Application Blue

Vous trouverez ci-dessous les questions les plus courantes concernant le couplage d'un moniteur FERMAX Wifi avec l'application BLUE sur le smartphone.

1. Mon moniteur perd sa connexion WiFi
2. Paramètres de base recommandés pour le routeur WiFi de Blue
3. Problèmes de configuration du routeur
4. Code d'erreur 1 : "Erreur de connexion au dispositif FERMAX".
5. Code d'erreur 2 : "Erreur de connexion du moniteur à l'Internet. Veuillez vérifier que le SSID et le mot de passe pour le WiFi sont corrects".
6. Code d'erreur 3 : "Pairing error I".
7. Code d'erreur 4 : "Erreur d'appairage" ou fonctions désactivées

Mon moniteur perd sa connexion WiFi

Si la couverture est très faible, le moniteur passe en mode de recherche de réseau WiFi et peut sembler déconnecté. Dans ce cas, vous devez augmenter la couverture de votre WiFi, et il est recommandé d'avoir au moins 3 blocs de réception.

Une fois que vous avez fait cela, redémarrez votre moniteur. Vous n'avez pas besoin de repasser par le processus d'appairage.

Paramètres de base recommandés pour le routeur WiFi de Blue

Vous n'aurez probablement pas besoin de modifier les paramètres de votre routeur WiFi, sauf si vous ne disposez pas d'un réseau WiFi 2,4GHz.

Contrôles initiaux

1. **Vérifiez que votre routeur transmet un réseau WiFi 2,4GHz** et que vous l'avez sélectionné pendant le processus de couplage. Le réseau ne doit pas être bi-bande (2,4 et 5 GHz en même temps).
   Si vous ne savez pas quelle bande de fréquences votre routeur utilise ou s'il est bi-bande, contactez votre fournisseur d'accès à Internet.

Votre moniteur VEO ne prend en charge que les réseaux 2,4GHz, vous devez donc sélectionner le réseau 2,4GHz pendant le couplage.
2. **Vérifiez que le SSID (nom du réseau) est visible.**
   L'affichage du SSID est généralement l'option par défaut sur la plupart des routeurs, mais il est parfois caché.
3. **DHCP doit être activé.**
   Il s'agit généralement du paramètre par défaut, mais il peut parfois être désactivé. Le moniteur se connectera à votre routeur domestique via DHCP.
4. Vérifiez vos paramètres de blocage de port et de filtrage MAC.
   Pour que Blue fonctionne correctement, les ports 80, 443, 8883, 123 et 53 ne doivent pas être bloqués à partir du portier vidéo, ni être refusés par des restrictions MAC. Si votre pare-feu restreint l'accès à ces ports, veuillez contacter votre administrateur système.
5. Il est recommandé de désactiver Secure DNS.
   Cette option peut interférer avec le processus d'appairage.
6. Redémarrez votre routeur WiFi.
   Éteignez-le pendant environ 30 secondes, puis rallumez-le. Désactivez et activez la connexion WiFi de votre smartphone.

Mon routeur est bi-bande mais un seul réseau WiFi apparaît.

Si votre routeur est un routeur à double bande de fréquence, il se peut qu'il n'affiche qu'un seul réseau Wi-Fi lorsque vous vous connectez à votre smartphone.
Il est recommandé de séparer les fréquences 2,4GHz et 5GHz en deux réseaux distincts pour chacune d'elles, de sorte que votre routeur diffuse deux réseaux Wi-Fi avec des noms différents (SSID), par exemple, "XXXX-24G" (fréquence 2,4GHz) et le second nommé "XXXX-5G" (fréquence 5GHz).

Voici les étapes à suivre pour la configuration :

1. Allez sur l'interface du routeur, et une fois sur la page de configuration, allez dans la section WiFi.
2. Décochez l'option Band Steering ou Wi-Fi Smart et recherchez une section où vous pouvez entrer des noms de réseau (SSID) différents pour chaque bande, WiFi 2,4GHz et WiFi 5GHz, entrez le mot de passe et cliquez sur activer.
3. N'oubliez pas de cliquer sur enregistrer.
   Une fois les modifications enregistrées et appliquées, les deux réseaux apparaîtront lorsque vous vous connecterez. Vous devrez reconnecter vos appareils WiFi. Connectez votre smartphone au réseau 2,4 GHz et lancez le processus d'appairage.

Problèmes de configuration du routeur

Parmi tous les routeurs fournis par les opérateurs, nous n'avons découvert que deux modèles dont la configuration par défaut empêche le bon fonctionnement de l'application et nécessite la vérification

des contrôles mentionnés dans l'article précédent, tous deux fournis par Vodafone. Ce sont les suivants :

- Sercomm FG824CD
- Technicolor TC7230

Si vous possédez l'un de ces deux modèles et qu'après avoir effectué les vérifications, le couplage n'est toujours pas autorisé, veuillez nous contacter afin que nous puissions vous donner des instructions sur la façon de modifier la configuration.

Code d'erreur 1 : "Erreur de connexion au dispositif FERMAX".

Si vous recevez le message suivant après avoir lu le code QR du moniteur à l'étape 3/4 du processus d'appairage :

> **Code d'erreur 1 : "Erreur de connexion au dispositif FERMAX".**

cela signifie que l'application ne peut pas établir la connexion.
Vérifiez que l'écran de chargement apparaît sur le moniteur lorsque vous scannez le code QR avec votre smartphone.

Le moniteur est peut-être bloqué : retirez-le du mur, rebranchez-le et répétez la procédure d'appairage.
Pour ce faire, tenez fermement le moniteur des deux côtés, en plaçant vos mains sur la partie la plus basse, et utilisez un peu de force pour l'éloigner du mur, attendez 10 secondes et reconnectez-le comme indiqué.

Appuyez sur le bouton de menu du moniteur pour quitter et rouvrir le lien, où un nouveau code QR apparaîtra.

Assurez-vous que votre smartphone peut se connecter aux réseaux cachés ou essayez un autre réseau. Il est possible que le logiciel WiFi Secure de Samsung, entre autres, interfère avec le bon fonctionnement.

Code d'erreur 2 : "Erreur de connexion du moniteur à l'Internet. Vérifiez que le SSID et le mot de passe WiFi sont corrects".

Si vous obtenez le message suivant à l'étape 3/4 du processus d'appairage :

Code d'erreur 2 : "Erreur de connexion du moniteur à l'Internet. Veuillez vérifier si le SSID et le mot de passe pour le WiFi sont corrects.

signifie que les **informations fournies sur le réseau WiFi sont incorrectes ou qu'un réseau 2,4 GHz valide n'a pas été sélectionné.**

1. **Vérifiez que les données du réseau WiFi fournies sont correctes** et recommencez le jumelage.
2. **Vérifiez les paramètres de votre routeur** si vous n'avez toujours pas de connexion Internet (voir la section Paramètres de base recommandés pour les routeurs WiFi pour Bleu). Vous pouvez vérifier s'il y a un décalage dans les paramètres de votre routeur.
3. **Partagez le WiFi d'un deuxième smartphone par le biais d'un hotspot local** (nous vous recommandons d'utiliser un mot de passe simple pour ce test) afin qu'il agisse comme un routeur, placez-le sous le moniteur pour que celui-ci reçoive un signal maximal, et testez à nouveau le processus d'appairage en vous connectant à ce réseau. Vérifiez qu'il fonctionne correctement, auquel cas le problème se situe au niveau de la configuration du routeur (voir Problèmes de configuration du routeur).

Comment partager le WiFi à partir de votre appareil iOS

- Allez dans Réglages > Hotspot personnel et cochez l'option Autoriser les autres à se connecter (cochez Maximiser la compatibilité sur l'iPhone 12) et saisissez votre mot de passe.
- Sur ce même écran, vous trouverez le nom du réseau WiFi généré par votre iPhone.
- Une fois que vous avez partagé le WiFi de ce deuxième smartphone, connectez-vous à ce réseau avec votre premier smartphone sur lequel vous avez installé l'application Blue et recommencez le processus d'appairage avec le nom et le mot de passe du réseau WiFi partagé par votre deuxième smartphone.

Comment partager le WiFi à partir de votre appareil Android

- Allez dans Paramètres > Réseau et activez le point d'accès WiFi. Si vous pouvez choisir, sélectionnez la bande 2.4GHz.
- Sur le même écran, vous trouverez le nom du réseau WiFi que votre téléphone mobile va générer. Changez le mot de passe du point d'accès.
- Une fois que vous êtes compatible avec le WiFi de ce deuxième smartphone, connectez-vous à ce réseau avec votre premier smartphone sur lequel vous avez installé l'application Blue et recommencez le processus de couplage avec le nom et le mot de passe du réseau WiFi partagé par votre deuxième smartphone.

Code d'erreur 3 : "Pairing error l".

Si vous obtenez le message suivant à l'étape 3/4 du processus d'appairage :

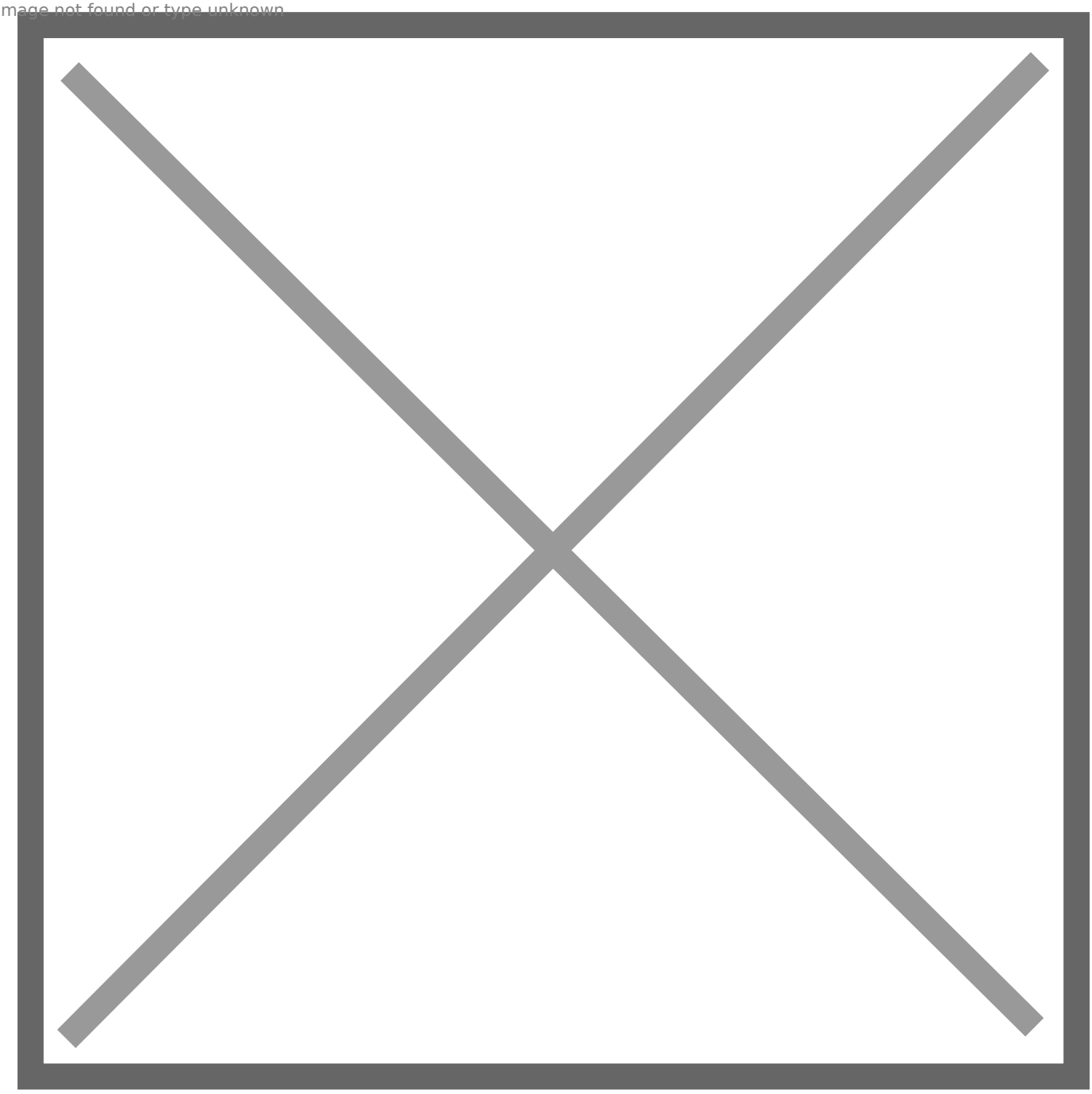
Code d'erreur 3 : "Pairing Error I".

cela signifie que le couplage de votre moniteur WiFi avec votre smartphone n'est pas possible. Si votre moniteur n'est pas mis à jour avec la dernière version du micrologiciel disponible, vous pouvez obtenir cette erreur.

Comment vérifier la version de votre moniteur

Pour vérifier la version du micrologiciel de votre moniteur, détachez-le du mur et vous trouverez un autocollant au dos avec le format suivant : VX.19. La version du micrologiciel ne concerne que les deux derniers chiffres, après le point.

Image not found or type unknown



Si vous avez une version antérieure à X.19, comme indiqué dans l'image, veuillez nous contacter via l'application dans Paramètres > Mon compte > Contact Fermax en indiquant le code d'erreur 3.

Si ce n'est pas le cas pour vous, il est possible que notre service ne réponde pas correctement. Veuillez réessayer plus tard.

Si vous utilisez un point d'accès d'un iPhone 12, il crée par défaut un réseau 5Ghz (c'est le premier modèle d'iPhone avec cette fonctionnalité), vous devez activer l'option Réglages > Hotspot personnel

> Maximiser la compatibilité sur l'iPhone.

Code d'erreur 4 : "Erreur de couplage".

Si vous obtenez le message suivant à l'étape 3/4 du processus d'appairage :

> **Code d'erreur 4 : "Erreur d'appairage".**

ou la vue d'accueil est affichée avec **les boutons d'action ou les fonctions désactivées ou non accessibles**, cela signifie qu'il n'a pas été possible d'activer la fonction de renvoi d'appel de votre moniteur WiFi pour le moment.

Veuillez nous contacter via l'application dans Paramètres > Mon compte > Contact Fermax en indiquant le code d'erreur 4.

Revision #2
Created Fri, Mar 26, 2021 3:57 PM by Koen Van Isterdael
Updated Fri, Mar 26, 2021 4:06 PM by Koen Van Isterdael