

# Veelgestelde vragen

## Anna



# Inhoudstafel

Inhoudstafel .....	1
Installatie van Anna .....	2
ALGEMEEN .....	2
IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 1 VAN DE INSTALLATIE: VERBINDEN MET WIFI-NETWERK. ....	3
IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 2 VAN DE INSTALLATIE: SMILE AANSLUITEN. ....	6
IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 3 VAN DE INSTALLATIE: ANNA AANSLUITEN. ....	6
IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 4 VAN DE INSTALLATIE: ANNA-APP INSTALLEREN. ....	7
INSTELLINGEN WIJZIGEN .....	7
Anna aan de muur .....	9
Anna-app .....	12
Mijn Anna .....	15

# Installatie van Anna



**LET OP!** Zet bij installatie altijd eerst de cv-ketel en de Smile uit. Dit doe je door de spanning van de cv-ketel te halen. Zorg er ook voor dat de Smile niet is aangesloten met de adapter op het stopcontact.

## ALGEMEEN

### IS ANNA GESCHIKT VOOR MIJN CV-KETEL?

Anna kan omgaan met de meeste moderne ketels, maar niet met allemaal.

Anna in combinatie met de Smile T (24V1A/OT) werkt met alle cv-systemen die kunnen worden geschakeld op aan/uit (24V, 1A) of werken met het OpenTherm-protocol. Voor ketels die werken op een ander modulerend protocol dan OpenTherm is mogelijk een convertor beschikbaar, vraag dit na bij de leverancier van de cv-ketel.

Anna in combinatie met de Smile T230 (230V5A) werkt met alle cv-systemen die aan/uit (0-230V, 5A) geschakeld worden.

Twijfel je of Anna werkt met de cv-ketel? Neem dan contact op met de fabrikant of installateur van de cv-ketel en vraag of deze het OpenTherm of aan/uit-protocol (24V, 1A) of het aan/uit-protocol (0-230V, 5A) ondersteunt.

Vraag na of er extra handelingen nodig zijn, zoals het plaatsen van een convertor, het plaatsen van weerstanden, het wisselen van de aansluitpunten of het aanpassen van de software-instellingen. Vaak staat dit in de installatiehandleiding van de ketel beschreven.

### KAN IK ANNA GEBRUIKEN BIJ MIJ THUIS?

Als je de onderstaande vragen met "ja" kunt beantwoorden, kan Anna in jouw huis worden geïnstalleerd:

- Controleer eerst of je cv-ketel geschikt is om Anna op aan te sluiten (zie "Is Anna geschikt voor mijn cv-ketel?")
- Is er een goede netwerkverbinding en een vrij stopcontact bij de cv-ketel? Wanneer je een LAN-verbinding ter beschikking bij je ketel kun je deze gebruiken. Heb je dit niet en geeft je smartphone aan dat er een wifi-bereik van minimaal 2 ontvangststreepjes is naast je ketel, dan kun je ervan uitgaan dat het wifi-bereik voldoende is.
- Beschik je over een smartphone of tablet die werkt met iOS of Android? Dan kun je de Anna-app installeren.
- Zijn er bestaande draden aanwezig die de cv-ketel met de thermostaat verbinden? Anna werkt namelijk niet draadloos.

## IK HEB ANNA BESTELD BIJ ENECO, BIJ WIE KAN IK TERECHT VOOR MIJN VRAGEN?

Wanneer je Anna hebt besteld bij Eneco en je komt er niet helemaal uit, dan kun je contact met Eneco opnemen via [www.eneco.be/helpmij](http://www.eneco.be/helpmij) of via 015 25 66 66 op werkdagen tussen 8 en 18 uur.

## WAAROM STAAT ER PLUGWISE OP DE VERPAKKING?

Innovatie hoeft niet van ver te komen. Anna is in Nederland ontwikkeld door Plugwise.

## HOE ZET IK DE HELPDESKVERBINDING OPEN?

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, kun je de helpdeskverbinding met de Smile tijdelijk open zetten zodat de helpdeskmedewerkers direct met je mee kunnen kijken wat het probleem is. Druk zes keer kort na elkaar op het zwarte knopje op de Smile. Hiermee open je de verbinding 48 uur lang. Neem daarna contact op met de helpdesk zodat we weten dat je de helpdeskverbinding hebt openzet en je hulp wenst.

## BLIJFT ANNA WERKEN ALS HET INTERNET UITVALT?

Anna werkt voor jou, en blijft voor je werken. Ook als het internet wegvalt. Anna houdt het schema aan dat je hebt ingesteld. Je kunt nu even niet de Anna-app of "Mijn Anna"-interface gebruiken. Maar je kunt Anna wel handmatig bedienen, via Anna zelf. Activeer en deactiveer het schema. Stel een status in. Of zet Anna hoger of lager.

## IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 1 VAN DE INSTALLATIE: VERBINDEN MET WIFI-NETWERK.

### ONVOLDOENDE WIFI-BEREIK BIJ DE CV-KETEL?

Een wifi repeater of een powerline-adapter kan hier uitkomst bieden om het signaal te versterken tot bij de ketel.

### IK KAN HET NETWERK VAN DE SMILE NIET VINDEN.

Knipperen de lampjes "WLAN" en "Status" nadat je de Smile hebt aangesloten op het stopcontact (de Smile staat in aanmeldmodus)? Alleen dan kun je het netwerk van de Smile terugvinden bij wifi-netwerken.

Reset de netwerkverbinding op de Smile (zie p. 7 "Hoe reset ik de wifi-verbinding") om de Smile in aanmeldmodus te zetten.

## IK ZIE HET NETWERK VAN DE SMILE WEL, MAAR IK KAN HIER NIET MEE VERBINDEN.

Wacht tot de Smile helemaal is opgestart voordat je ermee verbindt; dit kan 2 minuten duren. Controleer of je het wachtwoord van de Smile (8 vetgedrukte letters op de sticker) juist hebt ingevuld. Heb je het wachtwoord van de Smile automatisch opgeslagen? Verwijder dit, en vul opnieuw de 8 vetgedrukte medeklinkers in.

## IK KAN NOG STEEDS NIET VERBINDEN MET HET NETWERK VAN DE SMILE.

Controleer of de netwerknnaam dezelfde is als het netwerk van de Smile. Je kunt de netwerknnaam vinden op de sticker op de zijkant Smile achter "SSID". Reset de wifi-verbinding op de Smile (zie p. 7 "Hoe reset ik de wifi-verbinding"). Zorg ervoor dat er geen netwerkkabel is aangesloten op de Smile.

## IK KAN TIJDENS DE INSTALLATIE NIET VERBINDEN MET DE HTML-INTERFACE ([HTTP://192.168.40.40](http://192.168.40.40))

Controleer of je computer, smartphone of tablet is verbonden met het netwerk van de Smile (dat begint met "smile\_"). Dit is noodzakelijk om te kunnen verbinden met de HTML-interface.

Wanneer je het wachtwoord van de Smile automatisch hebt opgeslagen, verwijder dit, en vul opnieuw de 8 vetgedrukte medeklinkers in.

## IK KOM NIET AUTOMATISCH OP DE PAGINA "NETWERKINSTELLINGEN" OM MIJN WIFI-NETWERK IN TE STELLEN.

Je kunt ook zelf naar "Netwerkinstellingen" gaan. Ga in de webbrowser naar <http://192.168.40.40> zodat je verbinding maakt met de HTML-interface. Klik links op het menu-icoon. Klik op "Instellingen". Klik vervolgens op "Netwerkinstellingen".

## DE SMILE KAN MIJN WIFI-NETWERK NIET VINDEN.

Controleer het wifi-bereik op de plek waar je de Smile hebt geplaatst. Wanneer je smartphone aangeeft dat er een wifi-bereik van minimaal 2 ontvangststreepjes is, dan kun je ervan uitgaan dat dit voldoende is. Heb je voldoende bereik? Het is mogelijk dat de Smile niet direct je wifi-netwerk vindt. Druk in dit geval nogmaals op "Scan", totdat het wifi-netwerk wordt gevonden. Selecteer het wifi-netwerk, voer het wachtwoord in van dit netwerk en sla de netwerkinstellingen op. Wacht totdat de Smile opnieuw is opgestart.

## IK KAN NIET VIA WPS VERBINDEN.

Het is alleen mogelijk via WPS met je wifi-netwerk te verbinden met behulp van een speciale WPS-knop op de router of in de HTML-interface van de router. Het is niet mogelijk WPS te verbinden via pincode.

Let op, bij veel routers is de WPS-knop (nog) niet actief. Raadpleeg de handleiding van de router om de WPS-knop te activeren.

Je hebt 2 minuten de tijd om de Smile te verbinden met je wifi-netwerk nadat je de zwarte knop op de Smile 2 seconden hebt ingedrukt (het lampje "WLAN" knippert snel en regelmatig). Houd hier rekening mee zodat je op tijd de WPS-knop op de wifi-router indrukt. Na 2 minuten zal de Smile weer in aanmeldmodus worden gezet.

## IK WIL DE SMILE AANSLUITEN MET EEN NETWERKKABEL (UTP-KABEL) OP MIJN NETWERK VIA MIJN MODEM/ROUTER.

Ook dat is mogelijk en helemaal niet moeilijk! Je hebt hiervoor wel een netwerksnoer (UTP-kabel) nodig die net zo lang is als de afstand tussen de plek waar je straks de Smile gaat ophangen en de netwerkrouter waarmee je wilt verbinden. Sluit het netwerksnoer aan op de Smile bij de netwerkkabelopening. Sluit het andere eind van het snoer op een voor internet beschikbare poort op de router aan. Als je niet weet welke poorten beschikbaar zijn voor internet, raadpleeg dan de handleiding van de router of neem contact op met de provider.

Sluit hierna pas de Smile aan op het stopcontact.

## IK HEB DE SMILE AANGESLOTEN OP MIJN ROUTER MET EEN NETWERKKABEL, MAAR IK KRIJG GEEN VERBINDING MET DE HTML-INTERFACE ([HTTPS://ANNA.PLUGWISE.NET](https://anna.plugwise.net)).

Controleer of je smartphone, tablet of computer met hetzelfde netwerk is verbonden als waarmee je de Smile hebt verbonden.

Als dit het geval is, controleer dan eerst de netwerkverbinding. Kun je andere websites bereiken?

Als dit lukt, controleer of de lampjes:

"Status" en "LAN" knipperen op de Smile: De Smile is verbonden met het netwerk.

"Status" en "WLAN" knipperen op de Smile: Het is mogelijk dat de Smile nog in de aanmeldmodus staat om via wifi te verbinden. Haal de netwerkkabel uit de Smile en haal vervolgens de stekker van de Smile uit het stopcontact. Sluit nu eerst de netwerkkabel aan op de Smile en steek vervolgens de stekker van de Smile in het stopcontact. Wacht totdat de Smile is opgestart, het lampje "Status" brandt en "LAN" knippert.

## IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 2 VAN DE INSTALLATIE: SMILE AANSLUITEN.

### DE SMILE HERKENT NIET HET JUISTE CV-PROTOCOL.

Log in op je My Eneco en klik door naar je "Mijn Anna"-omgeving. Selecteer via het menu "Instellingen" > "CV-instellingen" en kijk onder "CV-protocol". Klik op de knop "Controleer" achter het CV-protocol. De Smile controleert opnieuw het boiler protocol.

Klopt het boiler protocol nog steeds niet? Controleer dan waar de draden in de cv-ketel op zijn aangesloten en of er nog aanpassingen in de ketel nodig zijn (zie p. 2 "Is Anna geschikt voor mijn cv-ketel"). Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat de ketel OpenTherm ondersteunt, maar dat de thermostaat is aangesloten op de aan/uit-aansluiting in de ketel. Raadpleeg de installatiehandleiding van de ketel voor meer informatie of neem contact op met de installateur van de cv-ketel.

### DE CV-KETEL WERKT NIET, MAAR ER IS GEEN FOUTMELDING ZICHTBAAR.

Controleer of de stekker van de cv-ketel in het stopcontact zit.

Controleer of de cv-draden goed zijn aangesloten op de Smile. Haal bij installatie altijd de spanning weer van de cv-ketel en de Smile af!

## IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 3 VAN DE INSTALLATIE: ANNA AANSLUITEN.

### ANNA WERKT NIET.

Controleer de draden die zijn aangesloten op de Smile en op Anna. Controleer of de draden geen contact met elkaar kunnen maken en goed vastzitten in de Smile bij het Anna-icoon.

### HET SCHERM VAN ANNA GAAT NIET AAN/ WERKT NIET.

Volg eerste de stappen hierboven "Anna werkt niet".

Kom je er nog niet uit? Haal dan de spanning van zowel de Smile als de cv-ketel. Zet de spanning alleen weer op de Smile en de cv-ketel, als je zeker weet dat Anna goed is bevestigd op het montagedeel aan de muur.

## IK KOM ER NIET UIT BIJ STAP 4 VAN DE INSTALLATIE: ANNA-APP INSTALLEREN.

### DE APP KAN NIET VERBINDEN MET DE SMILE.

Controleer eerst of je het juiste ID van de Smile hebt ingevoerd (8 dikgedrukte medeklinkers op de sticker). Zorg ervoor dat je computer, telefoon of tablet met hetzelfde netwerk is verbonden als de Smile.

Probeer nu te verbinden met de HTML-interface via <https://anna.plugwise.net>.

Lukt dit niet? Wacht 10 minuten en volg de bovenstaande stappen nog een keer.

Lukt het nog steeds niet?

- Wifi: Verbind Anna opnieuw met het wifi-netwerk
- LAN: Verbind Anna opnieuw met het LAN-netwerk

## INSTELLINGEN WIJZIGEN

### HOE RESET IK DE WIFI-VERBINDING OP DE SMILE?

Druk 5 seconden op de zwarte knop op de Smile tot het lampje "Status" 5 keer heeft geknipperd en het lampje "WLAN" snel gaat knipperen (de netwerkinstellingen worden gewist).

### IK WIL ANNA VERBINDEN MET EEN ANDER WIFI-NETWERK.

Reset de wifi-verbinding van de Smile (zie hierboven "Hoe reset ik de wifi-verbinding") en verbind de Smile opnieuw met het wifi-netwerk (stap 1).

### IK WIL ANNA VERBINDEN MET EEN ANDER LAN-NETWERK.

Haal de netwerkkabel uit de Smile. Druk 5 seconden op de zwarte knop op de Smile tot het lampje "Status" 5 keer heeft geknipperd en het lampje WLAN snel gaat knipperen en laat los (de netwerkinstellingen worden gewist). Haal de stekker van de Smile uit het stopcontact. Sluit eerst de netwerkkabel aan op de Smile voordat je de Smile weer aansluit op het stopcontact: "Status" en "LAN" knipperen op de Smile: De Smile is verbonden met het netwerk.

### UPDATE DE SMILE MET DE LAATSTE FIRMWARE-VERSIE.

De Smile wordt, wanneer er een nieuwe firmware versie klaar staat, 's nachts automatisch geüpdatet. Mocht je toch zelf eerder een update willen uitvoeren, dan kan dit via "Mijn Anna" in je MyEneco-klantenzone. Selecteer via het menu "Systeemstatus" en kijk onder "Firmware". Druk op



de knop "Controleer op nieuwe firmware". Wanneer er een update klaar staat kun je die van hieruit installeren.

## IK WIL ANNA AANSLUITEN OP EEN ANDERE CV-KETEL.

Dat kan! Haal de spanning van de cv-ketel en de Smile. Sluit de Smile aan op de andere cv-ketel. Volg hiervoor stap 2 in de handleiding. Zodra je de Smile goed hebt aangesloten op de cv-ketel, steek je de stekker van de cv-ketel en de Smile weer in het stopcontact. Wacht totdat de Smile en Anna zijn opgestart. Verbind met de HTML-interface via <https://anna.plugwise.net>. Ga via het menu naar "Instellingen" > "CV-instellingen". Klik op de knop "Controleer" achter het cv-protocol. Het nieuwe cv-protocol wordt nu herkend en je kunt Anna op dezelfde manier gebruiken zoals je gewoon bent.

## ANNA GEBRUIKT HET OPENTHERM-PROTOCOL, HOE STEL IK DE MAXIMALE KETELTEMPERATUUR IN?

Gebruikt Anna het OpenTherm-protocol?

Dan kun je de maximale ketelwatertemperatuur aanpassen. Ga naar "Mijn Anna". Ga via het menu naar "Instellingen"> "CV-instellingen". Vul hier de maximale ketelwatertemperatuur in.

Laat je niet weten wat de maximale keteltemperatuur is? Dan stelt Anna de temperatuur op 60 graden in.

Zet de ketelwatertemperatuur op 60 graden bij een goed te verwarmen huis. De ketel stookt nu iets langer maar minder hoog. Omdat je huis goed geïsoleerd is gaat er weinig warmte verloren. Je gasverbruik neemt af.

Zet de ketelwatertemperatuur op 80-85 graden bij een minder goed tot slecht geïsoleerd huis. Zo blijft je huis makkelijker op temperatuur, hoewel er warmte verloren gaat. De verwarming kan een stuk warmer worden dan dat je gewend bent. Hierdoor heb je het al sneller warm, ook bij een lagere temperatuur.

# Anna aan de muur

## ANNA BLIJFT VERWARMEN, OOK WANNEER DE INGESTELDE TEMPERATUUR IS BEREIKT.

Het vlammetje in het scherm van Anna geeft niet alleen aan wanneer ze het huis verwarmt. Wanneer je ketel is aangesloten via het OpenTherm-protocol zal het vlammetje ook te zien zijn wanneer je de warmwaterkraan opendraait. Indien ook de radiatoren blijven verwarmen, controleer dan of de cv-ketel goed op Anna is aangesloten.

## DE TEMPERATUUR BLIJFT STIJGEN NADAT DE INGESTELDE TEMPERATUUR IS BEREIKT.

Als Anna nieuw is moet ze het huis nog leren kennen. Anna houdt bij hoe snel je huis opwarmt en zal dit onthouden. Na enkele dagen tot een week weet Anna hoe ze het huis zo efficiënt mogelijk op temperatuur brengt.

## HOE LANG DUURT HET VOORDAT ANNA VAN MIJ HEEFT GELEERD?

Anna heeft enkele dagen tot een week de tijd nodig om te leren hoe snel je huis opwarmt en afkoelt. Je kunt Anna hierbij helpen door zoveel mogelijk informatie over jouw huis door te geven in de Anna-app via "Mijn Anna". Hoe meer Anna vooraf weet, hoe sneller Anna precies weet hoe ze je huis zo efficiënt mogelijk kan opwarmen. Wil je dat het om 8 uur 's ochtends 19 graden is, dan zorgt Anna ervoor dat dit het geval is.

## HOE STELT ANNA DE TEMPERATUUR IN?

Wanneer je een tijdschema hebt gemaakt in de Anna-app stelt Anna de temperatuur in op het door jou gekozen tijdstip. Wil je dat het om zes uur 21°C is in huis? Dan zorgt Anna ervoor dat dit ook gebeurt.

## ANNA WARMT HET HUIS NIET OP ZOALS IK WIL

Voelt de temperatuur in huis niet zoals je het hebben wilt? Het kan zijn dat Anna op een plek in huis hangt waar het warmer is. Anna stookt op basis van de gemeten temperatuur op de plek waar ze hangt. Zorg dat je Anna op de voorgeschreven plek in je huis plaatst voor het beste resultaat.

## ER STAAT EEN BERICHT-ICOONTJE IN HET SCHERM.

Je hebt een bericht ontvangen. Dit bericht kun je lezen in de Anna-app. In de app open je het bericht door de Anna-tab te openen op je smartphone of tablet. Tik op het berichtenicoontje in de blauwe cirkel op je smartphone of tablet. Het bericht zal verdwijnen wanneer je het hebt gelezen.

## ANNA HEEFT EEN ROOD SCHERM.

Wanneer er een ketelstoring door Anna wordt opgemerkt zal het scherm rood kleuren en een bericht icoon met uitroepteken op het scherm staan. Dit bericht kun je lezen in de app (zie p. 9 "Er staat een bericht-icoontje in het scherm"). Het bericht zal pas verdwijnen wanneer de ketelstoring is opgelost. Het scherm zal ook weer blauw worden.

Raadpleeg voor het oplossen van de ketelstoring de handleiding van de cv-ketel.

Houd er rekening mee dat het bij een ketelstoring mogelijk is dat Anna de cv-ketel niet kan aansturen en een temperatuurwijziging wellicht niet wordt doorgevoerd.

## WAT BETEKENT "SMILE NOT FOUND" IN HET RODE SCHERM VAN ANNA?

Wanneer de Smile niet meer met Anna kan communiceren, zal het scherm rood kleuren en de tekst "Smile not found" tonen. Dit kan voorkomen doordat de kabel tussen Anna en de Smile los zit of last heeft van een storing. Controleer de kabelverbinding tussen Anna en de Smile en probeer de Smile te herstarten door deze uit en aan te zetten. Mocht dit het probleem niet oplossen neem dan contact op met de helpdesk.

Als Anna de Smile kwijt is werkt Anna nog steeds, maar kan ze niet meer alles. Je kunt Anna niet langer via de App of HTML-interface bereiken. Je kunt Anna alleen hoger en lager zetten via Anna zelf en het laatste schema is bewaard gebleven. Let wel: Anna wordt via de Smile van stroom voorzien, dus wanneer de Smile niet in het stopcontact steekt, zal Anna ook niet langer werken.

## HET SCHERM VAN ANNA GAAT NIET AAN WANNEER IK ER VOOR STA.

Anna herkent je tot 30 cm afstand van haar vandaan. Als het vaker voorkomt dat het scherm niet aan gaat, kun je Anna opnieuw instellen, zodat de benaderingssensor opnieuw wordt afgesteld.

- Dit kan via de "Mijn Anna": Ga via het menu naar "Instellingen" > "Systeeminstellingen" en kijk onder "Apparaatinstellingen". Klik op de knop "Kalibreer" achter "benaderingssensor". Anna gloeit oranje op en het scherm gaat uit: Anna stelt de benaderingssensor opnieuw in.
- Dit kan via Anna: Raak de linker knop voor 5 seconden aan en laat los. Anna gloeit oranje op en het scherm gaat uit: Anna stelt de benaderingssensor opnieuw in.

## IK KAN ANNA BEDIENEN, MAAR OP HET SCHERM VAN ANNA BLIJFT DE TEKST "LOADING PLEASE WAIT" STAAN.

Haal de stekker van de Smile uit het stopcontact. Klik vervolgens Anna los van het montagegedeelte op de muur, controleer de draden, en plaats Anna weer terug (klik). Controleer ook of de Smile goed met Anna is verbonden. Plaats vervolgens de stekker van de Smile weer terug in het stopcontact en wacht totdat Anna is opgestart.

## IK KAN GEEN SCHEMA AANZETTEN.

Je kunt pas een schema aanzetten wanneer je een schema hebt aangemaakt in de app of via "Mijn Anna".

## IK HEB "VAKANTIE" INGESTELD OP ANNA, MAAR NA EEN PAAR UUR SPRINGT ZE TERUG NAAR HET SCHEMA

Wanneer je een schema aan hebt staan en Anna op "vakantie" instelt, blijft "vakantie" aanstaan totdat er een nieuwe temperatuur in het schema voorbij komt. Als je op vakantie gaat en je wilt Anna op "vakantie" voor langere tijd instellen is het dus belangrijk dat je het schema uitzet. Zo blijft Anna tijdens de hele vakantie op de juiste temperatuur staan.

## DE SMILE IS STUK, WAT NU?

De Smile sluit je aan tussen de cv-ketel en Anna. De Smile zorgt ervoor dat de data van de cv-ketel over je eigen netwerk naar je smartphone of tablet worden gestuurd. Wanneer de Smile stuk is blijft Anna voor je werken. Zorg er wel voor dat je de stekker van de Smile in het stopcontact laat zitten. Hier haalt Anna de stroom vandaan die ze nodig heeft. Anna houdt het schema aan dat je hebt ingesteld. Je kunt nu even niet de Anna-app of HTML-interface gebruiken. Er zijn ook minder functionaliteiten beschikbaar, handmatig via Anna zelf. Je kunt Anna alleen hoger of lager zetten.

# Anna-app

## BUITENSHUIS BEDIENEN.

Ga in de Anna-app naar "Instellingen" via het menu en selecteer "Smile". Zet "Op afstand" aan. "Op afstand" bedienen kun je alleen activeren wanneer je thuis bent (en je smartphone verbonden is met hetzelfde netwerk als de Smile).

Om buitenshuis te kunnen bedienen is het noodzakelijk dat Anna verbinding maakt met de Plugwise server. Alleen dan is het mogelijk gebruik te maken van het buitenshuis bedienen. Buitenshuis bedienen wordt mogelijk gemaakt door middel van een data-service, hierbij worden je gegevens via een beveiligde verbinding (SSL) verstuurd.

Mag Anna geen verbinding maken met de Plugwise-servers? Dit kun je aanpassen via "Mijn Anna" via "Instellingen" > "Systeeminstellingen". Het is dan helaas niet mogelijk voor ons de service van het buitenshuis bedienen te ondersteunen.

## DE APP WERKT NIET BUITENSHUIS.

Controleer of je de laatste versie van de app hebt geïnstalleerd op je telefoon of tablet. Je kunt de app downloaden via de Playstore of via de App store.

Zet na het installeren van de app buitenshuis bedienen uit en aan, zie hierboven "Buitenshuis bedienen".

## GEO-FENCE WERKT NIET.

Stel je smartphone of tablet zo in dat je locatiegegevens automatisch opgevraagd mogen worden door de Anna-app.

Je kunt geo-fence alleen via de app instellen. Ga naar "Instellingen" via het menu en selecteer "Smile". Om "geo-fence" aan te kunnen zetten moet eerst "op afstand" bedienen aan staan (zie hierboven "Buitenshuis bedienen"). Schakel "geo-fence" aan en vul de afstand in waarbinnen Anna zichzelf aan moet schakelen.

LET OP: "geo-fence" kun je enkel activeren wanneer je bent verbonden met het netwerk waarmee ook je Smile is verbonden.

## IK HEB GEO-FENCE AAN STAAN, MAAR ER GEBEURT NIETS.

Staan de locatiediensten op je telefoon actief? Met behulp van het GPS-sigitaal of je huidige mobiele netwerk wordt je locatie bepaald ten opzichte van de Smile.

Wanneer je de app hebt afgesloten en geo-fence heeft niet in de achtergrond gedraaid of je GPS-sigitaal is uitgeschakeld geweest op je smartphone of tablet, dan kan het tot 5 minuten duren

voordat de app de afstand tussen de Smile en je gateway heeft bepaald. Op basis van deze afstand en de afstand die je hebt ingesteld bij "Geofence" > "Afstand", wordt de status "Thuis" of "Weg" geactiveerd op Anna.

## HOE WERKT GEO-FENCING?

Geo-fencing kun je zien als een virtueel hek rondom je huis, dat werkt door middel van de plaatsbepalingssensor in je smartphone. Wanneer Anna ziet dat een smartphone het gebied binnen het hek verlaat, zal zij de status "Weg" aanzetten. Nadat een smartphone het virtuele hek weer binnenkomt, zal Anna de status "Thuis" aanzetten, zodat het lekker warm is wanneer je thuis komt.

Wanneer je geo-fencing gebruikt zal de app periodiek de locatie opvragen aan je smartphone. Op basis van het GPS signaal en je mobiele netwerk bepaalt de Anna-app of de status "Thuis" of "Weg" moet worden aangezet. Om zeker te weten dat de locatie goed is bepaald, wordt dit een paar keer gecontroleerd. Hierdoor is het mogelijk dat de Anna-app bij grote snelheden iets langzamer reageert.

Om geo-fence mogelijk te maken wordt gebruik gemaakt van het GPS-signaal van je smartphone. Stel je smartphone zo in dat automatisch je GPS-signaal mag worden opgevraagd of dat je het GPS-signaal handmatig aanzet.

## WAAROM MOET DE APP BLIJVEN DRAAIEN ALS IK GEO-FENCING WIL GEBRUIKEN?

Geo-fencing werkt vanuit de app. Daarom is het nodig dat de app blijft draaien, ook al is het alleen in de achtergrond, om geo-fencing te laten werken. Door het aanzetten van de geo-fencing-functie vraagt de app periodiek de locatie op aan je smartphone, om te bepalen of je "Thuis" of "Weg" bent. Hierdoor zal de batterij van je smartphone sneller leeg raken dan voordien.

## ANNA SCHAKELT NAAR DE STATUS "WEG" ALS IK DE GEO-FENCE AFSTAND OVERSCHRIJD, MAAR ER ZIJN NOG MENSEN THUIS.

Wanneer Anna ziet dat een smartphone het geo-fencing gebied verlaat, zal zij de status "Weg" aanzetten. Hierbij houdt zij geen rekening dat er nog iemand anders thuis kan zijn.

## HOE KAN IK MIJN WIJZIGINGEN/INSTELLINGEN OPSLAAN?

Dit is niet nodig, want de wijzigingen worden automatisch voor je opgeslagen! Wanneer je via het "terug"-icoon in de linker bovenhoek de pagina verlaat, worden de wijzigingen automatisch bewaard.

### IK KAN MIJN SCHEMA NIET OPSLAAN.

Dit is niet nodig, want de wijzigingen worden automatisch voor je opgeslagen! Wanneer je via het menu-icoon in de linker bovenhoek de app verlaat, wordt het zichtbare schema opgeslagen.

### WAT BETEKENT HET RONDDRAAIENDE ICOON RECHTS BOVENAAN HET SCHERM VAN ANNA IN DE ANNA-APP?

Het icoontje draait wanneer je de temperatuur hoger, lager, een status of het schema aan- of uitzet in de Anna-app. Dit zijn de acties die Anna kan onthouden om van jou te leren.

# Mijn Anna

## IK KAN MIJN KETELTEMPERATUUR NIET WIJZIGINGEN IN "MIJN ANNA".

Gebruikt Anna het OpenTherm-protocol? Alleen dan kun je de maximale ketelwatertemperatuur aanpassen. Laat je niet weten wat de maximale keteltemperatuur is? Dan stelt Anna de temperatuur op 60°C in.

Weet je zeker dat je Anna hebt aangesloten op de OpenTherm aansluiting en herkent Anna niet het juiste cv-protocol? Ga dan naar de "CV-instellingen" in Mijn Anna en klik onder "cv-protocol" op "Controleer". Anna zal opnieuw het juiste protocol van de ketel vinden.

## IK HEB VERSCHILLENDE GRAFIEKEN AANGEMAAKT, HOE VERWIJDER IK DEZE?

Rechts bovenaan elke grafiek vind je een symbool van een kruisje, waarmee je de desbetreffende grafiek kunt verwijderen.

## WAT IS DE BETEKENIS VAN DE ORANJE BLOKJES ONDERAAN DE GRAFIEK?

In de legende links zie je het vlamicoontje staan, wat duidt op de ketelactiviteit. Deze moet je verschillend lezen naargelang het type ketel waarop Anna is aangesloten:

Is Anna aangesloten op een klassieke Aan/Uit-ketel, dan geven de balkjes een beeld van de periode waarin er een warmtevraag uitgaat naar de ketel (dus als de huidige temperatuur lager is dan de gewenste temperatuur). Is Anna aangesloten op een modulerende ketel (via het OpenTherm-protocol), dan worden de effectieve branduren van de ketel weergegeven, wat een gedetailleerder beeld geeft van het energieverbruik van je ketel.





in partnership with

