

13. FAQ

Allgemein

13.1. Warum ist das Einlernen der SmartTouch Anwendung nicht erfolgreich? +

Überprüfen Sie die Reihenfolge Ihres Anlernvorgangs: Bestätigen Sie zuerst den Einlernen-Button in der SmartConnect App und bringen Sie anschließend den SmartTouch-Empfänger in den Einlern-Modus (siehe hierzu Kapitel [Anwendung erstellen & einlernen](#) sowie die Bedienungsanleitung des SmartTouch Empfängers auf www.fuhr.de).

13.2. Bleiben die Daten im SmartConnect bei Stromausfall erhalten? +

Ja, alle Daten bleiben dauerhaft erhalten. Dank eines internen Energiespeichers läuft die Uhr des Smart Connect noch bis zu 4 Wochen nach Spannungsausfall weiter.

13.3. Wie sicher sind meine Anwendungen bei Bedienung über das Internet? +

Alle Daten werden SSL-verschlüsselt, vergleichbar dem Sicherheitsniveau beim Onlinebanking.

13.4. Können Unbefugte sich mit dem WLAN meines SmartConnect verbinden? +

Nein, ohne das notwendige WLAN-Passwort ist keine Verbindung möglich. Achten Sie bei der Vergabe der Passwörter auf ausreichende Sicherheit.

13.5. Kann bei Kenntnis des WLAN-Passwortes eine unbefugte Person meine Anwendungen bedienen? +

Nein, ohne Kenntnis der Login-Daten (Administrator, Benutzer) ist es für unbefugte Personen nicht möglich, Anwendungen in der App zu bedienen. Achten Sie bei der Vergabe der Passwörter auf ausreichende Sicherheit.

13.6. Können mehrere Anwendungen angelegt werden, die das gleiche Gerät bedienen? +

Nein, es kann immer nur eine Anwendung für ein Gerät angelegt werden. Sobald es zu einer Dopplung kommt, erscheint eine Fehlermeldung.

13.7. Was passiert nach Falscheingabe des Passwortes? +

Haben Sie das Passwort falsch eingegeben, ist die erneute Eingabe erst nach zeitlicher Verzögerung von 2 Sekunden möglich. Bei erneuter Falscheingabe steigert sich die Verzögerung auf 4 Sekunden, dann auf 8 Sekunden usw. Eine vollständige Sperrung erfolgt nicht.

13.8. Welche Einstellungen kann ein Benutzer ohne Administratorrechte ändern? +

Ein Benutzer ohne Administratorrechte ist nur berechtigt sein Passwort festzulegen und zu ändern. Durch den Administrator kann er zu Anwendungen freigeschalten werden und Rechte erweitert werden (siehe Kapitel [Berechtigungen für Anwendungen](#) und [Benutzereinstellungen](#)).

13.9. Kann sich ein Benutzer mit verschiedenen Geräten (Smartphone/Tablet) anmelden? +

Ja, man kann sich mit jedem Gerät, auf dem die SmartConnect-App installiert ist, mit seinem Benutzernamen und Passwort auf dem SmartConnect anmelden.

13.10. Können mehrere Smartphones gleichzeitig auf das SmartConnect zugreifen? +

Ja. Man kann z.B. mit einem Smartphone und einem Tablet parallel auf das SmartConnect zugreifen.

13.11. Wie stelle ich fest, ob das Smartphone mit einem WLAN verbunden ist? +

Daten können vom Smartphone nur bei bestehender Verbindung zum SmartConnect übertragen werden. Soll dies per WLAN erfolgen, ist es sinnvoll, die WLAN-Verbindung zu prüfen. Sie können in den WLAN-Einstellungen des Smartphone nachschauen, ob und mit welchem WLAN das Smartphone verbunden ist.

13.12. Ich habe mein Smartphone verloren, was muss ich tun? +

Sie haben von jedem Smartphone aus die Möglichkeit sich mit einem Administrator-Account am SmartConnect anzumelden und Änderungen vorzunehmen. Vorausgesetzt Sie befinden sich in der Nähe des SmartConnect und haben die SmartConnect App installiert.

Sperren Sie den Benutzer, welcher auf dem verlorenen Smartphone angemeldet ist oder ändern Sie das Passwort. Danach kann vom verlorenen Smartphone auch bei Überwindung des Autologin nicht mehr auf Anwendungen zugegriffen werden. Ändern Sie auch die Passwörter Ihres heimischen WLAN- Netzwerkes oder des SmartConnect (im Access Point Modus).

13.13. Wie Sorge ich für die beste Sicherheit meiner Anwendungen? +

Das SmartConnect arbeitet mit den aktuellsten Verschlüsselungsverfahren. Darüber hinaus wird die Sicherheit der Datenübertragung durch ein sicheres WLAN-Passwort gewährleistet. Vergeben Sie nur [sichere Passwörter](#).

SmartConnect door

13.14. Was kann man tun, wenn die App meldet, dass die "Verbindung zum Server nicht hergestellt werden" kann? +

Achten Sie unbedingt auf eine **sehr gute WLAN Verbindung zum SmartConnect door**. Der WLAN Zugangspunkt (Router/Repeater) sollte **nicht mehr als 2 Meter** vom SmartConnect entfernt sein, um eine zuverlässige Datenübertragung zu gewährleisten. Nutzen Sie hierzu auch die Möglichkeiten des Kapitels [Einrichtung des SmartConnect](#).

SmartConnect easy

13.15. Ist es nach einem Werksreset des SmartConnect für Unbefugte möglich meine Türe zu öffnen? +

Ja, einzelne Anwendungen (jene ohne Statusmeldung an das SmartConnect) können auch ohne Master-Schlüssel wieder eingelernt werden. Achten Sie bitte unbedingt darauf, Ihr SmartConnect easy innerhalb eines Gebäudes anzubringen und es vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

13.16. Warum leuchtet die LED 2 meines SmartConnect easy nicht? +

LED 2 zeigt die Verbindung zum Netzwerk an. Wenn Sie zu Beginn der Einrichtung Ihr SmartConnect easy noch nicht mit dem Smartphone oder dem WLAN Router Ihres Heimnetzwerkes verbunden haben, leuchtet LED 2 nicht. Sobald Ihr SmartConnect easy mit dem Netzwerk verbunden ist, blinkt LED 2 grün (=Verbindung) bzw. leuchtet orange (= Verbindung erfolgreich).
