



Min sensor är offline!

Det kan finnas flera orsaker till att din sensor hamnat i offline-läge och inte rapporterat in sina värden. Att sensorn är offline är i sig inget kritiskt men om sensorn varit utan uppkoppling en längre period är det bra att få den online igen. Denna guide är framtagen för att ge dig vägledning i hur du kan få din sensor online igen.

Hur fungerar sensorns uppkoppling?

Din sensor kan, beroende på förutsättningar, vara uppkopplad till nätverket via din vattenfelsbrytare alternativt via ditt hemmanätverk. Om du blivit tillfrågad att ange ditt wi-fi lösenord vid installationen är det ditt hemmanätverk som används.

Sensorn samlar information som den försöker skicka en gång per dygn. Om den inte lyckas skicka informationen på två dygn, på grund av bristande uppkoppling, blir du notifierad via notis, SMS och/eller mejl baserat på dina egenvalda regler. Om sensorn varit offline i mer än en vecka kommer vi att kontakta dig för support.

Min sensor är uppkopplad mot vattenfelsbrytaren!

Min sensor är uppkopplad mot mitt hemmanätverk

Jag är osäker på vilket nätverk min sensor är kopplad mot!

Min sensor är uppkopplad mot vattenfelsbrytaren:

1. Kontrollera uppkopplingen på centralenheten

Detta gör du genom att gå till din centralenhet och kontrollera färgen på "LINK"-lampan;

- Om denna lampa lyser grönt, gå vidare till steg 2 nedan.
- Om denna lampa lyser rött – dra ut 4G-modemet ur USB-kontakten (till vänster om enheten). Vänta fem sekunder och stoppa därefter tillbaka USB-kontakten igen. Om lampan fortfarande lyser rött efter två minuter ber vi dig kontakta oss så hjälper vi dig vidare.

2. Kontrollera att du har tillräcklig signalstyrka på ditt nätverk där sensorn är placerad.

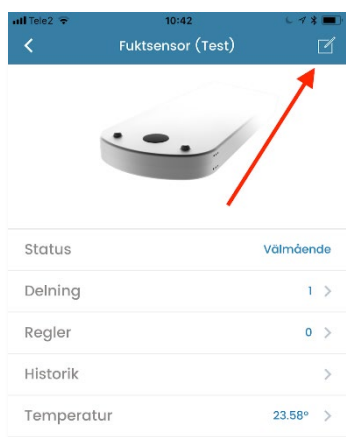
Det kan du göra genom att placera din mobiltelefon vid sensorn och kontrollera symbolen för wi-fi. Har du minst en "plupp" har du signal. Om signalen är svag finns det ett antal steg du kan följa för att förstärka den;

- Byt placering på sensorn. Det kan räcka med att flytta den några centimeter.
- Se till att rikta den svarta knappen mot din router då det är där sensorns antenn finns.
- Om möjligt, ta bort eventuella metallföremål i sensorns omedelbara närhet såsom metallburkar och liknande.

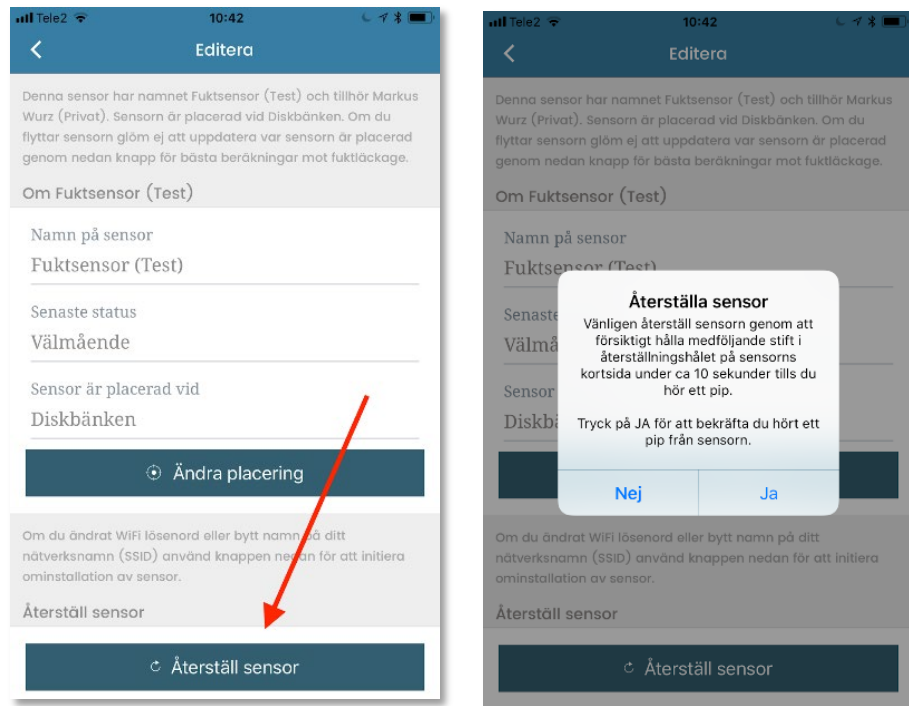
3. Installera sensorn mot ditt privata wi-fi.

Avvakta först ett par dagar för att se om sensorn hittar nätverket efter ovan steg. Om sensorn fortsatt är offline kan det vara så att avståndet, mellan din sensor och vattenfelsbrytaren, är för långt. Då är det oftast bättre att installera sensorn mot ditt privata wi-fi. Det gör du genom nedan steg;

- Öppna appen Fairtrail och klicka på sensorn du vill ominstallera
- Klicka på **ikonen** i högra övre hörnet för att editera (pennan).



- c. Längs ned - klicka på **Återställ sensor** och följ instruktionerna.

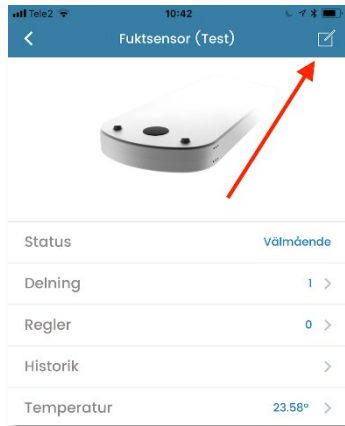


- d. Nu har du plockat bort den gamla sensorn från appen och kan installera om sensorn enligt installationsbeskrivningen i följande guide;
https://www.lansforsakringar.se/globalassets/stockholm/dokument/information/vattenvakten/installera_sensor.pdf
Dina regler/historik finns kvar och syns när du är online igen.

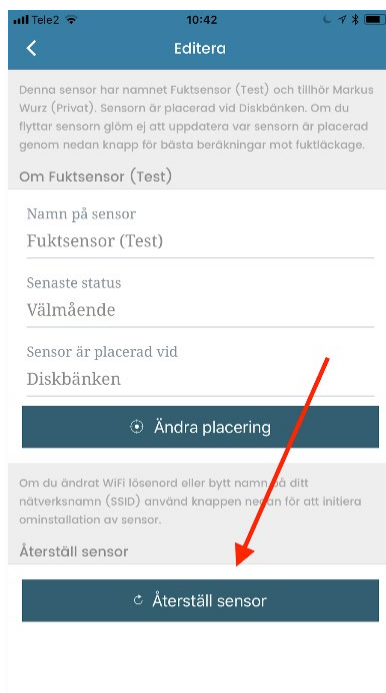
Min sensor är uppkopplad mot mitt hemmanätverk:

- Kontrollera så att ditt hemmanätverk fungerar och är uppkopplat.**
Det kan du exempelvis göra genom att surfa in på valfri webbplats på en enhet uppkopplad mot ditt hemmanätverk.
 - Om nätverket fungerar - gå vidare till steg 2 nedan.
 - Om nätverket inte fungerar - kontakta din nätverksoperatör för felsökning och åtgärd.
- Säkerställ så att du inte bytt router, nätverksnamn eller lösenord på ditt nätverk.**
Om du bytt något av ovan behöver du installera om din sensor. Det gör du genom nedan steg;
 - Öppna appen Fairtrail och klicka på sensorn du vill ominstallera

- b. Klicka på **ikonen** i högra övre hörnet för att editera (pennan).



- c. Klicka på **Återställ sensor** längst ner och följ instruktionerna.



- d. Nu har du plockat bort den gamla sensorn från appen och kan installera om sensorn enligt installationsbeskrivningen i denna guide:
https://www.lansforsakringar.se/globalassets/stockholm/dokument/information/vattenvakten/installera_sensor.pdf
Dina regler/historik finns kvar och syns när du är online igen.

3. Kontrollera att du har tillräcklig signalstyrka på ditt nätverk där sensorn är placerad.

Det kan du göra genom att placera din mobiltelefon vid sensorn och kontrollera symbolen för wi-fi. Har du minst en "plupp" har du signal. Om signalen är svag finns det ett antal steg du kan följa för att förstärka den.

- a. Byt placering på sensorn. Det kan räcka med att flytta den några centimeter.
- b. Se till att rikta den svarta knappen mot din router då det är där sensorns antenn finns.
- c. Om möjligt, ta bort eventuella metallföremål i sensorns omedelbara närhet.
- d. Försök om möjligt placera routern närmare sensorn, alternativt rikta routern mer åt sensorn på sin nuvarande plats.
- e. Vid behov finns det även nätverksförstärkare att köpa i datorbutik eller hos bredbandsleverantör.

4. Placera sensorn på annan plats.

Om det fortfarande inte fungerar efter att du gått igenom ovanstående steg, kan det vara så att du behöver placera din sensor på en annan plats. Detta kan exempelvis vara under tvättmaskin, kyl/frys eller i närheten av en ismaskin eller akvarium. Kontakta oss så kan vi vägleda dig om lämplig plats i just din bostad.

Jag är osäker på vilket nätverk min sensor är kopplad mot!

Om du är osäker på vilket nätverk som din sensor använder kan du testa att placera sensorn i närheten av vattenfelsbrytaren eller din privata router. Om sensorn hittar uppkoppling inom 24 timmar vet du att sensorn troligen är uppkopplad till just det nätverket.