

Voorbeelden van verstoringen van de werking, zichtbaar via de Monitor

Systemeem is Offline

Dit is het meest voorkomende probleem!

Screenshot van de app van een gebruiker



De klacht van de meeste gebruikers is dat de temperatuur op -1 staat!
In de app staat ook 2x dat het systeem offline is, maar dat zien de meeste gebruikers niet...

Wij hebben nu enkele honderden systemen geplaatst, tot nu toe is het Offline probleem ALTIJD een probleem geweest van de verbinding van de lokale wifi in de woning van de gebruiker!

Ook als bij installatie de wifi voldoende sterk was, wil dat niet zeggen dat de connectie in stand blijft! Het eenvoudig sluiten van de deur van de ruimte waarin het systeem staat kan al een verstoring van het wifi signaal opleveren, ook het plaatsen van goederen in de nabijheid van het systeem kan verstoren, of het verplaatsen van routers of versterkers... vul maar in

Wij hebben op onze site (ook voor de klant te bereiken via de knop Informatie in de app) een [stappenplan om het wifi probleem aan te pakken](#). Als een gebruiker er niet uit komt is de eerste vraag of deze werkelijk **alle zes stappen** heeft doorlopen, ervaring leert dat men dat niet doet en weer terugbelt na het uitvoeren van een reset.

Hierbij valt op te merken dat tot heden het volgen van de stappen ALTIJD heeft geleid tot een weer werkende wifi.

In het stappenplan wordt verwezen naar de [wifi-instructie](#) die nodig is als er een nieuwe router is geïnstalleerd, of dat het wifi wachtwoord is aangepast.

Tip aan de gebruikers: Klik op de knop INFORMATIE onder in de app, en kijk eens onder Storingen...

Belangrijk

Het Solesta systeem is ontworpen om zonder wifi connectie te blijven functioneren. De software werkt autonoom!

Wij gebruiken de wifi connectie voor twee doeleinden:

- Monitoring van het systeem, zodat wij op afstand kunnen ondersteunen, of de gebruiker waarschuwen op het moment dat er een probleem ontstaat, die zichtbaar is in de monitor
- Het systeem voorzien van de laatste updates, niets is voor eeuwig, wij zijn altijd bezig met het optimaliseren van het systeem, als wij een verbetering doorvoeren, zullen alle gebruikers die via de wifi verbonden zijn deze ontvangen.

De pomp staat op Handbediening

LIVE DATA		
Informatie in de app		
Systeem status	App temp	Pomp
Online	22	Standby
Temperatuursensoren actueel		
Collector (geel)		Vat boven (rood)
22		22
Extra sensor		Vat onder (blauw)
N.a.		22
Historie laatste 24 uur (min, max)		
Collector		Vat boven
19, 48		17, 47
Vat onder		Extra sensor
17, 47		N.a., N.a.

We zien hier dat alle sensoren (bijna) dezelfde temperatuur aangeven.

Huidig 3x 22 °C

Minimum 1x19 + 2x 17 °C

Maximum 1x48 + 2x 47 °C

Als de temperaturen minder dan 3 °C van elkaar afwijken, dan staat de pomp op handbediening.

'Iemand' heeft het knopje op de voorzijde van de pomp verzet.

De klant moet net zo vaak op het pijltjesknopje van de pomp drukken totdat er 1 groen en 3 oranje lampjes branden.

Dit kan in de zomer gevaarlijk zijn – het systeem stopt niet bij 80 °C en kan gaan koken! Het systeem zelf gaat niet kapot, maar ongewenste stoomvorming kan problemen opleveren...

Pompinstructie – klik op de link voor [het volledige document](#)

Op de pomp zitten 5 lampjes:

- ● / ● rood
- * ●* groen (knipperend)
- I ● oranje
- II ● oranje
- III ● oranje

Betekenis van de lampjes

Stekker (230V) in het stopcontact ● ● ● ● ●

Linker lampje gaat groen branden
Alle overige lampjes uit
Na enkele seconden automatisch in standby

Standby ● ● ● ● ●

Linker lampje uit
●* - knippert 1x per seconde groen
I -II-III - aan oranje



Circulatie ● ● ● ● ●

Linker lampje uit
●* - knippert 12x per seconde groen
I -II-III - aan oranje

Stekker uit het stopcontact ● ● ● ● ●

Linker lampje wordt rood
II - aan oranje
Na enkele sec. automatisch alles uit

De sensor van de collector (geel) is niet (goed) aangesloten

LIVE DATA		
Informatie in de app		
Systeem status	App temp	Pomp
Online	13	Standby
Temperatuursensoren actueel		
Collector (geel)		Vat boven (rood)
N.a.		13
Extra sensor		Vat onder (blauw)
N.a.		13
Historie laatste 24 uur (min, max)		
Collector		Vat boven
N.a., N.a.		13, 21
Vat onder		Extra sensor
13, 21		N.a., N.a.

Wij zien dat de sensor van de collector niet (goed) is aangesloten, de collector sensor geeft de volgende waarde aan:
N.a. = Niet aanwezig

Omdat de standaard waarde zonder sensor ca 300 °C is, zal de pomp ieder half uur aanslaan, om vervolgens in de eerder beschreven 'Langere pauze' terecht te komen.

Er wordt warmte binnengehaald, maar niet voldoende

In de Solesta Monitor worden alle aangesloten systemen hierop 2x daags gecheckt wij kijken dan naar de 24-uurs historie. De gebruiker ontvangt een mailbericht als dit probleem zich voordoet.

Zodra blijkt dat alle sensormeldingen foutloos zijn, wordt de gebruiker direct via de app gewaarschuwd.

Voorbeeld van de mail:

Onderwerp: Solesta Servicebericht – sensor(en).

Beste...,

Vanuit de monitoring van uw Solesta zonneboiler systeem krijgen wij de volgende waarschuwing:

- Eén of meerdere sensoren geven geen informatie meer door, daardoor werkt uw systeem op dit moment niet optimaal.

Deze waarschuwing kan een aantal oorzaken hebben, de meest voorkomende is dat de sensor niet goed is aangesloten. Voor een correcte oplossing vragen wij u de volgende handelingen uit te voeren:

- Stekker 230V uit het systeem halen
- Alle sensoren geel, rood en blauw uit de zijkant van het pomphuis halen
- Enkele minuten wachten (voor een volledige reset)
- Alle sensoren weer terugplaatsen
- De stekker 230V weer in het stopcontact steken.

Als u dat gedaan hebt, wilt u dan via deze mail reageren, dan kijken wij of deze actie voor een oplossing zorgt.

Voor vragen zijn wij bereikbaar.
