

## Support und Service



Dieses Dokument soll Ihnen bei der Lösung von auftretenden Fragen und Problemen helfen. Es wird laufend aufdatiert und erweitert. Laden Sie sich jeweils den neusten Stand herunter:  
[www.feller.ch/download](http://www.feller.ch/download)

## Fehler-/Statusmeldungen

### Meldungen beim Aufstarten der Anlage

Allfällige Fehlerzustände bei einzelnen Apparaten werden nach dem Aufstarten über die Tastenbeleuchtung angezeigt:



#### Tastenbeleuchtung leuchtet rot

Die Kommunikation zwischen dem Bedienaufsatz und dem Funktionseinsatz ist gestört.

→ Nehmen Sie die Anlage für einige Sekunden vom Netz und setzen Sie sie erneut unter Spannung.

Tritt das Fehlverhalten weiterhin auf:

→ Kontrollieren Sie, ob ein Steckstift des Bedienaufsatzes umgeknickt ist. Wenn ja, biegen Sie ihn wieder gerade und montieren Sie den Bedienaufsatz wieder.

Tritt das Fehlverhalten weiterhin auf:

→ Kontaktieren Sie den Feller Kundendienst.



#### Tastenbeleuchtung blinkt rot

Auf einen Funktionseinsatz wurde ein falscher Bedienaufsatz montiert (z. B. ein Bedienaufsatz Szenentaster 4 Szenen wurde auf einen Funktionseinsatz Storeschalter 1-Kanal aufgesteckt).

→ Montieren Sie den richtigen Bedienaufsatz.

### Statusmeldungen des WLAN-Steuermoduls

Die LED des WLAN-Steuermoduls zeigt (bei demontiertem Abdeckset) den Netzwerkstatus des Moduls:



- Türkis: **AP.** Gerät ist ein WLAN Access Point (AP).
- Blau: **Connect.** Gerät versucht sich mit einem Netzwerk per WLAN zu verbinden.
- Grün: **Netzwerk.** Gerät ist mit einem Netzwerk per WLAN verbunden.

### Mögliche Probleme beim Verbinden mit WLAN-Apparat

Was, wenn ...

- das Scannen des QR-Codes nicht funktioniert?
  - Versuchen Sie, eine manuelle Verbindung über die WLAN-Einstellungen des Smartphones herzustellen.
- der WLAN-Apparat in den WLAN-Einstellungen des Smartphones nicht sichtbar ist?
  - Stellen Sie sicher, dass Sie nahe genug beim WLAN-Apparat sind.
  - Überprüfen Sie den Status des WLAN-Steuermoduls (siehe oben) und setzen Sie ggf. das Netzwerk zurück (siehe nächste Seite).
- auf einmal keine Verbindung mehr zum WLAN-Apparat besteht?
  - Falls Sie sich ausser Reichweite des WLAN-Apparats bewegen, verbindet sich das Smartphone automatisch mit einem anderen verfügbaren WLAN-Netzwerk. Gehen Sie wieder in die Nähe des WLAN-Apparats und verbinden Sie sich manuell mit ihm.

### Meldungen beim Bedienen der Anlage

Blinkt beim Betätigen der Taste die Tastenbeleuchtung, zeigt dies jeweils ein Fehlverhalten an:



Tastenbeleuchtung blinkt **orange** während der Fahrt Storeschalter

Die obere und untere Endlage wurden noch nicht eingelernt.  
 → Fahren Sie die Storen einmal ganz nach oben und wieder ganz nach unten.

Wenn die Endlagenerkennung trotzdem fehlschlägt:

→ Deaktivieren Sie für diesen Storen die Strommessung mit der Wiser eSetup App (**Geräteeinstellungen** – Relaismodus ein) und melden Sie den Motorentyp dem Feller Kundendienst.

Beachten Sie, dass in diesem Fall in einer Szene für diesen Storen keine Position ausser ganz oben/ganz unten gespeichert werden kann.

→ Sollte kein WLAN-Apparat in der Anlage vorhanden sein, kann die Strommessung nicht deaktiviert werden. Melden Sie den Motorentyp dem Feller Kundendienst.

Der Storen kann trotz blinkender Tastenbeleuchtung normal bedient werden. Es sollten jedoch keine Szenen für diesen Storen gespeichert werden.



Tastenbeleuchtung blinkt **2x**

Storeschalter

Dieser Kanal ist gesperrt, z. B. Storenschutz bei Starkwind.

→ Warten Sie, bis die Sperre aufgehoben ist.



Tastenbeleuchtung blinkt **3x**

Storeschalter

Motor ist überhitzt oder es ist keine Last angeschlossen.

→ Warten Sie, bis der Motor abgekühlt ist resp. schliessen Sie eine Last an.

Dimmer

Übertemperatur: Die Last am Kanalausgang ist zu hoch.

→ Reduzieren Sie die Anzahl oder Leistung der angeschlossenen Verbraucher.



Tastenbeleuchtung blinkt **4x**

Storeschalter

Überstrom durch Kurzschluss im Motor/Leitung.

→ Ersetzen Sie den defekten Motor oder die defekte Leitung.

Dimmer

Überstrom am Ausgang, d. h. zu grosse Last.

→ Reduzieren Sie die Anzahl oder Leistung der angeschlossenen Verbraucher.



Tastenbeleuchtung blinkt **5x rot**

Druckschalter / Dimmer

Das angeschlossene Leuchtmittel verursacht eine starke Störungen auf dem K+. Das Leuchtmittel wird nach 10 s automatisch ausgeschaltet

→ Tauschen Sie das Leuchtmittel aus.

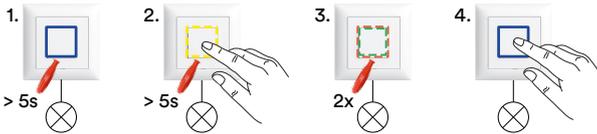
## Resetfunktionen

### Resetfunktionen Magnet

Die Resetfunktionen Magnet beziehen sich nur auf die mit einem Magnet konfigurierten Verknüpfungen. Ein allfällig angeschlossener WLAN-Apparat mit seinen Daten (Gruppen, Szenen) wird nicht tangiert. Siehe auch "Was ist wo gespeichert".

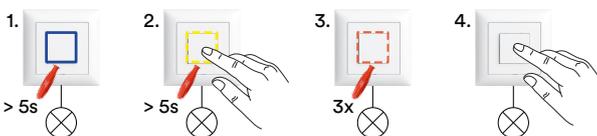
Mit dem Magnet können Sie:

- Alle Verknüpfungen einer Hauptstelle oder Nebenstelle, die Sie mit dem Magnet erstellt haben, aufheben.



1. Magnet solange (> 5 s) an Apparat halten bis die Tastenbeleuchtung blau leuchtet (Inbetriebnahmemodus).
  2. Magnet an Apparat halten und gleichzeitig Taste drücken solange (> 5 s) bis die Tastenbeleuchtungen gelb blinken (Supportmodus).
  3. Magnet 2x kurz (~ 1 s) an denselben Apparat halten bis die Tastenbeleuchtung rot/grün alternierend blinkt.
  4. Taste solange drücken bis die Tastenbeleuchtung wieder blau leuchtet (dies kann einige Sekunden dauern).
- Alle Verknüpfungen der Hauptstelle oder Nebenstelle wurden gelöscht. Sie befinden sich im Inbetriebnahmemodus.

- Anlage auf Werkseinstellungen zurücksetzen.



1. Magnet solange (> 5 s) an einen beliebigen Apparat halten bis die Tastenbeleuchtung blau leuchtet (Inbetriebnahmemodus).
  2. Magnet an Apparat halten und gleichzeitig Taste drücken solange (> 5 s) bis die Tastenbeleuchtungen gelb blinken (Supportmodus).
  3. Magnet 3x kurz (~ 1 s) an denselben Apparat halten bis die Tastenbeleuchtung rot blinkt.
  4. Taste solange drücken bis alle Tastenbeleuchtungen nicht mehr leuchten (dies kann mehrere Sekunden dauern).
- Alle Einstellungen der Apparate wurden zurückgesetzt. Sie befinden sich im Normalmodus.

### Resetfunktionen Wiser eSetup App

Mit den Resetfunktionen der Wiser eSetup App können Sie den WLAN-Apparat neu starten oder die Anlage stufenweise zurücksetzen.

- Tippen Sie oben rechts auf das Menü-Icon ●●●.
- Tippen Sie auf WLAN-Apparat.
- Scrollen Sie nach unten und tippen Sie auf Zurücksetzen.
- Starten Sie eine der folgenden Funktionen:

#### Neu starten

Der WLAN-Apparat startet neu. Alle Daten bleiben erhalten. (entspricht HW-Reset ● Grün)

#### Netzwerk zurücksetzen

Der WLAN-Apparat wird aus dem WLAN-Netz herausgelöst. Der WLAN-Apparat befindet sich wieder im Access-Point-Modus; Sie müssen die App wieder direkt mit dem WLAN-Apparat verbinden. (entspricht HW-Reset ● Blau)

#### System zurücksetzen

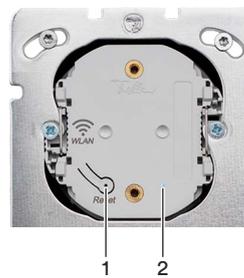
Die Anlage wird in den Zustand vor der Inbetriebnahme zurückgesetzt. **Alle** am **K+** angeschlossenen Apparate werden auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt. **ALLE Einstellungen, auch mit dem Magnet vorgenommene, werden gelöscht.**

Verwenden Sie diese Funktion nur, wenn Sie das System vollständig zurücksetzen wollen. Es gibt keinen Fallback; Sie müssen die Anlage nochmals von Neuem konfigurieren.

### HW-Resetfunktionen WLAN-Apparat

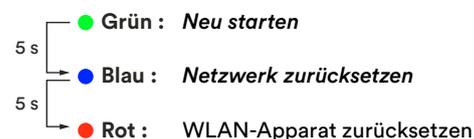
Ist eine Verbindung von der App zum WLAN-Apparat nicht mehr möglich, kann der WLAN-Apparat auch manuell neu gestartet oder aus dem Netzwerk herausgelöst werden.

- Demontieren Sie das Abdeckset <sup>1)</sup>.
- Die LED (2) zeigt den Netzwerkstatus des WLAN-Apparats an.



- Türkis: **AP.** Gerät ist ein WLAN-Access-Point (AP).
- Blau: **Connect.** Gerät versucht sich mit einem Netzwerk per WLAN zu verbinden.
- Grün **Netzwerk.** Gerät ist mit einem Netzwerk per WLAN verbunden.

Durch Drücken und Halten der Resettaste (1) kann die Funktion angewählt werden. Dabei ändert sich die Farbe der LED im 5-Sekunden-Takt von Grün zu Blau und dann zu Rot.



- Grün: Der WLAN-Apparat startet neu. Alle Daten bleiben erhalten.
- Blau: Der WLAN-Apparat wird aus dem WLAN-Netz herausgelöst. Der WLAN-Apparat befindet sich wieder im Access-Point-Modus; Sie müssen die App wieder direkt mit dem WLAN-Apparat verbinden.
- Rot: Der WLAN-Apparat wird in den Auslieferungszustand zurückgesetzt. **Alle Einstellungen, die mit der Wiser eSetup App konfiguriert wurden, werden gelöscht.** Die mit dem Magnet vorgenommenen Einstellungen bleiben erhalten.
- Drücken Sie die Resettaste (1) solange, bis die LED (2) **grün** oder **blau** leuchtet und lassen Sie sie los, um die Funktion zu starten.

**HALTEN SIE DIE TASTE NICHT LÄNGER GEDRÜCKT!**

Wenn die LED rot leuchtet, werden **ALLE** Einstellungen gelöscht (siehe oben). Verwenden Sie diese Funktion nur, wenn Sie das System vollständig zurücksetzen wollen. Es gibt keinen Fallback; Sie müssen die Anlage nochmals von Neuem konfigurieren.

Sollte der WLAN-Apparat nicht reagieren, können Sie einen Neustart erzwingen, indem Sie das Steuermodul kurz vom Funktionseinsatz abziehen (stromlos machen) und es wieder einschieben.

1) Falls Sie nicht wissen, wo der WLAN-Apparat installiert ist: Unterbrechen Sie an Ihrem Verteilerkasten kurz das Stromnetz. Anschliessend blinkt der WLAN-Apparat für ca. 1 Minute.

## Servicefälle

### Typengleichen Bedienaufsatz auswechseln

Ein typengleicher Bedienaufsatz kann ohne erneute Inbetriebnahme ausgewechselt werden. Alle Geräteeinstellungen und Verknüpfungsinformationen sind im Funktionseinsatz gespeichert.

- Demontieren Sie den Bedienaufsatz.
- Montieren Sie den neuen Bedienaufsatz.

### Typenähnlichen Bedienaufsätze tauschen

Typenähnliche Bedienaufsätze, d. h. Bedienaufsätze für gleiche Funktion (z. B. Dimmer 1-Kanal), können untereinander getauscht werden. So kann z. B. der Bedienaufsatz Dimmer 1-Kanal mit Szene im Schlafzimmer mit dem Bedienaufsatz Dimmer 1-Kanal ohne Szene im Bad getauscht werden. Da alle Geräteeinstellungen und Verknüpfungsinformationen im Funktionseinsatz gespeichert sind, müssen die Szenen neu erstellt werden.

- Demontieren Sie die Bedienaufsätze.
- Montieren Sie die ausgetauschten Bedienaufsätze.
- Verknüpfen Sie die Szenentasten neu oder definieren Sie mit der Wiser eSetup App neue Szenen.

### Defekten Apparat auswechseln

Wenn nur der Funktionseinsatz ausgewechselt werden muss, kann der noch funktionstüchtige Bedienaufsatz weiterhin verwendet werden. Ansonsten muss der gesamte Apparat ausgewechselt werden.

- Demontieren Sie den Bedienaufsatz und den Funktionseinsatz.
- Montieren Sie den neuen Funktionseinsatz.
- Nehmen Sie den Apparat neu in Betrieb (Geräteeinstellungen).
- Erstellen Sie allfällige Verknüpfungen und Szenen neu (mit Magnet, mit Wiser eSetup App).

### Kunde kann Anlage nicht in WLAN-Heimnetzwerk einbinden

Wenn der Kunde Probleme beim Einbinden der Anlage in das WLAN-Heimnetzwerk hat, kann das folgende Ursachen haben:

- Wird das WLAN-Heimnetzwerk nicht in der Liste der «sichtbaren» Netzwerke angezeigt, ist ev. VPN eingeschaltet oder eine Sicherheits-Surfen-App aktiv. Beides muss für das Einbinden der Anlage in das WLAN-Heimnetzwerk temporär ausgeschaltet werden. Ist die Anlage im WLAN-Heimnetzwerk eingebunden, kann die entsprechende Sicherheitsfunktion wieder aktiviert werden.
- Ein Konnektivitätsproblem kann auftreten, wenn
  - die Wiser Home App in den Datenschutzeinstellungen des Smartphones keine Berechtigung für den Zugriff auf das lokale Netzwerk hat.
  - der Flugmodus eingeschaltet ist.
  - der mDNS-Dienst im WLAN-Router für Port 5353 nicht freigegeben ist.

### WLAN-Router auswechseln



Der Austausch eines WLAN-Routers ist in einem separaten Dokument beschrieben.

Laden Sie es sich herunter:

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

### Kundenanlage für Servicefall vorbereiten

Für Anpassungen an einer laufenden Kundenanlage mit der Wiser eSetup App empfehlen wir folgendes Vorgehen:

- [1] WLAN-Apparat mit Wiser Home App aus Netzwerk herauslösen
- [2] Anlage mit Wiser eSetup App übernehmen
- [3] Anpassungen an Anlage durchführen und Anlage korrekt abschliessen
- [4] Anlage mit Wiser Home App wieder übernehmen

zu [1]

Damit Ihnen Ihr Kunde das Passwort für sein WLAN-Heimnetzwerk nicht bekanntgeben muss (WLAN-Sicherheit), sollten Sie ihm erläutern, wie er den WLAN-Apparat aus seinem Heimnetzwerk herauslösen kann.

- Auf Mobilgerät mit Zugang zum WLAN-Heimnetzwerk Wiser Home App starten.
- Auf  tippen und das Mobilgerät ggf. abmelden.
- Im Home-Bildschirm auf  tippen.
- Zuhause auswählen.
- Auf  **WLAN-Apparat** tippen.
- Nach unten scrollen und auf **Zurücksetzen** tippen.
- Auf  **Netzwerk zurücksetzen** tippen.
- Auf dem Zuhause-Bildschirm auf **[ZUHAUSE ENTFERNEN]** tippen.

Der WLAN-Apparat befindet sich nun wieder im Access-Point-Modus und Ihr Kunde hat aktuell keinen Zugriff mehr auf seine Anlage.

zu [2]

Wenn Sie die Anlage nicht selber oder mit einem anderen Mobilgerät in Betrieb genommen haben, benötigen Sie das Passwort des WLAN-Apparats (Etikette im Verteilerkasten).

- Starten Sie die Wiser eSetup App und melden Sie sich an.
- Tippen Sie auf das Plus-Icon und  **Importieren Sie die Anlage vom WLAN-Apparat**.
- Verbinden Sie die App wie gewohnt mit dem WLAN-Apparat.

zu [4]

Da sich der WLAN-Apparat nach Abschluss der Anpassungen wieder im Access-Point-Modus befindet, muss Ihr Kunde in der Wiser Home App sein Zuhause erneut hinzufügen. Durch diesen Ablauf wird er von der App geführt.



Detailliertere Informationen dazu finden Sie in der Beschreibung «Wiser Home App»:

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

## Konfigurationshinweise

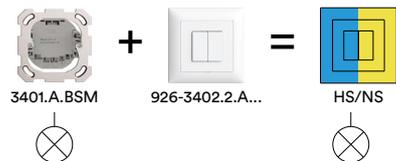
### Funktionalität Hauptstelle/Nebenstelle auf einem Apparat



Ein Apparat mit der Funktionalität einer Hauptstelle und einer Nebenstelle ist als Fertigapparat nicht erhältlich.

Sie können ihn jedoch über den Feller Baukasten zusammensetzen.

Beispiel: einen Druckschalter 1-Kanal mit Nebenstelle realisieren Sie mit einem Funktionseinsatz Druckschalter 1-Kanal (3401.A.BSM) und einem Bedienaufsatz Druckschalter 2-Kanal (926-3402.2.A...).

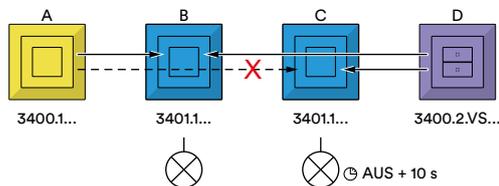


So kann mit der linken Taste die angeschlossene Last geschaltet werden. Die Tastenbeleuchtung der rechten Taste leuchtet/blinkt bei der Inbetriebnahme gelb und kann mit dem Magnet / mit der Wiser eSetup App als Nebenstelle verknüpft werden.

Dieses Prinzip funktioniert mit allen Wiser Funktionseinsätzen 1-Kanal.

### Empfehlung Minuterie in Zentralschaltung

Steuern Sie einen Druckschalter (C) mit der Geräteeinstellung Minuterie in einer Zentralschaltung über einen Szenentaster (D) mit «Zentral EIN» (Minuterie schaltet sofort ein und bleibt für die eingestellte Nachlaufzeit ein) und/oder «Zentral AUS» (Minuterie schaltet sofort aus).



Verknüpfen Sie die Minuterie (C) **nicht** mit einer Nebenstelle «Zentral Licht EIN/AUS» (A). Minuterie (C) schaltet erst nach 10 s aus. In dieser Zeit kann über die Nebenstelle (A) kein Licht (z. B. B) eingeschaltet werden.

### Markisen in Standardszene «Alle Storen ab»

In der bereits vordefinierten Szene «Alle Storen ab» sind standardmäßig alle Storen eingebunden, also auch Markisen. Da es wenig Sinn macht, Markisen runterzufahren, wenn am Abend die Storen runtergefahren werden, sollten Sie die Markisen aus dieser Szene entfernen. Wischen Sie dazu im Register **SZENEN** die Szene «Alle Storen ab» nach links, tippen Sie auf , dann auf  **Liste bearbeiten** und löschen Sie alle Markisen aus der Szene.

Belassen Sie die Markisen in der Szene «Alle Storen auf». Neben dem Herauffahren der Storen am Morgen wird «Alle Storen auf» auch bei speziellen Witterungsbedingungen zum Schutz aller Storen verwendet.

### Verknüpfungen mit Magnet oder Wiser eSetup App

Auch in einer Anlage mit integriertem WLAN-Apparat ist die Verknüpfung von Hauptstellen mit Nebenstellen mit einem Magnet möglich. Dies hat den Vorteil, dass die Verknüpfung lokal in den einzelnen Apparaten gespeichert wird. Bei der Zuordnung von Hauptstellen zu Nebenstellen mit der Wiser eSetup App werden die Verknüpfungen zentral im WLAN-Apparat gespeichert. Fällt dieser wegen Defekt aus, funktionieren keine Verknüpfungen mehr, d. h. die Verbraucher könnten mit den Nebenstellen nicht mehr bedient werden.

Nebenstellen, die bereits mit einem Magnet verknüpft wurden, blinken bei der Zuordnung mit der Wiser eSetup App nicht mehr, d. h. eine überlagerte Verknüpfung mit der App ist nicht möglich. Darum sollte die Verknüpfung von Hauptstellen mit Nebenstellen entweder mit dem Magnet oder mit der Wiser eSetup App gemacht werden. Es sollte nicht gemischt geschehen.

Szenentasten dürfen in einer Anlage mit integriertem WLAN-Apparat **nicht** mit dem Magnet verknüpft werden.

### Was ist wo gespeichert

Folgende Einstellungen sind im Funktionseinsatz (34\*.BSE) gespeichert und bleiben bei einem Zurücksetzen oder Austausch des WLAN-Bedienaufsatzes erhalten und werden beim Zurücksetzen des Apparats auf Werkseinstellung gelöscht.

- Alle mit dem Magnet konfigurierten Einstellungen:
  - Tastenbeleuchtung weiss (Status, Orientierung, Aus)
  - Dimmerwerte (Min./Max., Betriebsart)
  - Verknüpfungen Hauptstellen – Nebenstellen
  - Verknüpfungen Hauptstellen – Szenentasten
  - Szenen
- Folgende mit der Wiser eSetup App konfigurierten Einstellungen:
  - Frontset Eigenschaften (Tastensbeleuchtung farbig)
  - Lasten Einstellungen
 

Druckschalter:	Schalter, Impuls, Minuterie
Dimmer:	Betriebsart, Min./Max., Dimmgeschwindigkeit, Einschaltverhalten, Memory-Funktion
Storen:	Schrittzeit

Folgende Daten sind im WLAN-Bedienaufsatz (926-34\*.W.\*) gespeichert und gehen bei einem Zurücksetzen oder Austausch des WLAN-Bedienaufsatzes verloren. Beim Zurücksetzen des Apparats auf Werkseinstellung mit dem Magnet bleiben diese Daten erhalten.

- Alle restlichen mit der Wiser eSetup App erstellten Einstellungen:
  - Raumnamen, Lastnamen, Last/Raumzuordnung
  - Gruppen
  - Szenen
  - Anlagendaten (Name, Adresse etc.)
- Alle restlichen mit der Wiser Home App erstellten Einstellungen:
  - Raumnamen, Lastnamen
  - Szenen
  - Zeitschaltuhren
  - Fernzugang

Ein Backup der Daten im WLAN-Bedienaufsatz ist zur Zeit nicht möglich.

## Installationshinweis Storen

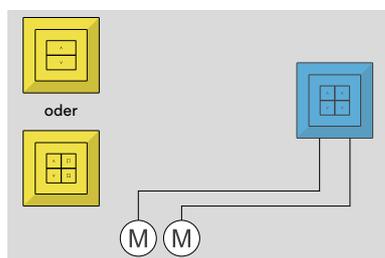
Die Parallelschaltung von Storenmotoren ist **nicht** erlaubt.

Beim Parallelanschluss von mehreren Storenmotoren an einem Kanal kann es zu Rückspannungen kommen. Dies führt zwangsläufig zur Verschweissung der Kontakte und zur potenzieller Zerstörung der Storenmotoren.

Ist dennoch eine Parallelschaltung erwünscht, kann dies auf zwei Arten realisiert werden:

### Nebenstelle Storen und «versteckter» Storenschalter

Verwenden Sie eine zusätzliche Nebenstelle Storen 1-Kanal als sichtbare, prioritäre Bedienstelle und den Storenschalter 2-Kanal, den Sie an einem weniger prominenten oder verstecktem Ort montieren. Noch mehr Komfort bietet die Installation einer Nebenstelle 1-Kanal Szene.

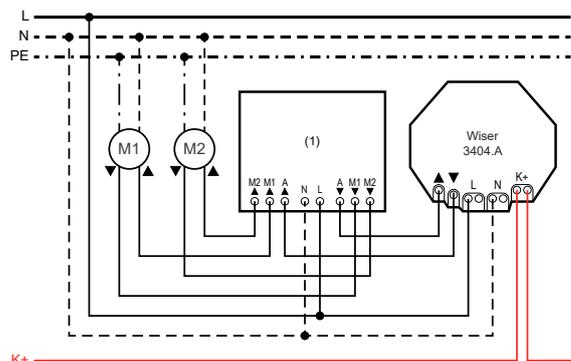


Beispiele für «versteckte» Orte könnten sein:

- eine AP-Montage beim Verteilerkasten.
- in einer Kombination bei einer Sockel-Steckdose.

### Verwendung eines Trennrelais

Das Trennrelais (1) wird zwischen die Motoren und dem Wechselkontakt des Storenschalters geschaltet und trennt die Motoren galvanisch voneinander, so dass es zu keiner Beeinflussung durch Rückspannungen kommen kann.



Das genaue Anschlusschema für das Trennrelais (1) entnehmen Sie bitte der entsprechenden Geräteanleitung.

Für diesen Storenschalter müssen Sie mit der Wiser eSetup App unter **Geräteeinstellungen** den Relaismodus einschalten.

Beachten Sie, dass in einer Szene für diese Storen **keine** Positionen ausser ganz oben/ganz unten gespeichert werden können.