BLUE app

Hieronder vindt u de meest voorkomende vragen ivm het koppelen van een FERMAX Wifi monitor met de BLUE app op de smartphone.

1. Mijn monitor verliest zijn Wifi verbinding
2. Basis aanbevolen WiFi router instellingen voor Blue
3. Problemen met de configuratie van de router
4. Foutcode 1: "Fout bij het verbinden met FERMAX-apparaat".
5. Foutcode 2: "Fout bij het verbinden van de monitor met het internet. Controleer of de SSID en het wachtwoord voor WiFi correct zijn"
6. Foutcode 3: "Koppelingsfout I".
7. Foutcode 4: "Koppelingsfout" of uitgeschakelde functies

Mijn monitor verliest zijn Wifi verbinding

Als de dekking erg laag is, gaat de monitor in de zoekmodus voor WiFi-netwerken en kan het lijken alsof de verbinding verbroken is. In dat geval moet u de dekking van uw Wifi verhogen, en is het aanbevolen ten minste 3 blokjes ontvangst te hebben.

Zodra u dit gedaan hebt, herstart u uw monitor. U hoeft het koppelingsproces niet opnieuw te doorlopen.

Basis aanbevolen WiFi router instellingen voor Blue

U hoeft de instellingen van uw WiFi-router waarschijnlijk niet te wijzigen, **tenzij u geen 2,4GHz WiFi-netwerk hebt**.

Eerste controles

1. **Controleer of uw router een 2,4GHz WiFi-netwerk uitzendt** en of u dit selecteert tijdens het koppelingsproces. Het netwerk mag niet dualband zijn (2,4 en 5 GHz tegelijk). Als u niet weet welke frequentieband uw router gebruikt of als het een dubbele band is, neem dan contact op met uw internetprovider.
   Uw VEO-monitor ondersteunt alleen 2,4GHz-netwerken, dus u moet tijdens het koppelen het 2,4GHz-netwerk selecteren.
2. **Controleer of de SSID (netwerknaam) zichtbaar is**.

Het tonen van de SSID is meestal de standaardoptie op de meeste routers, maar soms is deze verborgen.
3. **DHCP moet ingeschakeld zijn**.
   Dit is meestal ook de standaardinstelling, maar kan soms worden uitgezet. De monitor maakt via DHCP verbinding met uw thuisrouter.
4. Controleer uw instellingen voor poortblokkering en MAC-filtering.
   Voor een goede werking van Blue mogen de poorten 80, 443, 8883, 123 en 53 niet worden geblokkeerd voor de video-deurtelefoon, noch mogen deze worden geweigerd door MAC-restricties. Als uw firewall de toegang tot deze poorten beperkt, neem dan contact op met uw systeembeheerder.
5. Het wordt aanbevolen om Secure DNS uit te schakelen.
   Deze optie kan het koppelingsproces verstoren.
6. Start uw WiFi-router opnieuw op.
   Zet hem ongeveer 30 seconden uit en dan weer aan. Schakel de WiFi-verbinding van uw smartphone uit en weer in.

Mijn router is dual band maar slechts één WiFi netwerk verschijnt

Als uw router een router met dubbele frequentieband is, kan het zijn dat deze slechts één Wi-Fi-netwerk toont wanneer u verbinding maakt met uw smartphone.
Het wordt aanbevolen om de 2,4GHz en 5GHz frequenties te scheiden in twee afzonderlijke netwerken voor elk, zodat uw router twee Wi-Fi-netwerken met verschillende namen (SSID) uitzendt, bijvoorbeeld "XXXX-24G" (2,4GHz frequentie) en de tweede met de naam "XXXX-5G" (5GHz frequentie).

Hier zijn de te volgen stappen voor de configuratie:

1. Ga naar de interface van de router, en eenmaal op de configuratiepagina, ga naar de WiFi sectie.
2. Vink de optie Band Steering of Wi-Fi Smart uit en zoek naar een sectie waar u verschillende netwerknamen (SSID's) kunt invoeren voor elke band, 2,4GHz WiFi en 5GHz WiFi, voer het wachtwoord in en klik op activeren
3. Vergeet niet om op save te klikken.
   Zodra de wijzigingen zijn opgeslagen en toegepast, zullen beide netwerken verschijnen wanneer u verbinding maakt. U moet uw WiFi-apparaten opnieuw verbinden. Verbind uw smartphone met het 2,4GHz-netwerk en start het koppelingsproces.

Problemen met de configuratie van de router

Van alle door de operatoren geleverde routers hebben wij slechts twee modellen ontdekt die door hun standaardconfiguratie de goede werking van de app belemmeren en de in het vorige artikel vermelde controles moeten verifiëren, beide geleverd door Vodafone. Het zijn de volgende:

- Sercomm FG824CD
- Technicolor TC7230

Als u een van deze twee modellen hebt en na het uitvoeren van de controles nog steeds geen koppeling toestaat, neem dan contact met ons op zodat wij u instructies kunnen geven over hoe u de configuratie kunt wijzigen.

Foutcode 1: "Fout bij het verbinden met FERMAX-apparaat".

Als u na het lezen van de QR-code van de monitor in stap 3/4 van het koppelen, de volgende melding krijgt:

> **Foutcode 1: "Fout bij het verbinden met FERMAX-apparaat".**

betekent dit dat de app de verbinding niet tot stand kan brengen.
Controleer of het laadscherm op de monitor verschijnt wanneer u de QR-code met uw smartphone scant.

De monitor kan geblokkeerd zijn: haal hem uit de muur, sluit hem opnieuw aan en herhaal de koppelingsprocedure.
Om dit te doen, houdt u de monitor aan beide zijden stevig vast met uw handen aan het laagste gedeelte en gebruikt u een beetje kracht om hem van de muur weg te trekken, wacht u 10 seconden en sluit u hem weer aan zoals op de onderstaande afbeelding:

Druk op de menuknop op de monitor om de koppeling te verlaten en opnieuw te openen, waar een nieuwe QR-code zal verschijnen.

Zorg ervoor dat uw smartphone verbinding kan maken met verborgen netwerken of probeer een ander netwerk. Het is mogelijk dat onder andere de WiFi Secure software van Samsung de goede werking ervan verstoort.

Foutcode 2: "Fout bij het verbinden van de monitor met het internet. Controleer of de SSID en het wachtwoord voor WiFi correct zijn"

Als u in stap 3/4 van het koppelingsproces het volgende bericht krijgt:

> **Foutcode 2: "Fout bij het verbinden van de monitor met het internet. Controleer of de SSID en het wachtwoord voor de WiFi correct zijn.**

betekent dat de verstrekte **WiFi-netwerkgegevens onjuist** zijn **of dat er geen geldig 2,4GHz-netwerk is geselecteerd**.

1. **Controleer of de verstrekte WiFi-netwerkgegevens correct zijn en start het koppelen opnieuw.**
2. **Controleer de instellingen van uw router** als u nog steeds geen internetverbinding hebt (zie Aanbevolen basisinstellingen voor WiFi routers voor Blue). U kunt testen of er een mismatch is in de instellingen van uw router.
3. **Deel de WiFi van een tweede smartphone via een lokale hotspot** (wij raden aan voor deze test een eenvoudig wachtwoord te gebruiken) zodat deze als router fungeert, plaats deze onder de monitor zodat we er zeker van zijn dat de monitor een maximaal signaal ontvangt, en test het koppelingsproces opnieuw door verbinding te maken met dit netwerk. Controleer of het correct werkt, in dat geval ligt het probleem bij de configuratie van de router (zie Problemen met de configuratie van de router).

Zo deelt u WiFi vanaf uw iOS-apparaat

- Ga naar Instellingen > Persoonlijke hotspot en schakel de optie Anderen toestaan om verbinding te maken in (schakel Maximaliseer compatibiliteit in op iPhone 12) en voer uw wachtwoord in.
- Op datzelfde scherm vindt u de naam van het WiFi-netwerk dat door uw iPhone is gegenereerd.
- Zodra u WiFi deelt vanaf deze tweede smartphone, maakt u verbinding met dit netwerk met uw eerste smartphone waarop u de Blue-app hebt geïnstalleerd en start u het koppelingsproces opnieuw met de naam en het wachtwoord van het door uw tweede smartphone gedeelde WiFi-netwerk.

Hoe WiFi te delen vanaf uw Android toestel

- Ga naar Instellingen > Netwerk en schakel WiFi Hotspot in. Als u kunt kiezen, selecteer dan de 2,4GHz band.
- Op hetzelfde scherm vindt u de naam van het WiFi-netwerk dat uw mobiele telefoon zal genereren. Wijzig het wachtwoord voor het toegangspunt.
- Zodra u compatibel bent met WiFi vanaf deze tweede smartphone, maakt u verbinding met dit netwerk met uw eerste smartphone waarop u de Blue-app hebt geïnstalleerd en start u het koppelingsproces opnieuw met de naam en het wachtwoord van het WiFi-netwerk dat door uw tweede smartphone wordt gedeeld.

Foutcode 3: "Koppelingsfout I".

Als u in stap 3/4 van het koppelingsproces het volgende bericht krijgt:

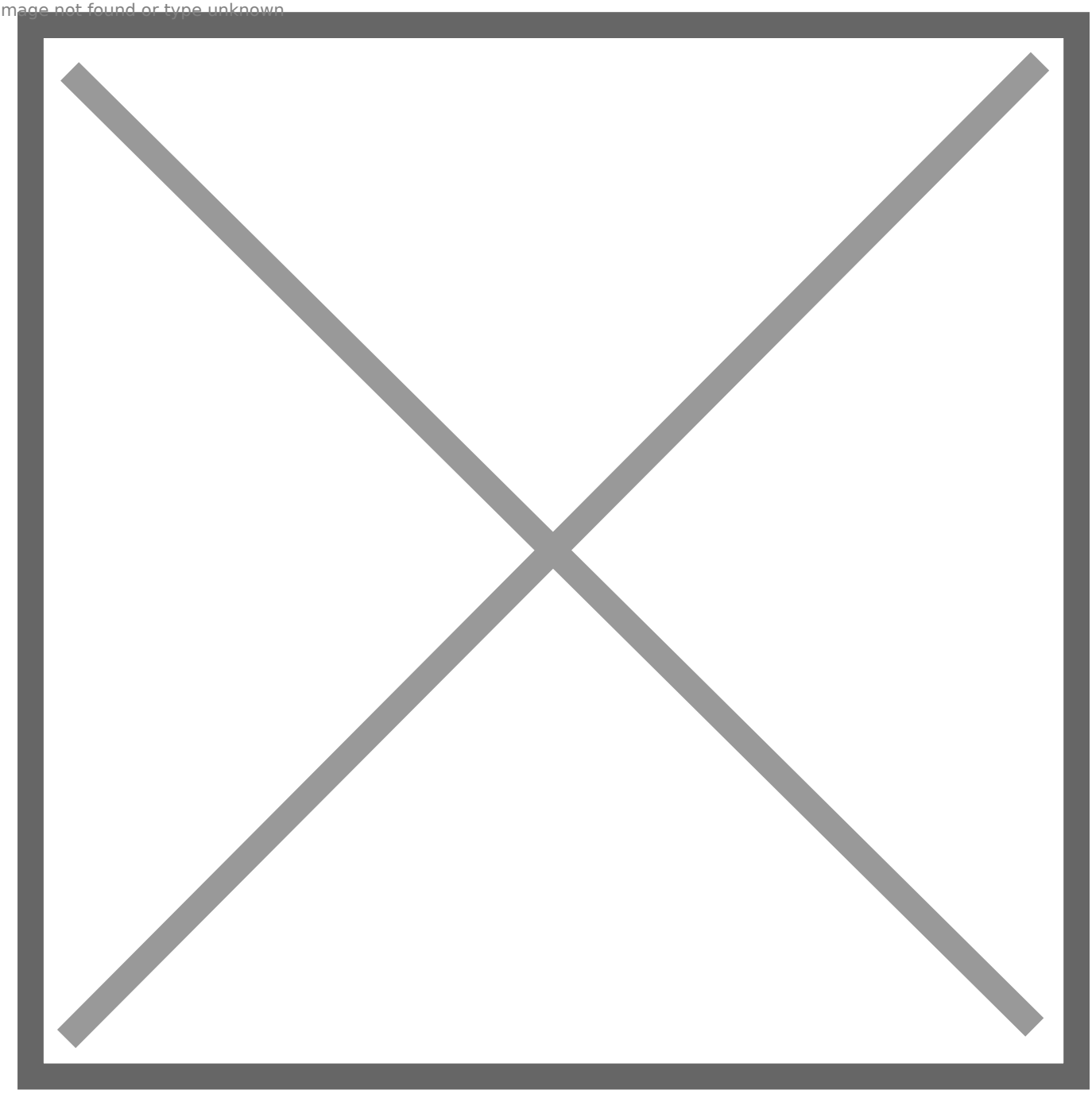
> **Foutcode 3: "Koppelingsfout I".**

betekent dit dat het niet mogelijk is om uw WiFi-monitor aan uw smartphone te koppelen.
Als uw monitor niet is bijgewerkt met de laatste beschikbare firmwareversie, is het mogelijk dat u deze fout krijgt.

Hoe controleert u uw monitorversie

Om de firmware-versie van uw monitor te controleren, kunt u deze losmaken van de muur en op de achterkant vindt u een sticker waarop u deze kunt zien in het volgende formaat: VX.19. De firmwareversie verwijst alleen naar de laatste twee cijfers, na de punt.

Image not found or type unknown



Als u een versie hebt die ouder is dan X.19, zoals weergegeven in de afbeelding, neem dan contact met ons op via de app in Instellingen > Mijn account > Neem contact op met Fermax met vermelding van de foutcode 3.

Als dit bij u niet het geval is, is het mogelijk dat onze dienst niet naar behoren reageert. Probeer het later nog eens.

Als u een toegangspunt van een iPhone 12 gebruikt, creëert deze standaard een 5Ghz Netwerk (het is het eerste iPhone model met deze functie), u moet de optie Instellingen > Persoonlijke hotspot >

Maximaliseer compatibiliteit op iPhone activeren.

Foutcode 4: "Koppelingsfout"

Als u in stap 3/4 van het koppelingsproces het volgende bericht krijgt:

> **Foutcode 4: "Koppelingsfout".**

of de home-weergave wordt weergegeven met de **actieknoppen of functies uitgeschakeld of niet toegankelijk**, betekent dit dat het niet mogelijk is geweest om de oproepdoorschakeling van uw WiFi-monitor op dit moment te activeren.

Neem contact op met ons via de app in Instellingen > Mijn account > Neem contact op met Fermax onder vermelding van foutcode 4.

Revision #6
Created Thu, Mar 25, 2021 4:07 PM by Koen Van Isterdael
Updated Fri, Mar 26, 2021 7:28 AM by Koen Van Isterdael