

# FAQ

## WIR BEANT- WORTEN IHRE FRAGEN ZUR DACHS APP



## ÜBERSICHT

1. Wie melde ich mich in der Dachs App an?
2. Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann ich es zurücksetzen?
3. Ich habe mich mit meinen korrekten Zugangsdaten angemeldet, aber der Log-in ist fehlgeschlagen. Was nun?
4. Kann ich mit der Dachs App mehrere Anlagen steuern?
5. Ich möchte gerne meinen Dachs an meinen Router anschließen, aber der Aufwand erscheint mir zu hoch.
6. Funktioniert die Dachs App auch, wenn mein Dachs einen analogen bzw. mobilen (GSM) Zugang zum Internet hat?
7. Ich habe eine Anfrage per Dachs App an meinen Dachs gesendet. Wie lange dauert die Datenübertragung?
8. An wen kann ich mich bei weiteren Fragen zur Dachs App wenden?

# FAQ

## WIR BEANTWORTEN IHRE FRAGEN ZUR DACHS APP



### 1. WIE MELDE ICH MICH IN DER DACHS APP AN?

Benutzername: die letzten 5 Ziffern der Seriennummer Ihres Dachs mit vorangestelltem b

Passwort: Ihre PLZ (Standard-Passwort) oder Ihr geändertes Passwort

#### Beispiel:

Benutzername: b12345

Passwort: 97424

### 2. ICH HABE MEIN PASSWORT VERGESSEN. WIE KANN ICH ES ZURÜCKSETZEN?

Senden Sie einfach eine eMail mit dem Betreff „Dachs App Passwort vergessen“ an [info@senertec.de](mailto:info@senertec.de), damit wir Ihr Passwort zurücksetzen können. Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihre Postleitzahl und die Fabrikationsnummer Ihres Dachs an.

### 3. ICH HABE MICH MIT MEINEN KORREKTEN ZUGANGSDATEN ANGEMELDET, ABER DER LOG-IN IST FEHLGESCHLAGEN. WAS NUN?

Falls der Log-In trotz korrekter Angaben nicht erfolgreich ist, bitte die Dachs App komplett schließen und wieder neu öffnen. So schließen Sie eine App komplett: Drücken Sie bei Ihrem iPhone zweimal auf die Home-Taste bzw. halten Sie bei Ihrem Android Smartphone die Home-Taste gedrückt, um die zuletzt verwendeten Apps anzuzeigen. Streichen Sie über die Vorschau der App nach oben bzw. nach links oder rechts, um sie zu schließen.

# FAQ

## WIR BEANT- WORTEN IHRE FRAGEN ZUR DACHS APP



### **4. KANN ICH MIT DER DACHS APP MEHRERE ANLAGEN STEUERN?**

Ja! Mit der neuen Dachs App können Sie auf all Ihre Anlagen zugreifen, auf die Sie auch über das Dachs Portal zugreifen können.

Zum Wechsel von einer Anlage auf eine andere gehen Sie in der App auf „Dachs Portal“ und melden sich mit den Zugangsdaten Ihrer gewünschten Anlage an.

Die Information, mit welcher Ihrer Anlagen die Dachs App gerade verbunden ist, finden Sie in der Ansicht „Tageslauf“ in der Mitte der Tageslaufdarstellung.

### **5. ICH MÖCHTE GERNE MEINEN DACHS AN MEINEN ROUTER ANSCHLIESSEN, ABER DER AUFWAND ERSCHEINT MIR ZU HOCH.**

Wenn der Zugang des Dachs zu Ihrem Router sich als schwierig erweist, gibt es die Möglichkeit, sogenannte „Powerline-Adapter“ zu integrieren. Diese Powerline-Adapter übertragen das Internet von Ihrem Router per Steckdose an jeden Ort in Ihrem Haus.

Bitte lassen Sie sich von Ihrem zuständigen SenerTec Center umfassend informieren.

### **6. FUNKTIONIERT DIE DACHSAPP AUCH, WENN MEIN DACHS EINEN ANALOGEN BZW. MOBILEN (GSM) ZUGANG ZUM INTERNET HAT?**

Ja, dennoch müssen Sie beachten, dass Sie mit einer Analogen bzw. GSM-Verbindung nie direkt auf Ihre Anlage zugreifen können (siehe 7.2.).

Für unsere Dachs Kunden, die auf eine Analog bzw. GSM-Verbindung angewiesen sind, bieten wir Ihnen den Service an, monatlich kostenfrei auf Ihre Anlage zugreifen zu können. Das heißt, bis zu 99 Anfragen pro Monat können zur Datenübermittlung bzw. Datenabfrage per Dachs App versendet werden, ohne dass Sie zusätzliche Kosten haben.

# FAQ

## WIR BEANTWORTEN IHRE FRAGEN ZUR DACHS APP



## 7. ICH HABE EINE ANFRAGE PER DACHSAPP AN MEINEN DACHS GESENDET. WIE LANGE DAUERT DIE DATENÜBERTRAGUNG?

Das kommt darauf an, wie Sie Ihren Dachs an das Internet angebunden haben. Es gibt folgende Möglichkeiten, um Ihren Dachs mit dem Internet zu verbinden:

### 7.1. Verbindungen Ethernet-Modem (Netzwerkverbindung des Dachs direkt mit Ihrem Router):

- Mit einem Ethernet-Modem (Netzwerkverbindung des Dachs zum eigenen Router) besteht immer eine „Live“-Verbindung vom Dachs zur Dachs App.
- Anfragen, welche Sie von der Dachs App an den Dachs senden, werden umgehend übermittelt. So sind Sie in der Lage, Ihren Dachs in Echtzeit anzusteuern und entsprechend zu überwachen.
- Um die Dachs App optimal nutzen zu können, empfehlen wir einen Zugang zum Internet per Ethernet-Modem.

### 7.2. Verbindungen per Analog bzw. GSM-Modem (Zugang des Dachs an das Internet per Telefondose bzw. über GSM-Modem mit SIM-Karte):

- Ist Ihr Dachs mit dieser Variante an das Internet angebunden, sind Sie nie direkt mit Ihrem Dachs verbunden.
- In einem definierten Intervall „ruft“ unser Server Ihren Dachs an und fordert den letzten Datenstand an. Dieser letzte Datenstand wird dann auf unserem Server für Sie gespeichert, der Ihnen in der Dachs App als Datum mit Uhrzeit angezeigt wird.
- Möchten Sie per Dachs App den Dachs anfordern, beispielsweise Einstellungen ändern, so erfolgt die Anfrage zeitverzögert.
- Die Anfrage, die per Dachs App gesendet wurde, wird in einer „Warteschleife“ eingereiht und abgearbeitet. Daher kann es je nach Anzahl der abzuarbeitenden Anfragen per Analog bzw. GSM-Modem zu einer Zeitverzögerung kommen.

# FAQ

## WIR BEANT- WORTEN IHRE FRAGEN ZUR DACHS APP



## 8. AN WEN KANN ICH MICH BEI WEITEREN FRAGEN ZUR DACHS APP WENDEN?

Bitte senden Sie bei weiteren Fragen eine eMail mit Ihrem Anliegen an [dachsapp@senertec.com](mailto:dachsapp@senertec.com).

Wir helfen Ihnen gerne weiter!