

komfovent[®]



ZDALNE WSPARCIE

KOMFOVENT – AUTOMATYKA C5, C6

Spis treści

1. Przygotowanie informacji niezbędnych do przeprowadzenia zdalnego wsparcia	3
2. Pobranie oprogramowania do zdalnego połączenia	4
3. Podłączenie centrali wentylacyjnej do komputera	4
4. Zdalne połączenie z pracownikiem VENTIA Sp. z o.o.....	5

Przed rozpoczęciem poniższych czynności należy zaopatrzyć się w przewód internetowy (ethernetowy), nie „crossowany”, ośmiożyłowy, zakończony wtyczkami RJ 45.

Wskazówka: Przewód o którym mowa bardzo często dodawany jest przez dostawców łącza internetowego do domowego routera i znajduje się w pudełku po urządzeniu.

1. Przygotowanie informacji niezbędnych do przeprowadzenia zdalnego wsparcia

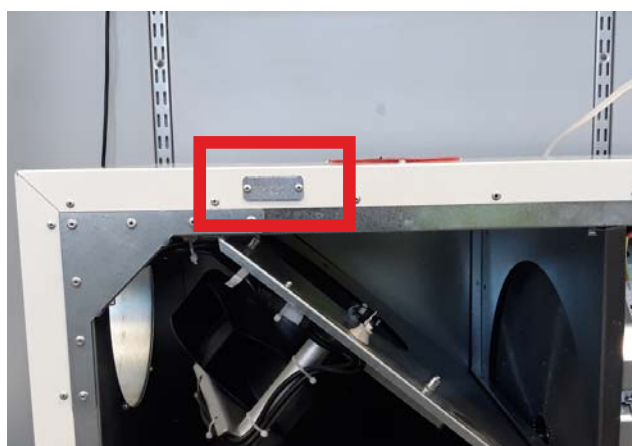
Aby prawidłowo przeprowadzić diagnostykę centrali wentylacyjnej oraz w dalszej kolejności wykonać zdalną pomoc, prosimy o wcześniejsze przygotowanie modelu centrali oraz jej numeru seryjnego. Model oraz numer seryjny centrali wentylacyjnej znajduje się na obudowie centrali na tabliczce znamionowej (Grafika 1.1) lub na naklejce dodanej do karty gwarancyjnej (Grafika 1.2).

Jeżeli z różnych powodów nie są Państwo w stanie określić modelu centrali, prosimy o przygotowanie numeru seryjnego centrali wentylacyjnej, który poza wyżej wymienionymi miejscami jest również wybity mechanicznie na metalowej blaszce, przynitowanej do ramy urządzenia (Grafika 1.3).



Grafika 1.1

Grafika 1.2



Grafika 1.3

2. Pobranie oprogramowania do zdalnego połączenia

Kolejnym krokiem jest pobranie bezpłatnego oprogramowania do zdalnego wsparcia UltraViewer, z oficjalnej strony producenta.

<https://ultraviewer.net/pl/download.html>

UWAGA: W przypadku urządzeń z system MacOS prosimy o wcześniejszy kontakt.

3. Podłączenie centrali wentylacyjnej do komputera

Aby umożliwić naszemu pracownikowi zdalną pomoc niezbędne jest:

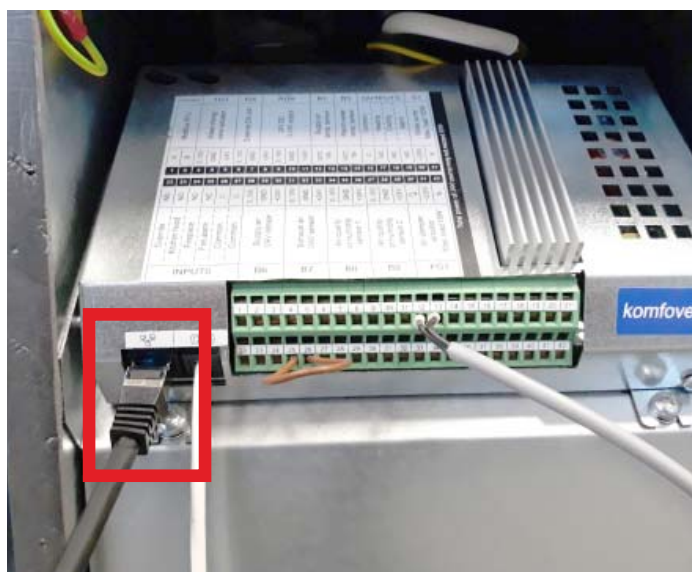
- podłączenie centrali wentylacyjnej do napięcia,
- w zależności od modelu centrali zdjęcie/otworzenie drzwi rewizyjnych centrali wentylacyjnej,
- w zależności od modelu centrali odkręcenie metalowej osłony, która zabezpiecza płytę główną centrali wentylacyjnej (Grafika 2.1),



Grafika 2.1

UWAGA: Odkręcenie metalowej osłony nie skutkuje utratą gwarancji!

- wpięcie jednej z końcówek przewodu internetowego do dedykowanego portu modułu komunikacyjnego płyty głównej (Grafika 2.2),



Grafika 2.2

- wpięcie drugiej końcówki przewodu internetowego do portu karty sieciowej w komputerze (Grafika 2.3).



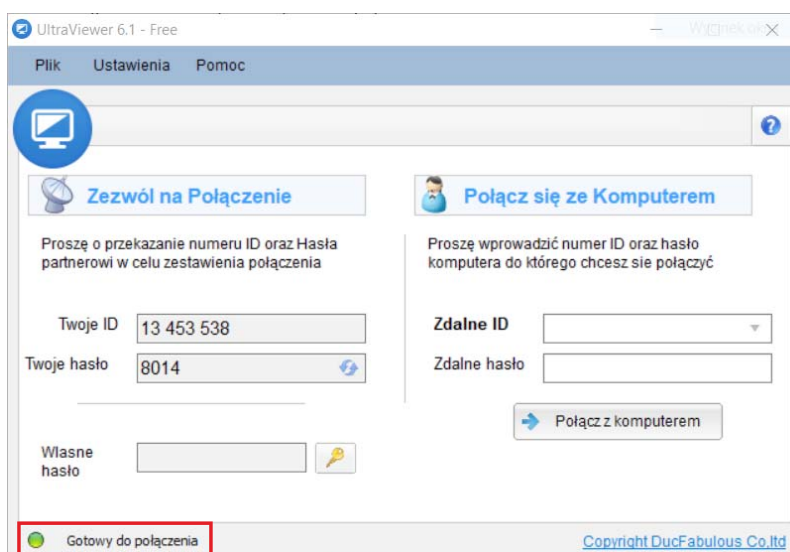
Grafika 2.3

4. Zdalne połączenie z pracownikiem VENTIA Sp. z o.o.

Prosimy upewnić się, że Państwa komputer jest podłączony do napięcia, jeżeli pracują Państwo z wykorzystaniem baterii powinna być w pełni naładowana.

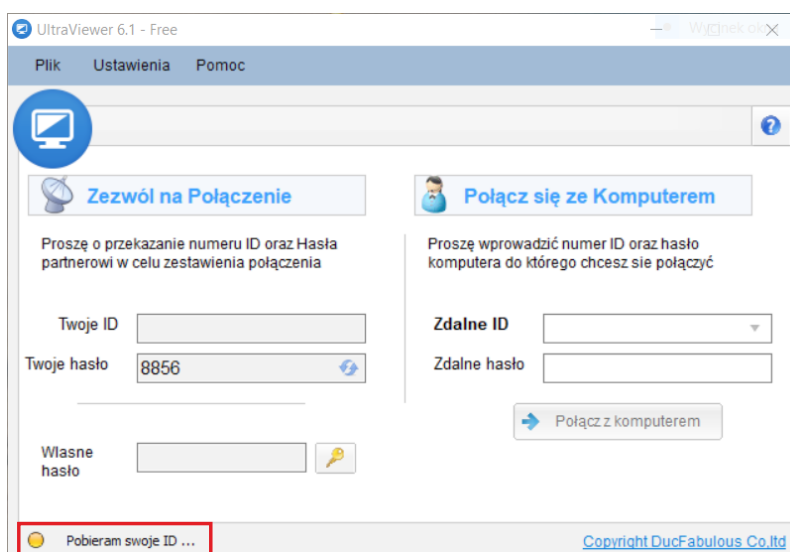
Po uruchomieniu oprogramowania wyświetli się okno programu jak niżej, w lewym dolnym rogu pokazuje się aktualny status połączenia, nasz pracownik podczas rozmowy telefonicznej poprosi o podanie „Twoje ID” oraz „Twoje hasło” dzięki czemu połączy się zdalnie z Państwa komputerem.

Zielona dioda (Grafika 4.1) – „Gotowy do połączenia”, wszystkie czynności instalacyjne, łącznie z jakością połączenia internetowego są prawidłowe.



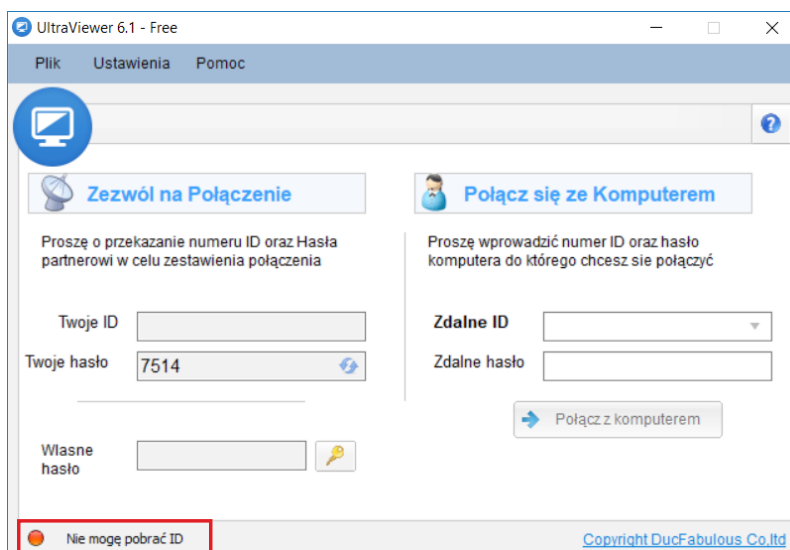
Grafika 4.1

Pomarańczowa dioda (Grafika 4.2) – „Pobieram swoje ID”, program pobiera ID które zostanie przypisane do danego urządzenia, jeżeli po dłuższym oczekiwaniu ID nie zostanie pobrane należy sprawdzić jakość połączenia internetowego (opisana sytuacja może wystąpić w przypadku udostępnienia połączenia z telefonu komórkowego w zamkniętych pomieszczeniach np. podziemia budynków).



Grafika 4.2

Czerwona dioda (Grafika 4.3) – „Nie mogę pobrać ID”, prawdopodobnie zostało zerwane połączenie internetowe bądź jego jakość jest zbyt słaba (częsta sytuacja w przypadku udostępnienia połączenia z telefonu komórkowego w zamkniętych pomieszczeniach np. podziemia budynków).



Grafika 4.3

komfovent[®]



Wyłączny przedstawiciel na terenie Polski

Ventia Sp. z o.o.
ul. Działkowa 121A
02-234 Warszawa

tel.: (+48 22) 841 11 65
fax: (+48 22) 841 10 98
e-mail: info@ventia.pl

www.ventia.pl