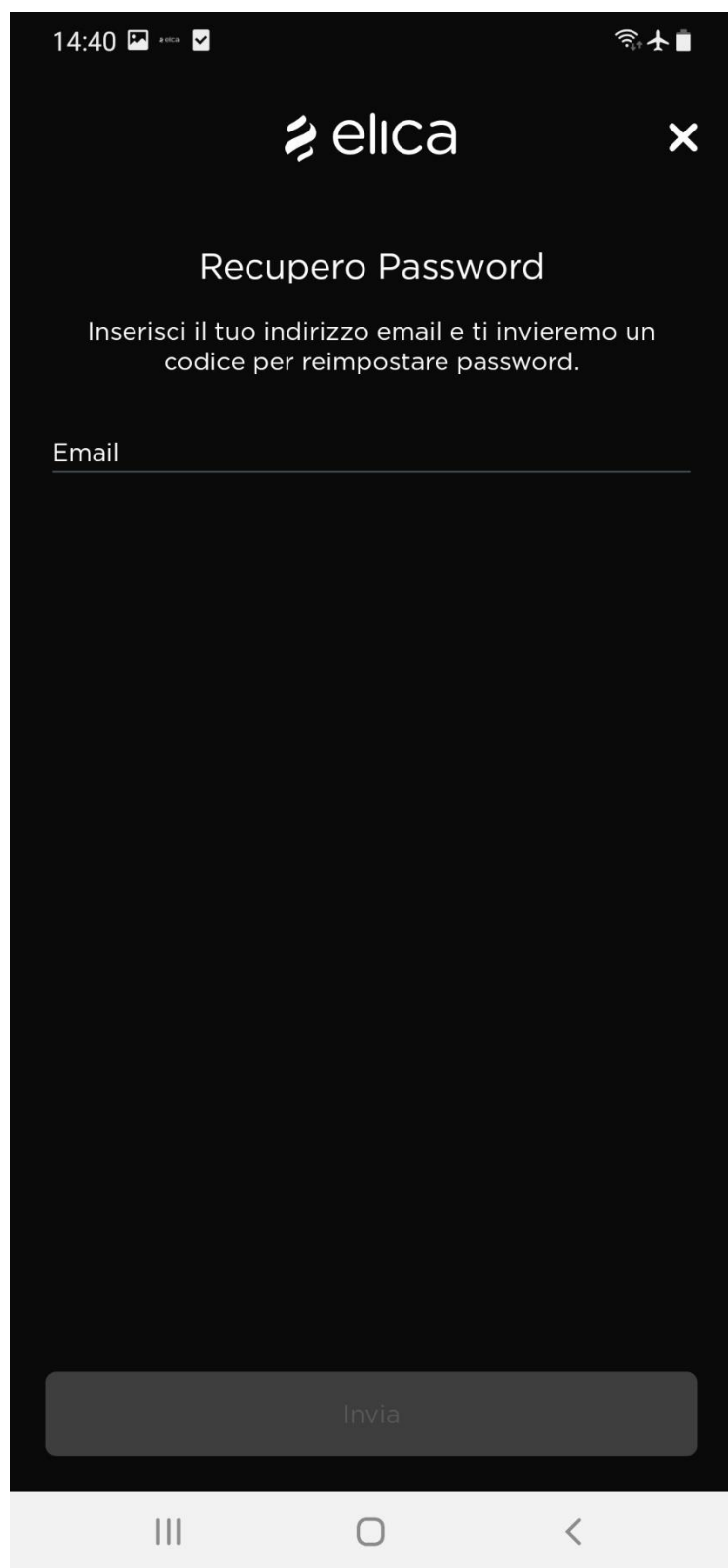


5. Recuperación de credenciales

No se ha encontrado/reportado ninguna anomalía en la recuperación de sus 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.



The screenshot shows the 'Recupero Password' (Password Recovery) screen of the elica mobile application. The interface is dark-themed. At the top, the status bar shows the time 14:40, a camera icon, the elica logo, a checkmark, and system icons for Wi-Fi, airplane mode, and battery. The app header features the elica logo and a close button (X). The main heading is 'Recupero Password'. Below it, a message states: 'Inserisci il tuo indirizzo email e ti invieremo un codice per reimpostare password.' (Enter your email address and we will send you a code to reset your password). There is a large text input field labeled 'Email'. At the bottom, there is a grey button labeled 'Invia' (Send). The Android navigation bar is visible at the very bottom with icons for home, app drawer, and back.

14:40 elica

elica X

Recupero Password

Inserisci il tuo indirizzo email e ti invieremo un codice per reimpostare password.

Email

Invia

6. Login

No se ha detectado/notificado ninguna anomalía en el funcionamiento del inicio de sesión con su cuenta. En caso de mensajes de error de la aplicación, repita el procedimiento. Envíe un informe a Elica en caso de que el problema sea persistente, posiblemente tome nota del mensaje de error que da la aplicación con capturas de pantalla.

LOGIN antiguos usuarios de SNAP

Sólo en la versión de iOS, la aplicación puede indicar "Contraseña incorrecta" aunque la contraseña se haya escrito correctamente. Todavía puede iniciar la sesión 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 conectarse. Affiliazione della cappa all'app Elica Connect

Durante el proceso de afiliación del producto a la app, pueden producirse algunas anomalías en función del tipo de teléfono o campana que se utilice.

6.1. El icono de WIFI parpadea en la primera instalación

Esta anomalía puede producirse después de la instalación del producto.

Comprobación a realizar:

- o Encienda la campana y asegúrese de que todas las cargas están apagadas (luces y aspiración);
- o Compruebe si el led o el icono del wifi empieza a parpadear
- o Si el icono o el led parpadean, compruebe la presencia de una red llamada "ELICA_TEST" (compruébelo monitorizando la lista de redes wifi disponibles en su teléfono)
- o Si se detecta la red llamada "ELICA_TEST" en la lista de redes, se trata de un "producto no testado".
- o Si la red denominada "ELICA_TEST" no se encuentra en la lista de redes, estamos en presencia de un producto que ha sido probado correctamente pero con una primera configuración wifi ya realizada previamente (campana configurada para una prueba en fábrica, en la tienda o sala de exposiciones). En este caso será necesario reiniciar la configuración del wifi para realizar una nueva configuración. En algunos casos será necesario proporcionar el código CUID a Elica para una verificación detallada.

Producto no testado

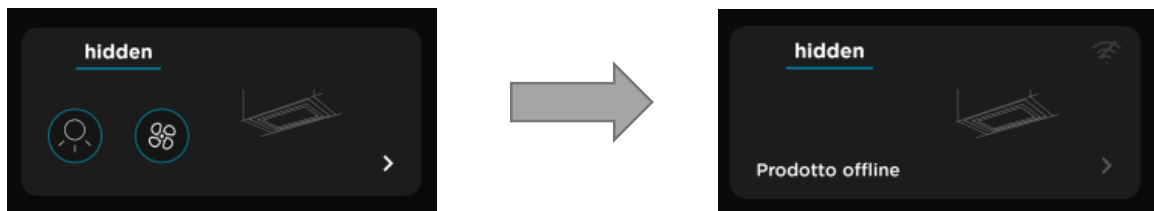
En este caso, póngase en contacto con el centro de servicio de Elica. (será necesario llamar a un técnico para sustituir el módulo).

Restablecer la configuración del wifi

Pulse el botón 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 mando a distancia (lea el manual de la campana específica para más detalles).

Si el restablecimiento se realiza con éxito, el led de wifi de la campana permanecerá apagado. En este momento, será necesario reactivar el wifi manteniendo pulsado el botón y siguiendo las instrucciones de la app para la afiliación. La correcta activación del wifi creará una red llamada "Elica_XXXX", una red que puede ser fácilmente verificada desde la lista de redes de su teléfono.

6.2. Capucha desconectada en la aplicación y el icono de Wifi parpadeando en el producto



Comprobación a realizar:

- o Mientras el LED de la campana parpadea, desconecte la función WiFi manteniendo pulsado el botón durante 2 segundos (siga las instrucciones del manual del producto).
- o Una vez apagado, reactive el Wi-Fi manteniendo pulsado el botón de configuración del Wi-Fi.
- o Compruebe si el LED o el icono de WiFi empieza a parpadear.
- o Si el icono o el LED parpadean, compruebe que existe una red llamada "Elica_XXXX" (compruébelo supervisando la lista de redes wifi disponibles en su teléfono).
- o Si se detecta la red llamada "Elica_XXXX" en la lista de redes, estamos ante un **producto que no ha sido configurado, por lo que será necesario configurar de nuevo el producto afiliándolo a la app siguiendo las instrucciones del menú de añadir producto**. En este caso, la afiliación de un producto que está fuera de línea en la app, tiene el efecto de sustituir ese producto.
- o Si la red "Elica_XXXX" no se detecta en la lista de redes y el icono sigue parpadeando durante más de 5 minutos sin estabilizarse, **será necesario comprobar la calidad de la conexión de su WiFi**. Prueba a reiniciar el router doméstico y comprueba si la campana vuelve a estar conectada, indicándolo con un LED blanco fijo.

Si el problema no se resuelve, restablece la configuración wifi en la campana y repite el procedimiento para unirse a la app desde el menú de añadir producto (será necesario hacerlo con la misma cuenta con la que empezaste).

6.3. El Wifi no se activa tras la secuencia de activación

Problema detectado relacionado con el wifi: El producto emite una única señal acústica tras la secuencia de activación del wifi pero el LED del wifi del producto no se enciende.

Problema detectado con el botón wifi: El producto no habilita el LED wifi después de pulsar el botón wifi durante 2/3 segundos y ni siquiera emite una señal acústica (los otros botones funcionan normalmente).

Comprobación a realizar:

- o Encender el producto, esperar diez segundos
 - o Compruebe que el único pitido suena después de **pulsar el botón wifi durante 2/3 segundos**.
 - o Si el producto no emite un pitido, **la interfaz de usuario debe ser reemplazada**.
(este problema se ha detectado sobre todo en el producto FLAT 25).
 - o Si el producto emite la señal acústica (un solo pitido) sin activar el Wi-Fi, será necesario insistir en el procedimiento de activación o, si no es así, forzar el procedimiento de activación.
- El punto anterior puede darse en todos los modelos de campana y la solución es válida en general.

Procedimiento de activación forzada de Wifi:

- o Desconectar la campana de la red eléctrica y volver a encenderla al menos 3 veces seguidas (esperar 10 segundos antes de volver a encender el producto).
- o Presión prolongada de 2/3 segundos en el botón wifi (secuencia de activación en el mando a distancia cuando corresponda, sin embargo, siga el manual del producto)
- o Repita la presión durante dos segundos inmediatamente después de escuchar un solo pitido
- o Repita la secuencia varias veces si es necesario

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



Nota: Dependiendo del modelo de campana puede obtener una respuesta diferente en el botón de wifi. Encontrará información detallada en los manuales de usuario de su producto.

6.4. El teléfono inteligente no puede encontrar la red del capó 'ELICA_XXXX'

- o Asegúrese de que el procedimiento de activación del wifi se ha realizado correctamente;

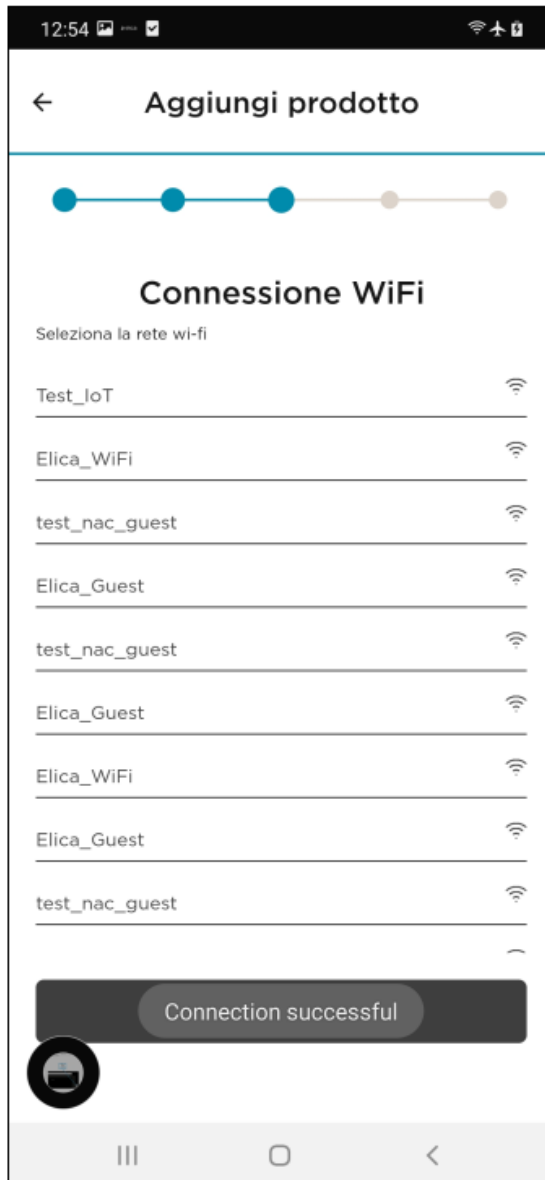
- o Compruebe que el LED WIFI de la campana está encendido (encontrará información detallada en los manuales de usuario de su producto)
- o Compruebe la presencia de la red wifi "ELICA_XXXX" en la lista de redes wifi del teléfono;
- o Asegúrese de estar frente al producto o en las inmediaciones (a menos de 5 metros, la presencia de puertas o paredes puede afectar negativamente a la señal wifi).
- o Si no es así, repita el procedimiento apagando y encendiendo el producto.
- o Si no es así, inténtalo con un teléfono diferente (por ejemplo, Android si utilizas un iPhone).

6.5. Error en la aplicación después de escanear el código QR que contiene el CUID o la introducción manual del CUID

- o Anote el tipo de error que da la aplicación y compártalo con los técnicos de Elica;
- o Si el error es "¡Uy! lot Id: valor no válido" puede que se haya introducido manualmente un código erróneo. **El código que hay que introducir no es el 12NC sino el CUID que está en una etiqueta separada de la que contiene el logo de Elica. En algunos casos, el usuario está introduciendo un código relativo a un producto que no tiene la conectividad como una de las funciones posibles** (por ejemplo, productos comprados antes de enero de 2021).
- o Si el error es "¡Uy! lot Id: valor no válido, ya está registrado" puede que se haya intentado afiliar un producto previamente afiliado desde una cuenta diferente. **En este caso, póngase en contacto con Elica para forzar un reinicio del producto.**

6.6. El smartphone no se comunica con el producto durante el proceso de afiliación

- o Asegúrate de que estás conectado a la red del capó desde el menú de la lista de redes de tu dispositivo Android/iOS;
 - o La pantalla de la aplicación Elica Connect debe mostrar la lista de redes visibles desde la campana de la sala donde está instalado el producto;
- Ex.



(seleccionas tu red, y continúas introduciendo la contraseña de tu wifi de casa).

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

6.7. El WiFi doméstico no aparece en la lista de redes sugeridas en la aplicación

- o Asegúrese de que la señal wifi de su casa es lo suficientemente fuerte como para ser reconocida por la campana;
- o Para comprobarlo, el número de muescas wifi de tu teléfono debe ser mayor o igual a una muesca (ver imagen inferior):



7. Afiliación al SNAP con la aplicación Elica Connect

7.1. SNAP no habilita la red 'SNAP_XXXX'

Problema relacionado con el SNAP detectado: Tras pulsar el botón de reinicio durante cinco segundos en el SNAP (situado bajo el cristal), no se encuentra la red propietaria del SNAP utilizada para la configuración.

Posible solución:

A)

- o ponga el SNAP en STANDBY pulsando el botón ON/OFF tres veces seguidas (cada vez que se pulse el botón del mando a distancia, el SNAP emitirá un único "bip")
- o al final del procedimiento, el SNAP emitirá un "bip" más largo (el SNAP entrará en el estado de espera)
- o espere diez segundos y vuelva a pulsar la tecla ON/OFF (el SNAP se encenderá de nuevo con la animación de colores)
- o cambiar el SNAP al modo Punto de Acceso mediante el mando a distancia o el botón de reinicio situado bajo el cristal (pulsar durante cinco segundos), sonará un primer "pitido" cuando se solicite la activación del Punto de Acceso, luego sonará un segundo "pitido" cuando se cree la red "SNAP_XXXX"

NOTA: La creación del punto de acceso tarda una media de 20 segundos (por lo que no es inmediata).

- o en este punto compruebe que la red "SNAP_XXXX" está presente en la lista de redes
- o si no, seguir el procedimiento **B)**

B)

- o realizar un reinicio completo del SNAP mediante una presión prolongada (más de 15 segundos) del botón de reinicio bajo el cristal
- o al final del procedimiento, el SNAP emitirá un largo "bip" con la animación coloreada
- o recablear el mando a distancia
- o reactivar el modo de punto de acceso

7.2. SNAP desconectado en la APP

Problema detectado: SNAP está desconectado de la red y, por tanto, de la aplicación.

Posible solución:

A)

- o ponga el SNAP en STANDBY pulsando el botón ON/OFF tres veces seguidas (cada vez que se pulse el botón del mando a distancia, el SNAP emitirá un único "bip")
- o al final del procedimiento, el SNAP emitirá un "bip" más largo (el SNAP entrará en el estado de espera)
- o espere diez segundos y vuelva a pulsar el botón ON/OFF (el SNAP se encenderá de nuevo con la animación de colores) Ponga el SNAP en modo Punto de Acceso con el mando a

distancia o con el botón de reinicio situado bajo el cristal (pulse cinco segundos), sonará un primer "pitido" simple cuando se solicite la activación del Punto de Acceso, después sonará un segundo "pitido" cuando se cree la red "SNAP_XXXX".

- NOTA: El punto de acceso tarda una media de 20 segundos en crearse (por lo que no es inmediato).
- o en este punto compruebe que la red "SNAP_XXXX" está presente en la lista de redes
- o si no, seguir el procedimiento **B)**

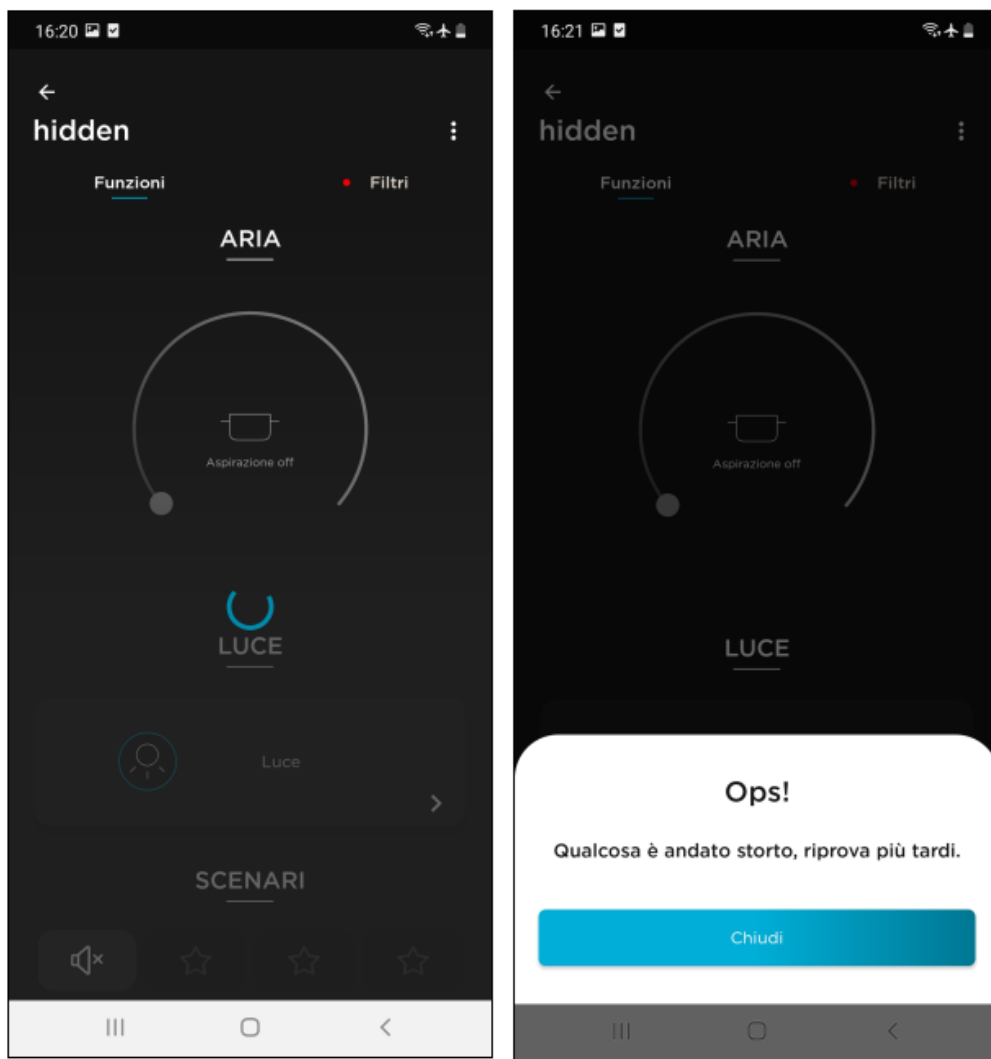
B)

- desconectar y volver a conectar el SNAP de la red eléctrica

8. Seguimiento y control del producto

Durante el seguimiento y control de un producto conectado, pueden producirse pequeñas anomalías, que se ponen de manifiesto con la aparición de un mensaje de error POPUP directamente en la app.

Por ejemplo:



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 relacionado.

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. Normalmente, los retrasos en las comunicaciones que no son consecuencia del mantenimiento, están estrictamente relacionados con el tipo de servicio de su red doméstica.