

## Supporto e assistenza



Questo documento è stato concepito per aiutare l'utente a risolvere eventuali questioni e problemi. Viene aggiornato e ampliato su base regolare. Scaricare qui l'ultima versione: [www.feller.ch/download](http://www.feller.ch/download)

## Messaggi di errore/stato

### Messaggi all'avvio dell'impianto

Gli eventuali stati di errore dei singoli apparecchi sono indicati dalla retroilluminazione dei tasti dopo l'avvio dell'impianto:



#### La retroilluminazione dei tasti illuminata in rosso

La comunicazione tra il comando e l'unità funzionale è disturbata.

→ Scollegare l'impianto dalla rete elettrica per alcuni secondi e metterlo nuovamente sotto tensione.

Se l'errore persiste:

→ Controllare se uno spinotto del comando è piegato. Se è piegato, intervenire in modo che torni a essere dritto e riposizionare il comando.

Se l'errore persiste:

→ Contattare il servizio clienti Feller.



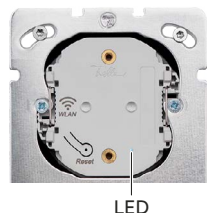
#### La retroilluminazione dei tasti lampeggia in rosso

Su un'unità funzionale è stata montata un comando errato (ad es. un comando pulsante scene a 4 scene è stata installata su un'unità funzionale interruttore per tapparelle 1 canale).

→ Montare quindi il comando corretto.

### Messaggi di stato del modulo di comando WLAN

Il LED del modulo di comando WLAN mostra (se il set di copertura è rimosso) lo stato di rete del modulo:



- turchese: **Punto di accesso.** Il dispositivo è un punto di accesso (AP) WLAN.
- blu: **Connessione.** Il dispositivo cerca di collegarsi con una rete tramite WLAN.
- verde: **Rete.** Il dispositivo è collegato con una rete tramite WLAN.

### Potenziali problemi durante il collegamento all'apparecchio WLAN

Come fare se...

- la scansione del QR Code non funziona?
  - Provare a stabilire un collegamento manuale tramite le impostazioni WLAN dello smartphone.
- l'apparecchio WLAN non è visibile nelle impostazioni WLAN dello smartphone?
  - Assicurarsi di essere abbastanza vicini all'apparecchio WLAN.
  - Controllare lo stato del modulo di comando WLAN (vedere sopra) e resettare la rete se necessario (vedere pagina seguente).
- improvvisamente non c'è più collegamento con l'apparecchio WLAN?
  - Se ci si sposta fuori dal raggio di copertura dell'apparecchio WLAN, lo smartphone si collega automaticamente a un'altra rete WLAN disponibile. Tornare nelle vicinanze dell'apparecchio WLAN ed eseguire il collegamento manualmente.

### Messaggi durante il funzionamento dell'impianto

Se la retroilluminazione dei tasti lampeggia quando il tasto viene premuto, questo è indice di un errore o di un malfunzionamento:



La retroilluminazione dei tasti lampeggia in **arancione** durante la corsa

Interruttore per tapparelle

Le posizioni di fine corsa superiori e inferiori non sono ancora state apprese.

→ Alzare completamente le tapparelle e successivamente abbassarle.

Se il rilevamento della posizione finale continua a dare problemi:

→ Disattivare la misurazione della corrente per queste tapparelle con l'app Wiser eSetup (⚙️ *Impostazioni del dispositivo* – Modalità relè) e segnalare il tipo di motore al servizio clienti Feller.

Occorre notare che, in questo caso, nessuna posizione diversa da "tutto alzato/tutto abbassato" può essere salvata in una scena per questa tapparella.

→ Se nell'impianto non dovesse essere presente alcun apparecchio WLAN, la misurazione della corrente non può essere disattivata. Segnalare il tipo di motore al servizio clienti Feller.

La tapparella può essere azionata normalmente anche se la spia del tasto lampeggia. Tuttavia, nessuna scena dovrebbe essere salvata per questa tapparella.



La retroilluminazione dei tasti lampeggia **2 volte**

Interruttore per tapparelle

Questo canale è bloccato, ad es. dalla protezione tapparella in caso di vento forte.

→ Attendere che il blocco venga rimosso.



La retroilluminazione dei tasti lampeggia **3 volte**

Interruttore per tapparelle

Il motore è surriscaldato o non è collegato alcun carico.

→ Attendere che il motore si raffreddi o collegare un carico.

Variatore

Sovratemperatura: il carico sull'uscita del canale è troppo elevato.

→ Ridurre il numero o la potenza delle utenze collegate.



La retroilluminazione dei tasti lampeggia **4 volte**

Interruttore per tapparelle

Sovracorrente dovuta a un cortocircuito nel motore/cavo.

→ Sostituire il motore o il cavo difettoso.

Variatore

Sovracorrente in uscita, ovvero carico troppo grande.

→ Ridurre il numero o la potenza delle utenze collegate.



La retroilluminazione dei tasti lampeggia **5 volte in rosso**

Interruttore/Variatore

La fonte luminosa collegata causa una forte interferenza sul K+. La fonte luminosa si spegne automaticamente dopo 10 s.

→ Sostituire la fonte luminosa.

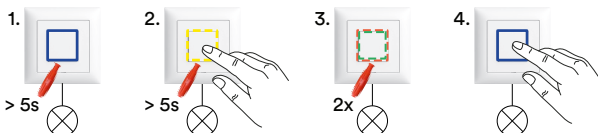
## Funzioni di reset

### Funzioni di reset magnete <sup>a)</sup>

Le funzioni di reset del magnete si applicano solo ai collegamenti configurati con un magnete. Qualsiasi apparecchio WLAN collegato con i suoi dati (gruppi, scene) non sono interessati. Vedi anche "Che cosa è memorizzato dove".

Con il magnete è possibile:

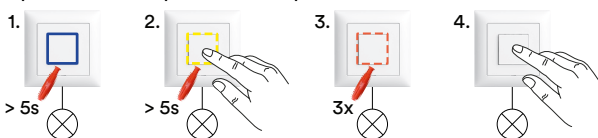
- Rimuovere tutti i collegamenti di una stazione principale o di una stazione secondaria



1. Tenere il magnete sull'apparecchio (> 5 s) finché la retroilluminazione dei tasti si illuminerà di blu (modalità messa in funzione).
2. Tenere il magnete sull'apparecchio e allo stesso tempo premere il tasto (> 5 s) finché le retroilluminazioni dei tasti lampeggeranno in giallo (modalità di supporto).
3. Tenere brevemente (~ 1 s) il magnete per due volte sullo stesso apparecchio finché la retroilluminazione dei tasti lampeggia alternativamente in rosso/verde.
4. Premere il tasto fino a quando la retroilluminazione dei tasti si illuminerà nuovamente in blu (ciò può richiedere alcuni secondi).

Tutti i collegamenti della stazione principale o secondaria sono stati eliminati. È ora attiva la modalità di messa in funzione.

- Ripristino dell'impianto alle impostazioni di fabbrica



1. Tenere il magnete sull'apparecchio (> 5 s) finché la retroilluminazione dei tasti si illuminerà di blu (modalità messa in funzione).
2. Tenere il magnete sull'apparecchio e allo stesso tempo premere il tasto (> 5 s) finché le retroilluminazioni dei tasti lampeggeranno in giallo (modalità di supporto).
3. Tenere brevemente (~ 1 s) il magnete per tre volte sullo stesso apparecchio finché la retroilluminazione dei tasti lampeggia in rosso.
4. Premere il tasto fino a quando tutte le retroilluminazioni dei tasti non saranno più illuminate (ciò può richiedere alcuni secondi).

Tutte le impostazioni degli apparecchi sono state ripristinate. È ora attiva la modalità normale.

### Funzioni di reset app Wiser eSetup

Con le funzioni di reset dell'app Wiser eSetup è possibile riavviare l'apparecchio WLAN o ripristinare l'impianto in modo graduale.

- Toccare in alto a destra l'icona del menu ●●●.
- Toccare **Apparecchio WLAN**.
- Scorrere verso il basso e toccare **Reset**.
- Avviare una delle seguenti funzioni:

#### ⌚ Riavviare

L'apparecchio WLAN si riavvia. Tutti i dati restano invariati. (corrisponde al reset HW ● verde)

#### 🔄 Reset della rete

L'apparecchio WLAN viene scollegato dalla rete WLAN e si ritrova nuovamente nella modalità Punto di accesso. A questo punto è necessario ricollegare l'app direttamente con l'apparecchio WLAN. (corrisponde al reset HW ● blu)

#### 🔄 Reset del sistema

L'impianto viene riportate nello stato precedente la messa in funzione. Su **tutti** gli apparecchi collegati a **K+** vengono ripristinate le impostazioni di fabbrica. **TUTTE le impostazioni, comprese quelle eseguite con il magnete, vengono cancellate.**

Usare questa funzione solo per resettare completamente il sistema. Non c'è fallback, bisogna configurare di nuovo l'impianto da zero.

### Funzioni di reset hardware dell'apparecchio WLAN

Se non è più possibile collegare l'app all'apparecchio WLAN, quest'ultimo può anche essere riavviato manualmente o disconnesso dalla rete.

- Smontare il set di copertur <sup>1)</sup>.

Il LED (2) indica lo stato di rete dell'apparecchio WLAN.



- turchese: **Punto di accesso.** Il dispositivo è un punto di accesso (AP) WLAN.
- blu: **Connessione.** Il dispositivo cerca di collegarsi con una rete tramite WLAN.
- verde: **Rete.** Il dispositivo è collegato con una rete tramite WLAN.

Tenendo premuto il tasto Reset (1) è possibile selezionare la funzione. Il colore del LED cambia ogni 5 secondi da verde a blu e poi a rosso.

- vert: **Redémarrer** <sup>1)</sup>
- bleu: **Réinitialiser le réseau** <sup>2)</sup>
- rouge: **Réinitialiser l'appareil WLAN** <sup>3)</sup>

- verde: L'apparecchio WLAN si riavvia. Tutti i dati restano invariati.
- blu: L'apparecchio WLAN viene scollegato dalla rete WLAN e si ritrova nuovamente nella modalità Punto di accesso. A questo punto è necessario ricollegare l'app direttamente con l'apparecchio WLAN.
- rosso: L'apparecchio WLAN viene riportato allo stato di fornitura. Tutte le impostazioni che sono state configurate con l'app Wiser eSetup vengono eliminate, mentre restano invariate le impostazioni effettuate con il magnete.
- Tenere premuto il tasto di reset (1) finché il LED (2) non si illumina di verde o di blu e rilasciarlo per avviare la funzione.

**NON TENERE IL TASTO PREMUTO PIÙ A LUNGO!**

Quando il LED si illumina di rosso, **TUTTE** le impostazioni vengono cancellate (vedere sopra). Usare questa funzione solo per resettare completamente il sistema. Non c'è fallback, bisogna configurare di nuovo l'impianto da zero.

Qualora l'apparecchio WLAN non dovesse agire, è possibile forzare un riavvio estraendo per un attimo il modulo di comando dall'unità funzionale (si toglie la corrente) e reinserendolo.

<sup>1)</sup> Se non è noto dove è installato l'apparecchio WLAN: Scollegare brevemente l'alimentazione dall'anello di distribuzione. L'apparecchio WLAN lampeggia per circa 1 minuto.

## Risoluzione dei problemi

### Sostituire un comando dello stesso tipo

È possibile sostituire un comando con un'altro dello stesso tipo senza dover ripetere la messa in funzione. Tutte le impostazioni del dispositivo e le informazioni relative al collegamento sono salvate nell'unità funzionale.

→ Smontare il comand.

Montare quindi il nuovo comando.

### Scambiare il comando similari

Gli comandi simili, cioè con la stessa funzione (ad es. variatore 1 canale), possono essere scambiate tra di loro.

Così, ad es., il comando variatore 1 canale con scena della camera da letto può essere scambiata con il comando variatore 1 canale senza scena del bagno. Poiché tutte le impostazioni del dispositivo e le informazioni relative al collegamento sono salvate nell'unità funzionale, le scene dovranno essere nuovamente ricreate.

→ Smontare gli comandi.

Montare il comando scambiate.

Ricollegare i tasti per scene oppure definire nuove scene con l'app.

### Sostituire un apparecchio difettoso

Se si deve sostituire solo l'unità funzionale, è possibile continuare a utilizzare il comando esistente ancora funzionante. In caso contrario si dovrà sostituire l'intero apparecchio.

→ Smontare il comando e l'unità funzionale.

Montare quindi la nuova unità funzionale.

Rimettere in funzione l'apparecchio (impostazioni del dispositivo e collegamenti).

Creare nuovi collegamenti e scene

(con magneti, con app Wiser eSetup).

### Il cliente non riesce a collegare l'impianto alla rete WLAN domestica

Se il cliente ha problemi con l'integrazione dell'impianto nella rete WLAN domestica, ciò può essere dovuto ai seguenti motivi:

→ Se la rete WLAN domestica non viene visualizzata nell'elenco delle reti "visibili", è possibile che sia attiva la VPN o un'applicazione per la navigazione sicura. In entrambi i casi, devono essere temporaneamente disattivate per collegare l'impianto alla rete WLAN domestica. Se l'impianto è integrato nella rete WLAN domestica, la funzione di sicurezza corrispondente può essere riattivata.

→ Può verificarsi un problema di connettività se

- l'app Wiser Home non ha il permesso di accedere alla rete locale tramite le impostazioni di privacy dello smartphone.
- è attivata la modalità aereo.
- il servizio mDNS nel router WLAN per la porta 5353 non è abilitato.

### Sostituzione di un router WLAN



La sostituzione di un router WLAN è descritta in un documento separato, che può essere scaricato all'indirizzo:

[www.feller.ch/download](http://www.feller.ch/download)





### Preparazione dell'impianto del cliente per l'assistenza

Per le modifiche su un impianto del cliente in funzione con l'app Wiser eSetup, raccomandiamo la seguente procedura:

- [1] Disconnettere l'apparecchio WLAN dalla rete usando l'app Wiser Home
- [2] Prendere il controllo dell'impianto con l'app Wiser eSetup
- [3] Eseguire le modifiche sull'impianto e terminare correttamente la procedura
- [4] Riprendere il controllo dell'impianto con l'app Wiser Home

Nota sul punto [1]


Affinché il cliente non debba comunicare la password della sua rete WLAN domestica (sicurezza WLAN), occorre spiegarli come può disconnettere l'apparecchio WLAN dalla sua rete domestica.

- Aprire l'app Wiser Home su un dispositivo mobile con accesso alla rete WLAN domestica.
- Premere  e disconnettersi dal dispositivo mobile, se necessario.
- Nella schermata iniziale, premere .
- Selezionare la propria casa.
- Premere  **Apparecchio WLAN**.
- Scorrere verso il basso e premere **Reset**.
- Premere  **Reset della rete**.
- Nella schermata della casa, premere **[RIMUOVERE CASA]**.

L'apparecchio WLAN è ora di nuovo in modalità Access Point e il cliente non può più accedere al suo impianto.

Nota sul punto [2]

Se l'impianto non è stato messo in esercizio personalmente o con un altro dispositivo mobile, sarà necessaria la password dell'apparecchio WLAN (etichetta nell'armadio di distribuzione).

- Avviare l'app Wiser eSetup e accedere.
- Tocca l'icona a forma di "più" e  **Importare l'impianto dall'apparecchio WLAN**.
- Collegare l'app all'apparecchio WLAN come al solito.

Nota sul punto [4]

Poiché l'apparecchio WLAN è di nuovo in modalità Access Point dopo che le modifiche sono state completate, il cliente deve aggiungere nuovamente la sua casa nell'app Wiser Home. Sarà guidato in questo processo dall'app stessa.



Potete trovare informazioni più dettagliate su questo nella descrizione «L'app Wiser Home»:

[www.feller.ch/download](http://www.feller.ch/download)

## Note di configurazione

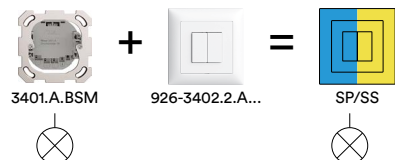
### Funzionalità di stazione principale/stazione secondaria su un apparecchio



Un apparecchio con la funzionalità di una stazione principale e di una stazione secondaria non è disponibile come apparecchio preconfigurato.

Tuttavia, si può configurare usando il sistema modulare Feller.

Esempio: un interruttore 1 canale con stazione secondaria può essere realizzato con un'unità funzionale con interruttore 1 canale (3401.A.BSM) e un comando con interruttore 2 canali (926-3402.2.A...).

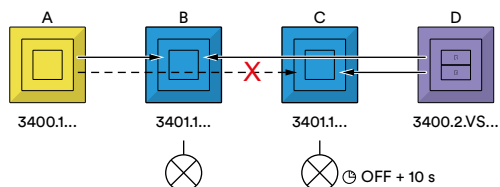


Il tasto sinistro può essere usato per commutare il carico collegato. La retroilluminazione dei tasti destro si accende/lampeggia in giallo durante la messa in funzione ed è possibile eseguire il collegamento come stazione secondaria tramite magnete/app Wiser eSetup.

Questo principio funziona con tutte le unità funzionali Wiser 1 canale.

### Raccomandazione sulla minuteria nel sistema di commutazione centrale

Comandare un interruttore (C) con l'impostazione dell'apparecchio Minuteria nel sistema di commutazione centrale tramite un tasto per scene (D) con "Centrale ON" (la minuteria si accende immediatamente e rimane accesa per la temporizzazione impostata) e/o "Centrale OFF" (la minuteria si spegne immediatamente).



**Non** collegare la minuteria (C) con una stazione secondaria "Centrale luce ON/OFF" (A). La minuteria (C) si spegne solo dopo 10 secondi. Durante questo intervallo, nessuna luce (ad esempio B) può essere accesa tramite la stazione secondaria (A).

### Tende da sole nella scena standard "Tutte le tapparelle GIÙ"

Nella scena predefinita "Tutte le tapparelle GIÙ", tutte le tapparelle sono incluse di default, quindi anche le tende da sole. Poiché non ha molto senso abbassare le tende da sole quando vengono abbassate le tapparelle di sera, è opportuno rimuovere le tende da sole da questa scena.

A tale scopo, scorrere con il dito verso sinistra sulla scena "Tutte le tapparelle GIÙ" nella scheda **SCENE**, toccare , quindi **Modifica elenco** ed eliminare tutte le tende da sole dalla scena.

Lasciare le tende da sole nella scena "Tutte le tapparelle SU". Oltre ad alzare le tapparelle al mattino, "Tutte le tapparelle SU" viene usato anche per proteggere tutte le tapparelle in condizioni atmosferiche eccezionali.

### Collegamenti tramite magnete o app Wiser eSetup

In un impianto con un apparecchio WLAN integrato, è anche possibile collegare le stazioni principali con le stazioni secondarie tramite un magnete.

Come vantaggio, questo collegamento viene memorizzato localmente nei singoli apparecchi. Quando si assegnano le stazioni principali alle stazioni secondarie con l'app Wiser eSetup, i collegamenti vengono memorizzati centralmente nell'apparecchio WLAN. Se si verifica un guasto su questo apparecchio, i collegamenti non funzionano più, vale a dire che le utenze non possono più essere azionate con le stazioni secondarie.

Le stazioni secondarie che sono già state collegate tramite magnete non lampeggiano più quando vengono assegnate con l'app Wiser eSetup, vale a dire non è possibile un collegamento sovrapposto con l'app. Pertanto, il collegamento delle stazioni principali con le stazioni secondarie deve essere eseguito tramite il magnete o con l'app Wiser eSetup. Non è consentita la modalità mista.

I tasti per scene **non** devono essere collegati tramite magnete in un impianto con un apparecchio WLAN integrato.

### Che cosa è memorizzato dove

Le seguenti impostazioni sono memorizzate nell'unità funzionale (34\*.BSE) e vengono mantenute quando il comando WLAN viene resettato o sostituito e vengono cancellate quando l'apparecchio viene ripristinata alle impostazioni di fabbrica.

- Tutte le impostazioni configurate con il magnete:
  - retroilluminazione dei tasti bianco (stato, orientamento, spenta)
  - valori del variatore (min./mass., modalità operativa)
  - collegamenti stazione principale – stazione secondaria
  - collegamenti stazione principale – tasto per scene
  - scene
- Le seguenti impostazioni configurate con l'app Wiser eSetup:
  - caratteristiche della placca frontale (retroilluminazione colorato)
  - impostazioni di carichi
 

interruttore:	interruttore, impulso, minuteria
variatore:	modalità operativa, min./mass., velocità di variazione, comportamento di accensione, funzione memoria
tapparelle:	passo

I seguenti dati sono memorizzati nel comando WLAN (926-34\*.W.\*) e vanno persi se il comando WLAN viene resettato o sostituito. Quando si ripristina l'apparecchio alle impostazioni di fabbrica con il magnete, questi dati vengono conservati.

- Tutte le restanti impostazioni create con l'app Wiser eSetup:
  - nomi di locali, nomi di carichi, assegnazione carico/locale
  - gruppi
  - scene
  - dati dell'impianto (nome, indirizzo, ecc.)
- Tutte le restanti impostazioni create con l'app Wiser Home:
  - nomi di locali, nomi di carichi
  - scene
  - temporizzatori
  - accesso remoto

Il backup dei dati nel comando WLAN non è attualmente possibile.

## Nota di installazione per le tapparelle

Il collegamento in parallelo di motori di tapparelle **non** è consentito.

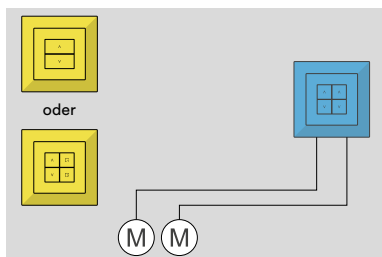
Se più motori di tapparelle sono collegati in parallelo ad un canale, possono verificarsi tensioni inverse. Questo porta inevitabilmente all'unione involontaria dei contatti e alla potenziale distruzione dei motori di tapparelle.

Se si desidera comunque eseguire un collegamento in parallelo, questo può essere realizzato in due modi:

### Stazione secondaria tapparelle e interruttore per tapparelle "nascosto"

Utilizzare un'ulteriore stazione secondaria tapparelle a 1 canale come punto di comando visibile e prioritario e l'interruttore per tapparelle 2 canali che deve essere installato in una posizione più nascosta.

Ancora più comoda è l'installazione di una stazione secondaria 1 canale con scene.

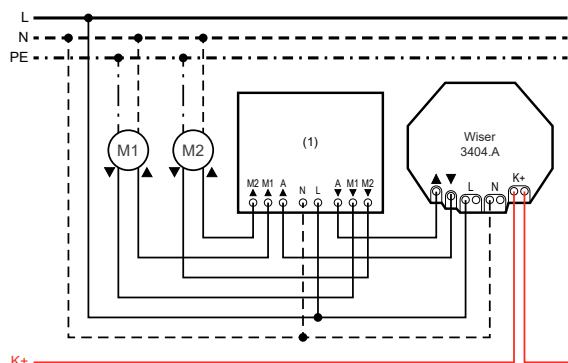


Esempi di luoghi "nascosti" sono:

- un'installazione sopra intonaco vicino a un armadio di distribuzione.
- in una combinazione in una presa di corrente.

### Uso di un relè di isolamento

Il relè di isolamento (1) è collegato tra i motori e il contatto invertitore dell'interruttore per tapparelle e isola galvanicamente i motori tra loro in modo che non possano essere influenzati da tensioni inverse.



Lo schema di collegamento esatto per il relè di isolamento (1) si trova nelle istruzioni dell'apparecchio corrispondente.

Per questo interruttore per tapparelle, è necessario attivare la modalità relè con l'app Wiser eSetup nella sezione **Impostazioni del dispositivo**.

Occorre notare che per queste tapparelle **nessuna** posizione diversa da "tutto alzato/tutto abbassato" può essere salvata in una scena.