

Checkliste zur Datenerfassung

Bei Problemen mit der ConnectBox und der ConnectApp

Vorbemerkung

Die Verbindung der ConnectBox mit dem Kundennetzwerk ist ein technisches System mit vielen möglichen Einflussfaktoren. Häufig liegen Störungen innerhalb des Kundennetzwerks, auf das Zehnder keinen Einfluss hat.

Grundlegende Prüfungen

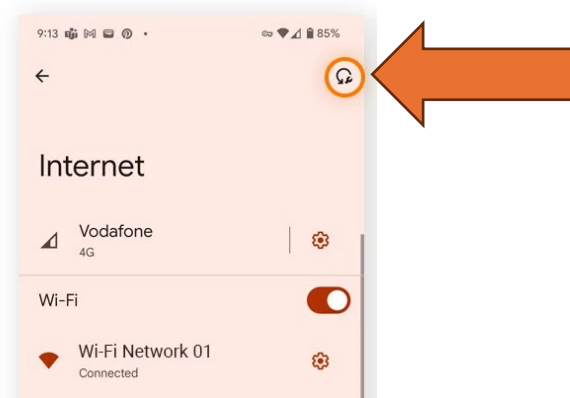
Bevor weitere Maßnahmen ergriffen werden, sollten folgende Punkte überprüft werden:

- Ist die App auf dem Smartphone auf dem aktuellen Stand?
- Ist das Betriebssystem des Smartphones aktuell?
- Ist die Firmware der ConnectBox aktuell? (In der Regel wird dies bei der ersten Verbindung automatisch abgefragt und kann direkt installiert werden.)
- Manuell kann das unter Einstellungen > Software Update Connect-System aktualisiert werden.
- Wurden der App alle Berechtigungen erteilt, die während der Inbetriebnahme und Nutzung erforderlich sind?
- Ist im Kundennetzwerk die Kommunikation zwischen Geräten (z. B. Smartphone und ConnectBox) freigegeben? (In Firmennetzwerken oder Gast-WLAN ist dies oft eingeschränkt.)
- Arbeitet der Router mit aktivierter Client-Isolation?
- Ist die Firmware des Kundenrouters aktuell?
- Wird der Router vom Hersteller noch mit Updates versorgt bzw. handelt es sich um ein aktuelles Modell?
- Ist das Funkmodul direkt mit dem Gerät verbunden? Wenn zum Beispiel ein externes Bedienteil in Reihe dazwischen angeschlossen ist, kann dies zu einem Verbindungsfehler führen.
- Sind getrennte 2,4 GHz / 5 GHz SSIDs aktiv? Wenn 2,4 GHz und 5 GHz als getrennte SSIDs eingerichtet sind und das Smartphone nur im 5-GHz-Netz angemeldet ist, kann die ConnectBox nicht erreicht werden, da diese ausschließlich 2,4 GHz unterstützt.
- Gibt es Mesh-Repeater, die Verbindung beeinflussen können?

Netzwerkeinstellungen zurücksetzen

Die Netzwerkeinstellungen des Smartphones zurücksetzen:

- Android:
Auf der Seite „Inteneteinstellungen“ oben rechts auf das Menü-Symbol tippen und die Option zum Zurücksetzen der Netzwerk- bzw. Internetverbindungen auswählen.



- iOS:
Für iPhones ist ein separates Zurücksetzen der Internetverbindung nicht möglich, ohne auch alle WLAN-Passwörter zu löschen. Falls dies dennoch durchgeführt werden soll:
Einstellungen > Allgemein > iPhone übertragen/zurücksetzen > Zurücksetzen > Netzwerkeinstellungen.

System neu aufsetzen

Was in vielen Fällen ebenfalls hilft, ist das System vollständig neu aufzusetzen. Dies umfasst folgende Schritte:

- Die App auf dem Smartphone löschen und anschließend erneut aus dem App Store bzw. Google Play Store installieren.
- Die ConnectBox auf **Werkseinstellungen zurücksetzen**:
 - Wird die Reset-Taste auf der Rückseite kurz gedrückt (ca. 3 Sekunden), werden die WLAN-Einbindung und die gespeicherten verbundenen Smartphones gelöscht.
 - Wird **die Reset-Taste länger gedrückt (ca. 15 Sekunden)**, wird die ConnectBox vollständig auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.

Sonstige Probleme und mögliche Lösungswege

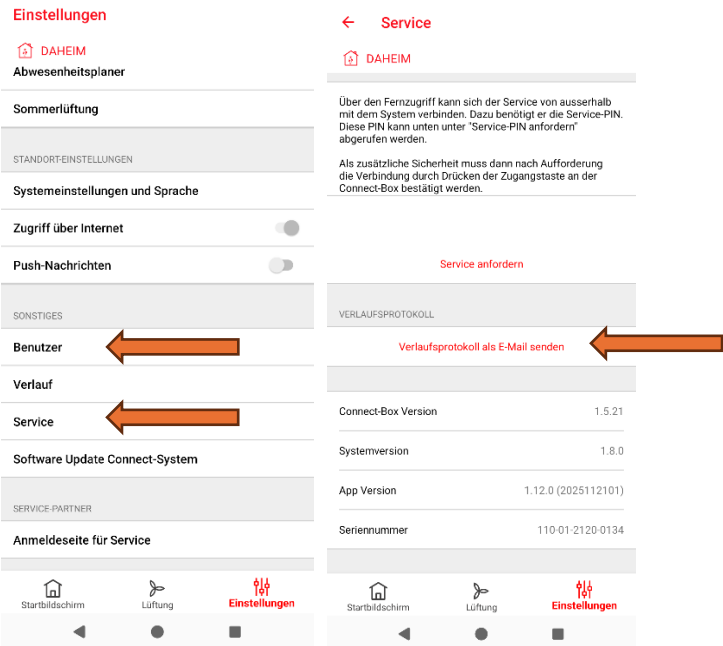
- Bei Verbindungsproblemen zwischen der ConnectBox und dem bzw. den Lüftungsgeräten kann es helfen, sowohl die Lüftungsgeräte als auch die ConnectBox für etwa 10 Sekunden vollständig vom Netz trennen (nicht nur Schalter am Gerät)
- Router einmal neu starten, um fehlerhafte DHCP-Zuweisungen zu vermeiden.
- Befindet sich ein Lüftungsgerät während der Verbindung mit der ConnectBox im Standby-Modus, muss zuerst das Standby verlassen werden. Erst danach können Daten, wie beispielsweise Sensordaten zur Luftqualität, korrekt übertragen werden.
- Es kann vorkommen, dass ein Lüftungsgerät während des Verbindungsaufbaus ohne erkennbaren Grund in den Modus „Nur Abluft“ oder „Nur Zuluft“ wechselt. Dieses Verhalten kann ebenfalls behoben werden, indem das gesamte System einmal für etwa 10 Sekunden stromlos geschaltet wird.
- Ist das WLAN-Signal ausreichend stark?
 - Mögliche Störquellen sind:
 - Abschirmung durch Metallgehäuse oder Betonwände.
 - Montage im Technikraum hinter Rohren oder Metallkästen.
 - Zu große Entfernung zu den Lüftungsgeräten oder zum Router.

Fehlerbeschreibung / Checkliste

Wenn das Problem weiterhin besteht, unterstützen möglichst viele Details dabei, die Ursache zu identifizieren. Fehler, die klar beschrieben und intern bei Zehnder reproduziert werden können, lassen sich in der Regel schneller beheben. Die folgende Checkliste dient zur strukturierten Datenerhebung. Es ist nicht immer möglich, alle Angaben zu erfassen; jedoch hilft jede zusätzliche Information bei der Fehlersuche.

- Eine detaillierte Fehlerbeschreibung, idealerweise ergänzt durch Screenshots oder Videos.
Beispiel: Mit einem zweiten Smartphone den Bildschirm des Geräts filmen, auf dem der Fehler auftritt, und so den Ablauf dokumentieren. Wichtig ist auch die Angabe, an welcher Stelle in der App der Fehler auftritt und zu welchem Zeitpunkt.
Ein einzelner Screenshot der Fehlermeldung reicht oft nicht aus; notwendig ist häufig auch die Dokumentation, wodurch oder bei welchem Schritt der Fehler ausgelöst wird.
- Informationen zu verwendeter Software und Systemversionen:
 - o App-Version
 - o Systemversion
 - o Version der ConnectBox-Firmware
 - o registrierte Benutzer auf der ConnectBox

Diese Angaben können gut per Screenshot dokumentiert werden.



Auch das Verlaufsprotokoll kann hilfreich sein, um den Fehler einzugrenzen oder die Ursache besser zu verstehen.

Zudem notieren:
Datum, Uhrzeit, ungefähre Wiederholbarkeit. Dies hilft dem Backoffice bei eventuellem Log-Abgleich erheblich.

- Bei welchem Verbindungstyp tritt der Fehler auf?
 - o Hotspot-Modus
 - o WLAN
 - o LAN
 - o Zugriff über das Internet
- Welcher Router wird verwendet?
 - o Hersteller
 - o Modell
 - o Firmware-Version
 - o Ist die Kommunikation zwischen Geräten innerhalb des Netzwerks erlaubt?
 - Ja
 - Nein
- Wurde geprüft, ob die App alle benötigten Berechtigungen erhalten hat?
 - Ja
 - Nein