

# hon Eerste Niveau Ondersteuning

---

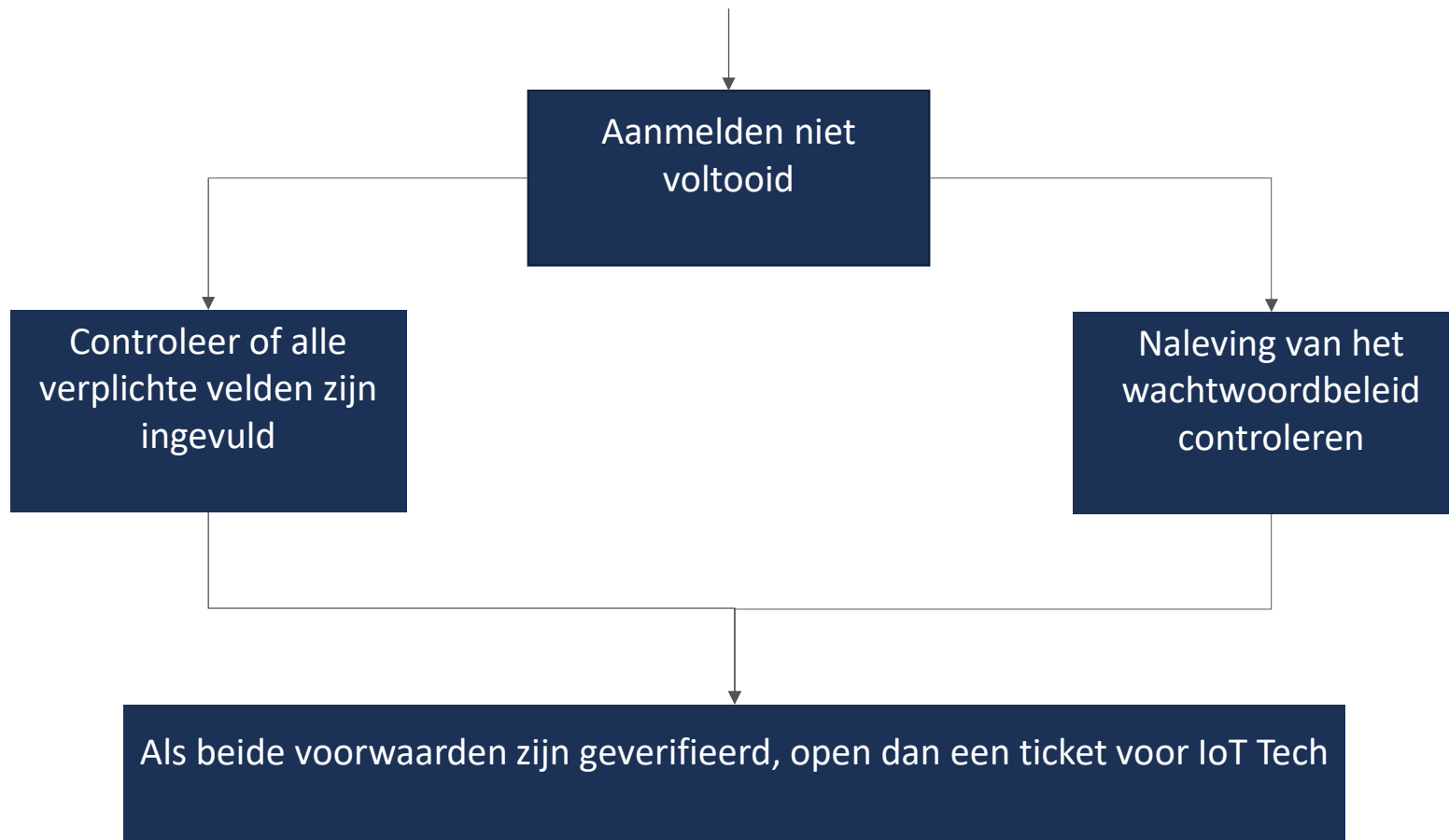
# Benodigde klantinformatie

## Wat te vragen

1. Het account waarmee de inschrijving is gedaan
2. Het serienummer van het ingeschakelde apparaat (het apparaat dat kan worden gelezen door de deur van de unit te openen)
3. Merk en model van de gebruikte telefoon
4. Versie van het telefoonbesturingssysteem
5. Versie van de geïnstalleerde app
6. Wifi router model en netwerk provider
7. Bij welke stap mislukte het?
8. Wat voor soort fout kreeg hij / zij op de mobiele app? (Screenshots of korte video)
9. Weergavestatus van het toestel waar het proces vastzit

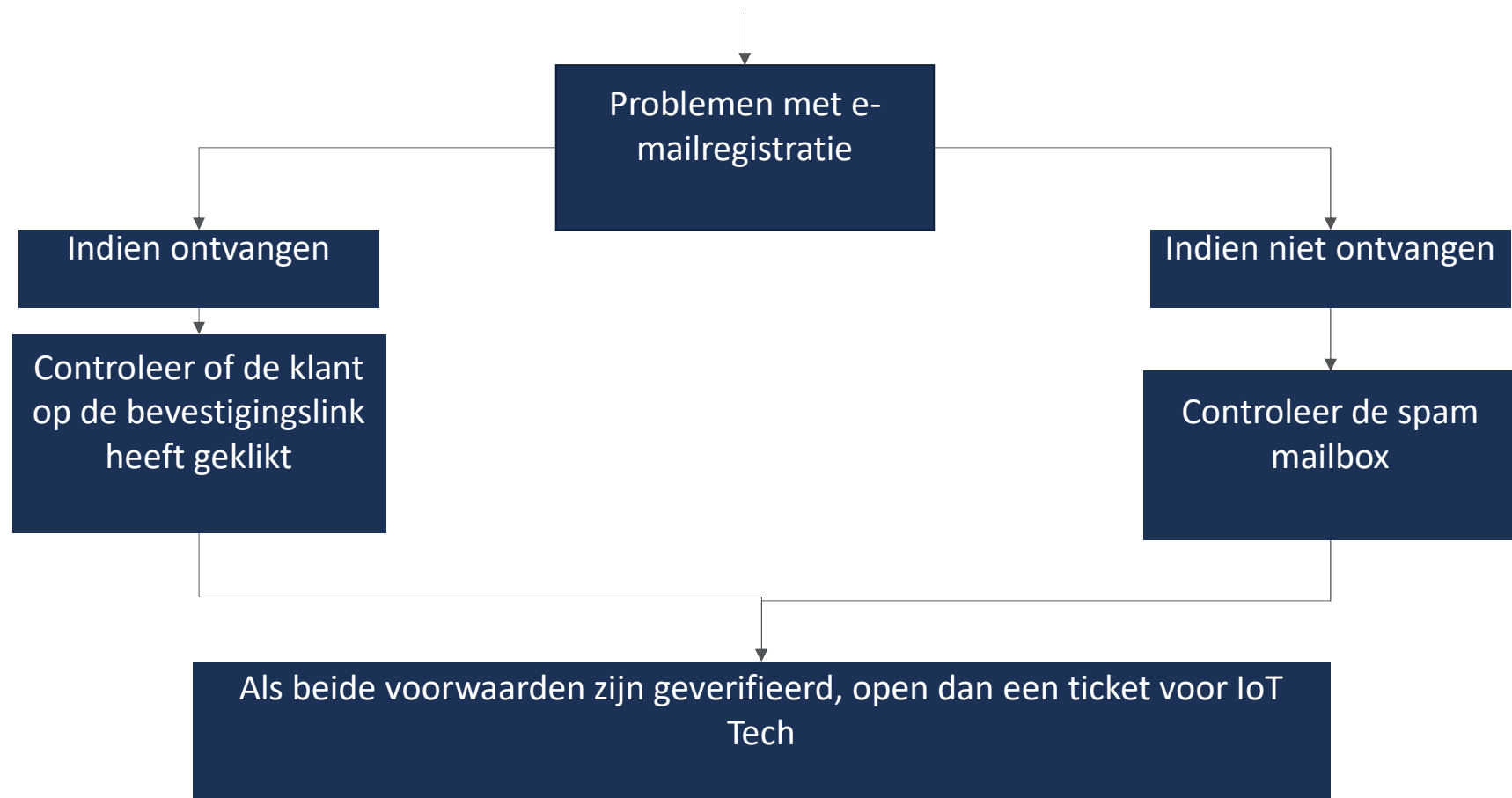
Om tickets te openen voor het IoT Tech-team,  
schrijf een e-mail to: [support.hon@haier-europe.com](mailto:support.hon@haier-europe.com)

# Aanmelden

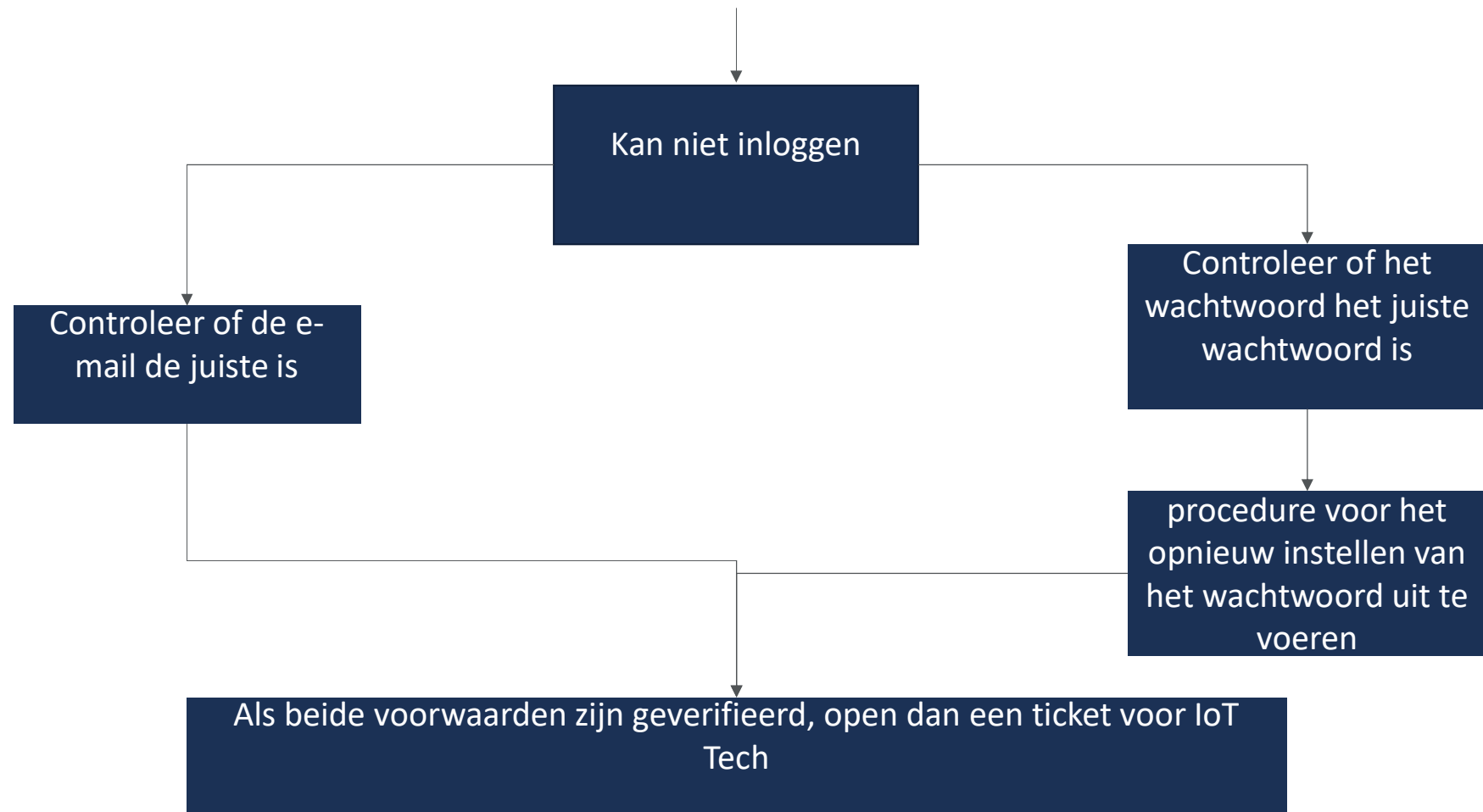


**Wachtwoordbeleid:**  
**Minimaal 8 tekens**  
**Een kleine letter**  
**Een hoofdletter**  
**Een getal**  
**Bevat geen gebruikersnaam (het e-mailgedeelte vóór "@" )**  
**Bevat geen voornaam/achternaam**  
**Bevat niet het woord 'wachtwoord'**  
**Bevat geen spaties**

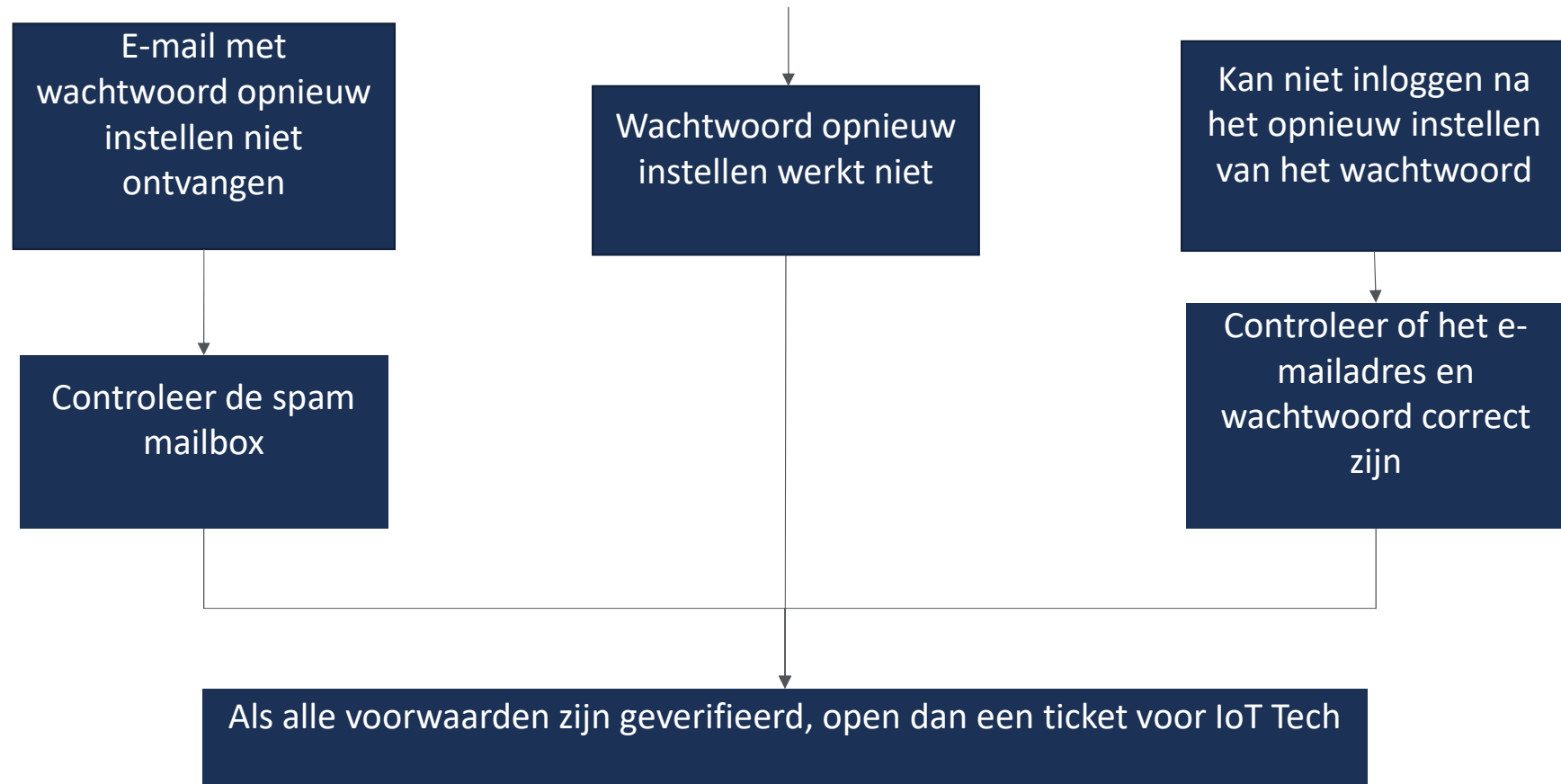
## Aanmelden – Registratie e-mail



# Inloggen



# Inloggen – Wachtwoord opnieuw instellen



# Beheerportal gebruiken – Inschrijvingsrecord

**OM DE INSCHRIJVINGSRECORD TE VINDEN:** zoek het serienummer in het gedeelte 'Apparaten'

↑ Appliance Types

📱 Appliance Models

**🏠 Appliances**

💻 Firmware

🕒 Commands History



🔧 Activities

🏠 Appliances

Serial number

Mac address

User ID

Serial number	Mac address	User ID ↑
 3370310820300000	3c-71-bf-f5-62-3c	<a href="#">0015500000hBO54AAG</a>
 3900221020403333	a8-03-2a-e5-7f-6c	<a href="#">0015500000hSuREAA0</a>

**Enrollment**

User ID	Enrollment Status
0015100000IzPjbQAF	Active

User ID	Enrollment Status
00168000003OaBLAA0	Pending

User ID	Enrollment Status
0014000002F3oegQAB	Inactive

**WIFI-PICTOGRAM:**  
**GREEN** 📶 apparaat aangesloten op IoT-platform  
**GREY** 📶 toestel niet aangesloten op IoT-platform

**INSCHRIJVINGSSTATUS:**  
**ACTIEF** 🟢 toestel ingeschreven  
**IN BEHANDELING** 🟡 inschrijving in uitvoering/niet voltooid  
**INACTIEF** 🟠 toestel niet ingeschreven

# Beheerportal gebruiken – Toestelmodellen

**OM DE DATUM VAN DE ONDERSTE BARRIÈRE TE CONTROLEREN: zoek in de SKU in het gedeelte "Toestelmodellen" en controleer de parameter "lowerBarrierDate" in de tabel "Attribute".**

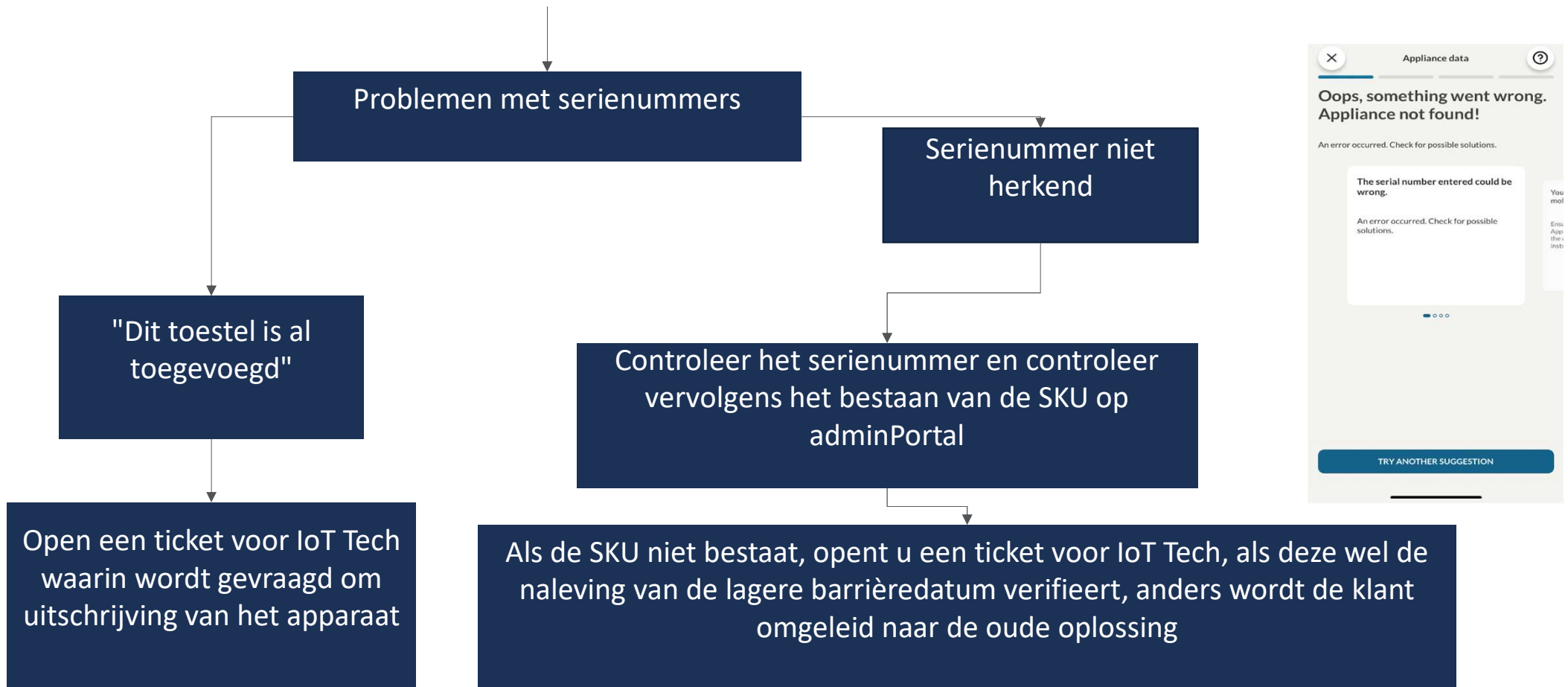
↑ Appliance Types	Appliance Models / 58	
📱 Appliance Models		
🏠 Appliances		
💻 Firmware		
🕒 Commands History		
★ Activities		

Id	Code	Name
58	31010662	HDP 5106AMBC/1-S
Brand	Connectivity	Last update
hoover	wifi ble	12/03/2020 13:00:17

Attribute	
Par name	Par value
lowerBarrierDate	1945
series	h-wash500



# Inschrijving – Problemen met serienummers



# Inschrijving – Inschrijvingsrecord niet aanwezig in beheerportal



# Inschrijving - Enronllment record aanwezig in admin portal

Inschrijvingsrecord aanwezig in de sectie toestellen van de beheerportal -  
inschrijvingsstatus IN BEHANDELING en Inschrijvingsdatum Tijd niet gevaloriseerd

Produceert de router een 2,4 GHz Wi-Fi-netwerk?

Als multiband (2,4 GHz + 5 GHz) gebruikt de router dan twee verschillende SSID's voor Wifi-netwerken?

gebruikte inloggegevens, zijn voor de 2,4 GHz?

Bevatten de SSID-naam/het wachtwoord speciale tekens of langer dan 32 dgts?

Zo ja, vraag de klant dan om de SSID te bewerken spec. tentekens te verwijderen en het opnieuw te proberen

Is het toestel rechtstreeks aangesloten op de router of een Wifi range extender?

Hoe ver liggen het apparaat en het toegangspunt (bijv. Router / range extender) uit elkaar?

Toont de toestelinterface "Remote Control" op het display?

Zo nee, herhaal het proces en let op bij het typen van het wachtwoord

Als na alle controles en pogingen de inschrijving niet succesvol is, opent u een ticket voor IoT Tech - een foto van het apparaatscherm en een screenshot van de app geblokkeerde stap verzenden

Als de verbinding nog steeds ontbreekt, probeert u een Wi-Fi-hotspot in te stellen vanaf een 3G/4G-apparaat of met een andere smartphone

Sorry, we can't add your appliance!



There has been an error of Wi-Fi communication!  
Everything fine? You can try again.

TRY AGAIN

TRY ANOTHER WAY

# Inschrijving – Inschrijvingsrecord aanwezig in beheerportal

Enrollment record aanwezig in admin portal Appliances sectie - inschrijvingsstatus ACTIEF

Controleer de gebruikersnaam van de klant: probeert hij zich in te schrijven met een tweede account?

Apparaten kunnen slechts met één account worden ingeschreven: vraag de klant om het eerste account te gebruiken. Als hij een nieuw account moet gebruiken, moet hij apparaten van de eerste verwijderen en deze vervolgens inschrijven in het nieuwe account.

Als de klant de bewerking niet kan uitvoeren (d.w.z. hij kan niet inloggen in het eerste account), opent u een ticket voor IoT Tech om de uitschrijving aan te vragen

Sorry, we can't add your appliance!



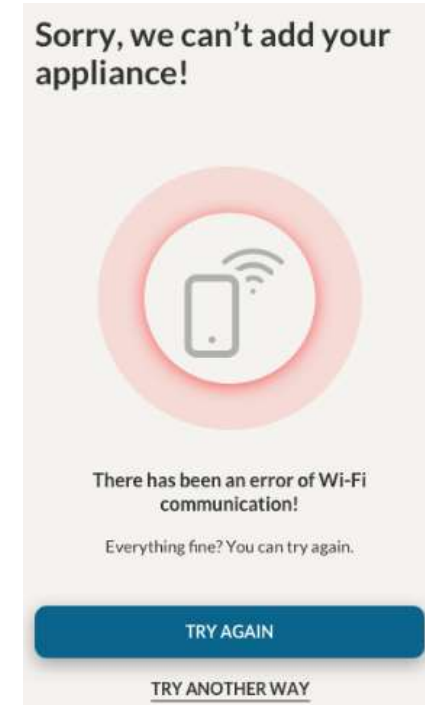
There has been an error of Wi-Fi communication!

Everything fine? You can try again.

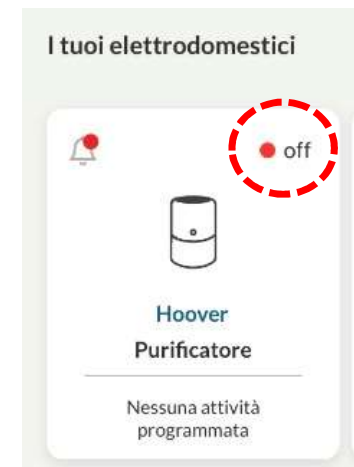
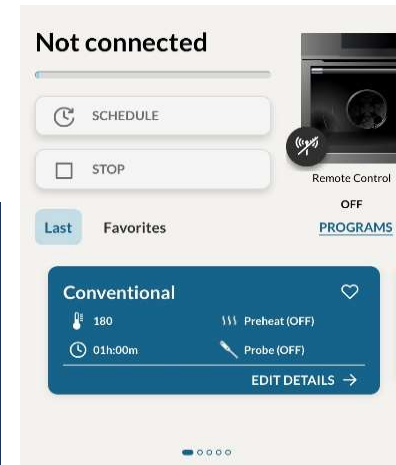
TRY AGAIN

TRY ANOTHER WAY

# Inschrijving – Inschrijvingsrecord aanwezig in beheerportal



# Inschrijving – Ingeschreven toestel maar offline



```
graph TD; A[Alle problemen met de verzendopdracht] --> B[Open een ticket voor IoT Tech - stuur een foto van het apparaatscherm en een screenshot van de app geblokkeerde stap en vraag de klant de opdracht die is gestart met alle ingestelde parameters];
```

Alle problemen met de verzendopdracht

Open een ticket voor IoT Tech - stuur een foto van het apparaatscherm en een screenshot van de app geblokkeerde stap en vraag de klant de opdracht die is gestart met alle ingestelde parameters

# Bekende problemen

Issue Code/Label	Product involved	Issue description	Workaround \ Temporary solution
IoT_KI_0001	All Products	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: De inschrijvingsprocedure wordt niet correct afgesloten (time-out eindigt)</li> <li>•Wanneer: VODAFONE (Als internetprovider) en SSID-naam bevat spatie(en).</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: VODAFONE STATION</li> <li>•</li> </ul>	Vraag de klant om de spatie(en) in de SSID-naam te verwijderen
IoT_KI_0002	All Products	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: De inschrijvingsprocedure wordt niet correct afgesloten (time-out eindigt)</li> <li>•Wanneer: FASTWEB (als internetprovider) en het toestel zich niet in de buurt van de router bevindt</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: FASTWEB FASTGATE</li> <li>•</li> </ul>	<p>Vraag de klant om toegang te krijgen tot de Fastgate-instellingen en het Wifi-kanaal als volgt te wijzigen:</p> <p>Via webbrowser (niet Chrome) op een apparaat dat al is verbonden met het modemnetwerk en typ het volgende adres in de adresbalk bovenaan: 192.168.1.254 (of als alternatief rechtstreeks via de mobiele myFastweb-app) Fastgate-referenties invoegen</p> <p>Ga naar het gedeelte "Verbinding" en vervolgens naar "Wifi-kanaal"</p> <p>Zorg ervoor dat u de 2,4 GHz-band inschakelt en schakel vervolgens de "Automatisch zoeken" uit en selecteer handmatig een kanaal zonder andere Wifi-netwerkkinterferen in de buurt.</p>
IoT_KI_0003	All Products	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: De inschrijvingsprocedure wordt niet correct afgesloten (time-out eindigt)</li> <li>•Wanneer: Internetprovider is multiband (2,4 GHz en 5 GHz)</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Type router: -</li> </ul>	<p>Vraag de klant om de 5GHz-band uit te schakelen tijdens de inschrijving en SSID's op verschillende manieren te hernoemen met verschillende wachtwoorden</p> <p>Controleer ook of SSID's en wachtwoorden geen spaties bevatten en niet langer zijn dan 32 cijfers</p>



# Bekende problemen

Issue Code/Label	Product involved	Issue description	Workaround \ Temporary solution
IoT_KI_0006	Air Conditioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: AC genereert wifi-netwerk niet correct</li> <li>•Wanneer: AC gaat niet in de inschrijvingsmodus en drukt 5 seconden op de afstandsbedieningsknop</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: -</li> <li>•</li> </ul>	Vraag de klant om het apparaat uit te schakelen en weer in te schakelen. Schakel het vervolgens in en herhaal de procedure. Controleer of de AC het Wifi-netwerk "WIFIIRCONDITIONER-XXXX" genereert, waarbij XXXX de laatste tekens van het AC mac-adres zijn
IoT_KI_0007	Air Conditioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: AC gaat offline</li> <li>•Wanneer: Sommige ac-eenheden kunnen hun verbinding na een tijdje verliezen als gevolg van netwerkproblemen met sommige internetproviders</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: -</li> <li>•</li> </ul>	Vraag de klant om het apparaat uit te schakelen en weer in te schakelen + Start de router wifi opnieuw op Controles op de router: er zijn enkele blokkeringsinstellingen er moeten enkele FW-updates worden uitgevoerd
IoT_KI_0009	All Products	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: Verwijderd account</li> <li>•Wanneer: gebruiker heeft het account verwijderd zonder de toestellen te verwijderen en kan ze niet toevoegen aan een nieuw account</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: -</li> <li>•</li> </ul>	Dit soort problemen kan alleen worden opgelost door het apparaat handmatig uit te schrijven: een verzoek moet worden verzonden naar de centrale service die het serienummer van het apparaat verstrekt. Na de bevestiging van de procedure, vertel de gebruiker om door te gaan met de nieuwe koppeling op het account dat hij / zij verkiest. Raad de gebruiker ook aan om het account niet te annuleren, als hij / zij het account wil wijzigen, vertel hem / haar dan om apparaten eerder uit het eerste account te verwijderen
IoT_KI_0010	All Products	<ul style="list-style-type: none"> <li>•BESCHRIJVING VAN HET PROBLEEM: De inschrijvingsprocedure wordt niet correct afgesloten (time-out eindigt)</li> <li>•Wanneer: VODAFONE (Als internetprovider) en toestellijst als "ander apparaat"</li> <li>•Besturingssysteem: Android &amp; iOS</li> <li>•Router type: VODAFONE STATION</li> <li>•</li> </ul>	Vraag de klant om toegang te krijgen tot vodafone-instellingen en de categorie van het apparaat in de sectie "aangesloten apparaten" te wijzigen van "ander apparaat" in "IoT-apparaat"

BEDANKT

Haier Europe

CANDY



Haier

21 September 2021