



OTTO WILDE

TROUBLE SHOOT APP

FIRMWARE < V.12



TROUBLE SHOOT APP

DIE APP

Du willst mit der App arbeiten, doch es gibt Komplikationen bei der Verbindung?

Solche Verbindungsprobleme kann man bei unserer App zum Glück im Optimalfall selbst lösen bzw. wir führen Dich zu einer erfolgreichen Verbindung. Folge dafür unserem Leitfaden in diesem Trouble Shoot.

Der Plan ist, dass wir Dich von der ersten bis zur letzten Ursache führen:



- Schritt 0: Voraussetzungen
- Schritt 1: Funktionstest Knöpfe
- Schritt 2: Verbindung: WiFi & Bluetooth
- Schritt 3: Verbindung: Neustart
- Schritt 4: Verbindungsabbrüche
- Schritt 5: Firmware Update

SCHRITT 0: VORAUSSETZUNGEN

Um für den weiteren Verlauf der App Tests einen reibungslosen Ablauf zu garantieren, gehen wir einige Punkte durch, die vorab geprüft werden müssen.

1. Geräte Anforderungen
2. Software Anforderungen & Einstellungen
3. Verbindungsanforderungen

SCHRITT 0.1: GERÄTE-ANFORDERUNGEN

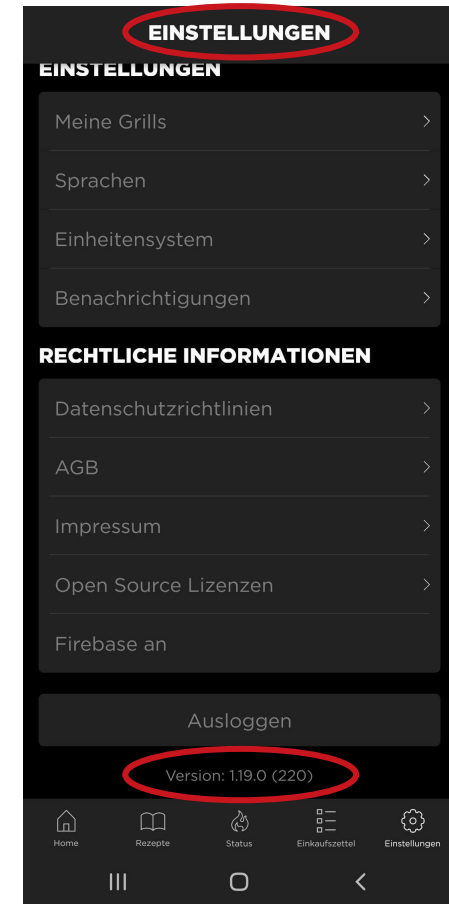
Bevor wir uns an die Verbindung Deines Smartphones wagen, müssen wir kurz auf die Mindestanforderungen für den weiteren Verlauf verweisen. Wichtig ist dabei, dass die App auch auf Smartphones funktioniert, die diese nicht erfüllen. Die Mindestanforderungen zu erfüllen gewährleistet jedoch einen optimalen Betrieb.



SCHRITT 0.2: SOFTWAREANFORDERUNGEN

Als Vorbereitung, damit der weitere Verlauf optimale Testbegebenheiten besitzt, stelle in diesem Unterschritt sicher, dass alle Software Voraussetzungen abgedeckt sind. Das bedeutet:

- Auf Deinem Smartphone ist die aktuelle Firmware des Betriebssystems installiert
- Die App ist frisch installiert
- Die Software der App ist aktuell. Du findest diese, wenn Du unter Einstellungen gehst und komplett runterscrollst (siehe Bild)
- Du hast der App den Zugriff für folgende Einstellungen erlaubt: Bluetooth Geräte in der Nähe dürfen erkannt werden, Kamera, Standort

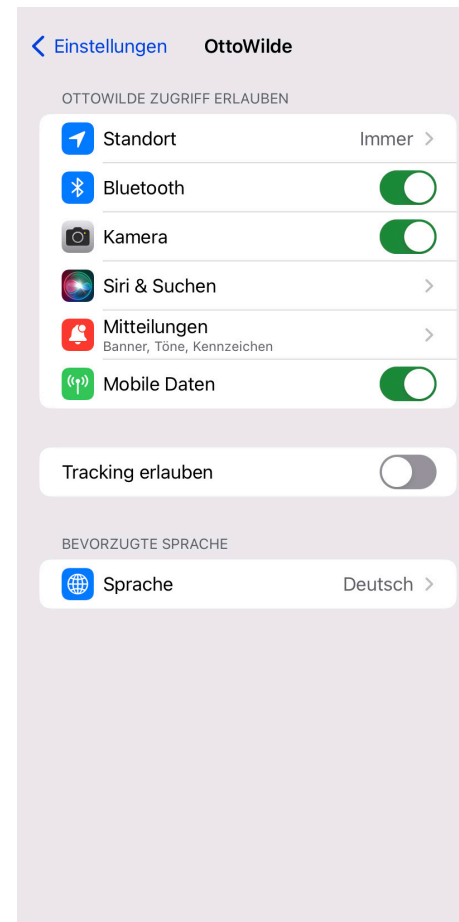


SCHRITT 0.2: SOFTWAREANFORDERUNGEN

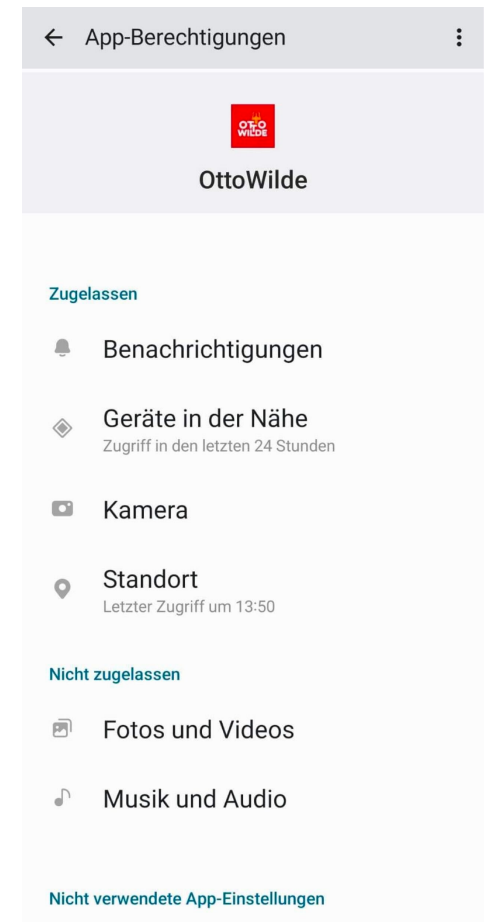
So sieht der App Zugriff in Deinen Einstellungen aus:

- Bluetooth Geräte in der Nähe dürfen erkannt werden
- Standort
- Kamera

Apple



Android



SCHRITT 0.3: VERBINDUNGS-ANFORDERUNGEN

Die Verbindung kann zudem noch von der Ausrichtung des G32 sowie anderen Kleinigkeiten beeinflusst werden. So ist die Antenne des G32 im OPS-Panel hinter der MCU verbaut und so kann die Position Deines G32 zu Deinem WiFi sich darauf auswirken:

- Richte das OPS-Panel des G32 möglichst mit der Front zu Deinem Router aus. So kann die Antenne den Router direkt und nicht durch den Grillkorpus anfunken
- Achte darauf, dass im Optimalfall nichts im direkten Weg zwischen dem G32 und Deinem Router steht. Die Drahtlosverbindung nimmt stets den kürzesten Weg und kann von Objekten wie beispielsweise Betonpfeilern und ähnlichem gestoppt werden
- Prüfe Dein WiFi-Passwort auf Sonderzeichen. Unsere App kann nur druckbare ASCII Zeichen erkennen. Andere Sonderzeichen können dazu führen, dass eine Verbindung sich erst gar nicht herstellen lässt
- Der Grill verbindet sich ausschließlich mit 2.4 GHz WiFi-Netzen. Schalte für die Verbindung des Grills andere GHz-Netze vorübergehend aus

SCHRITT 1: FUNKTIONSTEST KNÖPFE

Auf dem OPS-Panel sind folgende Knöpfe zu sehen: Dämmerungssensor, WiFi, Bluetooth und GasBuddy. Für die Verbindung von G32 und App sind dabei die WiFi und Bluetooth Knöpfe wichtig und dass diese auch korrekt funktionieren.

Die Funktionsweise der Knöpfe ist simpel:

WiFi oder Bluetooth Verbindung erstmalig einrichten

- 5 Sekunden gedrückt halten, 2 akustische Signaltöne, LED blinkt

Verbindung einschalten

- WiFi: 1x kurz drücken, 1 akustischer Signalton, LED leuchtet dauerhaft
- Bluetooth: 5 Sekunden gedrückt halten, 2 akustische Signaltöne, LED leuchtet dauerhaft

OTA Modus

- Ausschalten der jeweiligen Verbindung durch Drücken der entsprechenden Taste für 5 Sekunden. Beide LEDs aus.
Bluetooth Taste für 10 Sekunden gedrückt halten, 2 akustische Signaltöne, WiFi und Bluetooth LEDs leuchten.

Prüfe außerdem ob nach einmaligem Drücken der jeweiligen Verbindungsmodi der Grill unter den verfügbaren Geräten oder Verbindungen auftaucht. Wenn dies bei Bluetooth oder WiFi der Fall ist, ist am Grill soweit alles in Ordnung, da der verbaute Chip sowohl zu Bluetooth als auch WiFi Verbindungen fähig ist.

SCHRITT 2: VERBINDUNG MIT WIFI/BLUETOOTH

Eine Lösung, um das Verbindungsproblem zu beheben, ist die Verbindung von Grill und App von Grund neu aufzusetzen. Prüfe zu Beginn unter „Status“, ob schon ein Grill in der App abgespeichert ist.

WICHTIG: Die Menüführung und Oberfläche der App auf Android und iOS Systemen ist identisch.



NEIN: Nur ein Plus

Ist nur ein großes Plus im besagten Status Bildschirm zu sehen, ist kein Grill abgespeichert und wir können die Verbindung im nächsten Schritt direkt mal testen!

JA: Ein Grill hat sich breitgemacht

Siehst Du ein Dashboard, dann ist ein Grill ohne Verbindung gespeichert. Für einen Verbindungstest muss der Grill gelöscht werden. Gehe dafür unter „Einstellungen“ auf „Meine Grills“. Wische den angezeigten Grill nach links und lösche ihn über das entsprechende Symbol.

SCHRITT 2: VERBINDUNG WIFI/ BLUETOOTH

Die Verbindung des Grills beginnt beim „Plus“-Symbol im „Status“-Bildschirm der App.

Es stehen zwei Verbindungsvarianten zur Auswahl: WiFi und Bluetooth. Für den weiteren Verlauf ist empfohlen sich für eine der beiden Varianten zu entscheiden und mit dieser bis zum letzten Punkt von Schritt 3 zu testen.

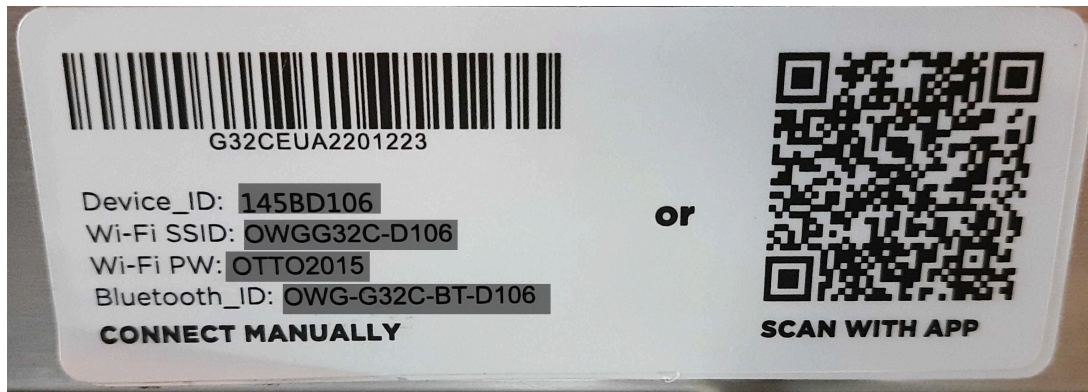
Ist am Ende von Schritt 3 die gewählte Verbindung erfolglos, probiere die andere Variante aus.

TROUBLE SHOOT APP

SCHRITT 2.1: VERBINDUNG MIT WIFI

Um die App über WiFi mit dem Grill zu verbinden, drücke auf das „Plus“-Symbol und gehe die folgenden Schritte ab:

1. Wähle den Verbindungsmodus „über WiFi verbinden“ aus
2. Drücke am OPS-Panel das WiFi Symbol für 5 Sekunden, sodass Du zwei akustische Signale hörst. Klicke am Smartphone auf „Bestätigen“
3. Prüfe, ob am Grill ein QR-Code zu finden ist, indem Du die Fettschublade öffnest und rechts am OPS Panel auf den Sticker schaust. Scanne den QR-Code, um G32 und App zu verbinden



SCHRITT 2.1: VERBINDUNG MIT WIFI

Verbindung über QR-Code erfolgreich

Auf dem Smartphone erscheint ein Pop-Up, dass Grill und App sich über ein temporäres WiFi verbinden können. Klicke auf „Bestätigen“.

Gib Dein hauseigenes WiFi Passwort ein und denke daran, keine Sonderzeichen zu nutzen. Benenne den Grill abschließend und vergewissere Dich mit dem grünen Symbol neben dem Namen, dass die Verbindung steht

Keine Verbindung über QR-Code

Falls die Verbindung über den QR-Code nicht funktioniert oder Dein G32 keinen Code hat, musst Du die Verbindung manuell eingeben. Gib folgende Daten vom Sticker ein:

- Seriennummer (Device_ID)
- WiFi SSID
- WiFi Passwort (WiFi PW)

Bestätige nun am Smartphone, dass Grill und App sich über ein temporäres WiFi verbinden können. Danach gibst Du Dein hauseigenes WiFi Passwort ein. Achte darauf, dass keine Sonderzeichen benutzt werden.

Abschließend gibst Du dem Grill einen Namen und prüfst ob die Verbindung besteht, was an einem grünen Symbol neben dem Namen zu sehen ist.

SCHRITT 2.1.1: VERBINDUNG MIT PERSÖNLICHEM HOTSPOT

Falls keine Verbindung hergestellt werden konnte, teste nun über den persönlichen Hotspot eines zweiten Handys, ob grundsätzlich eine Verbindung mit dem Grill möglich ist.

1. Persönlichen Hotspot einrichten

Apple	Android
<p>Öffne die Einstellungen des zweiten Handys und tippe auf den Eintrag Persönlicher Hotspot. Erlaube den Zugriff für andere und vergib ein WiFi-Passwort ohne Sonderzeichen.</p>	<p>Öffne die Einstellungen des zweiten Handys und klicke auf den Eintrag Verbindungen > Mobile Hotspot und Tethering. Tippe auf Mobile Hotspot, aktiviere diesen und vergib ein WiFi-Passwort ohne Sonderzeichen.</p>

2. Verbinde Dein Handy mit dem persönlichen Hotspot.

3. Beginne anschließend erneut bei Schritt 2.1 um eine Verbindung mit dem persönlichen Hotspot herzustellen.

SCHRITT 2.1.1: VERBINDUNG MIT PERSÖNLICHEM HOTSPOT



Verbindung erfolgreich

Der Grill hat sich erfolgreich verbunden.

Wir wissen nun, dass das Problem nicht auf den Grill zurückzuführen ist.

Überprüfe Deine Router Einstellungen, deaktiviere das 5GHz Netzwerk bis eine Verbindung hergestellt werden kann.

Falls keine Verbindung hergestellt werden konnte, gehe weiter zu Schritt 3.0.

Keine Verbindung möglich

Falls keine Verbindung hergestellt werden konnte, gehe weiter zu Schritt 3.0.

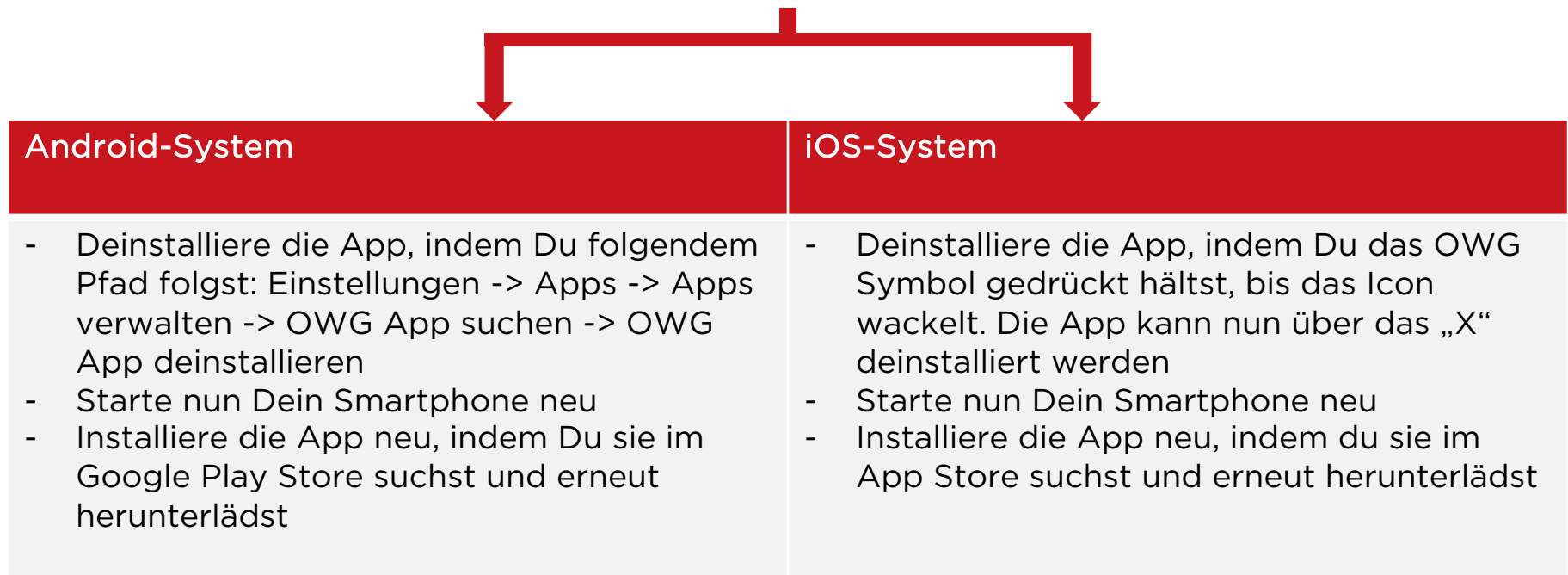
SCHRITT 2.2: VERBINDUNG MIT BLUETOOTH

Um die App über Bluetooth mit dem Grill zu verbinden, drücke auf das „Plus“-Symbol und gehe die folgenden Schritte ab:

1. Wähle den Verbindungsmodus „über Bluetooth verbinden“ aus
2. Stelle am Smartphone sicher, dass Bluetooth eingeschaltet ist. Es sollte außerdem erlaubt sein nahe Geräte zu erkennen und mit keinem anderen Gerät verbunden sein
3. Drücke am Grill nun das Bluetooth Symbol für 5 Sekunden, sodass Du zwei akustische Signale hörst und das Symbol langsam blinkt.
4. Klicke an Deinem Smartphone auf „Bestätigen“
5. Unter „verfügbare Geräte“ erscheint nun ein Gerät „OWG-G32C-XXX“, wähle dieses nun aus
6. Abschließend gibst Du dem Grill einen Namen und er sollte mit einem grünen Symbol neben dem Namen in der App als verbunden angezeigt sein

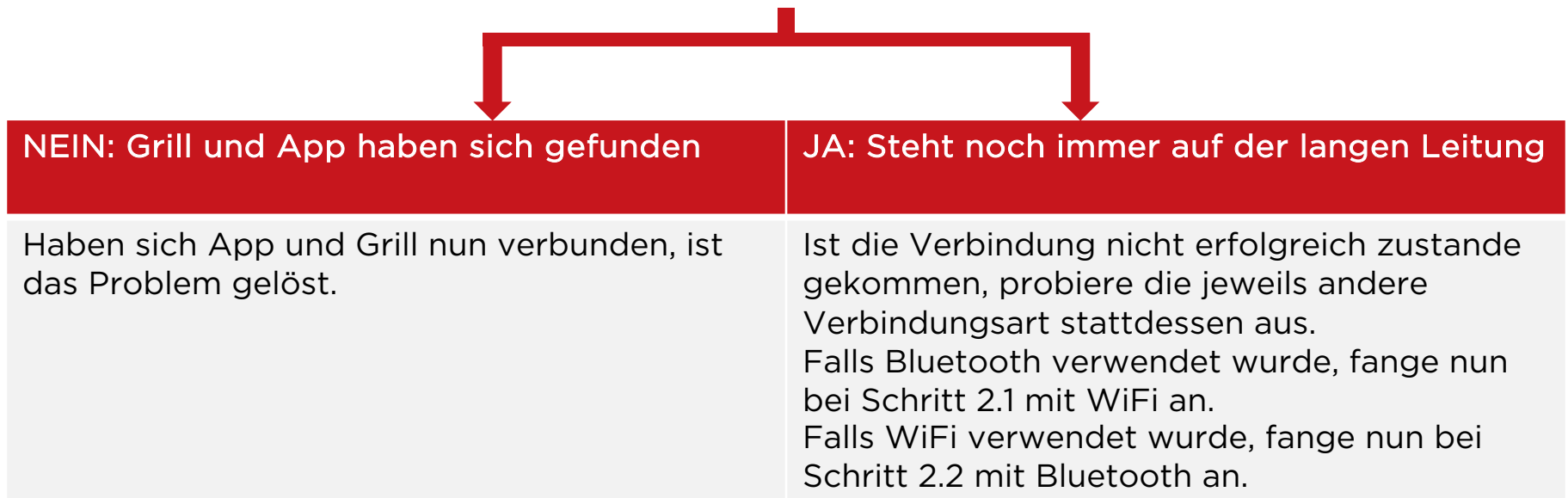
SCHRITT 3: VERBINDUNG NEUSTART

War die Verbindung von App und Grill über WiFi oder Bluetooth nicht erfolgreich, versuchen wir das Problem über einen App bzw. Smartphone Neustart zu lösen.



SCHRITT 3: VERBINDUNG NEUSTART

Probiere mit der neu installierten App nach dem Neustart Deines Smartphones dieselbe Verbindungsart (WiFi oder Bluetooth), mit der Du zuvor getestet hast, erneut aus.



SCHRITT 3: VERBINDUNG NEUSTART

Hast Du die alternative Verbindungsvariante getestet, gibt es zwei Möglichkeiten zum fortfahren.



Eine der Verbindung klappt

Verwende vorübergehend die funktionierende Verbindung.

Nutze außerdem die Funktion „Ein Problem melden“ in der App unter Einstellungen und gib uns Feedback darüber, welche Verbindungsmöglichkeit nicht funktioniert.

Um Deine Anfrage schnellstmöglich bearbeiten zu können, benötigen wir ein Bild des Stickers, der sich auf der Vorderseite des Grill befindet, wenn man die Fettfang Schale öffnet.

Keine Verbindung klappt

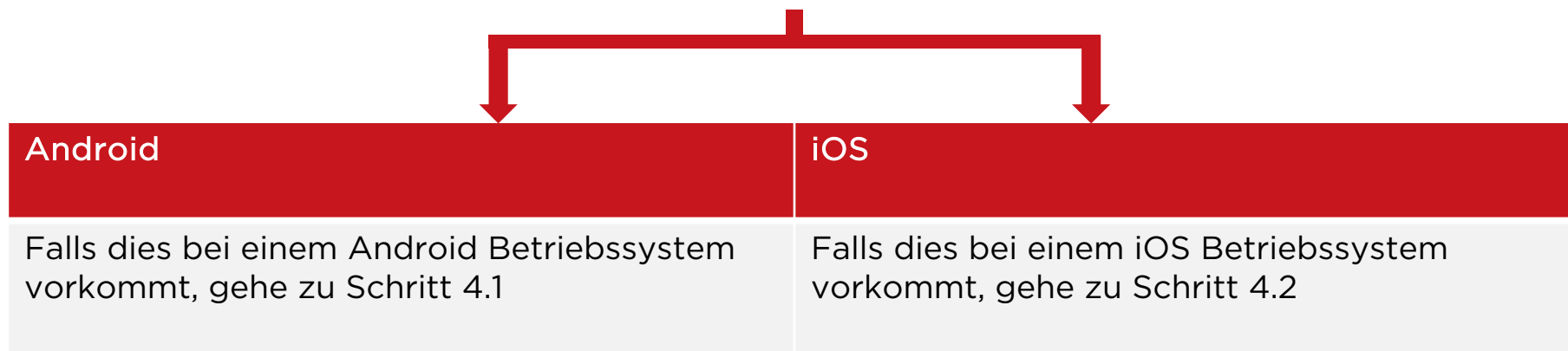
Schreibe uns eine Nachricht über die App Funktion „Ein Problem melden“ unter Einstellungen.

Gebe an, dass keine der Verbindungsmöglichkeiten aus dem Troubleshoot funktioniert hat. Der Service wird sich dann bei Dir melden.

Um deine Anfrage schnellstmöglich bearbeiten zu können, benötigen wir ein Bild des Stickers, der sich auf der Vorderseite des Grill befindet, wenn man die Fettfang Schale öffnet.

SCHRITT 4: VERBINDUNGSABBRÜCHE

Ein weiteres mögliches Problem der App ist, dass es trotz funktionierender Verbindung bei App und Grill zu Abbrüchen kommen kann.



SCHRITT 4.1: VERBINDUNGSABBRÜCHE ANDROID

Um Verbindungsabbrüche bei Android Geräten zu verhindern, prüfe folgende Einstellungen:

1. Öffne das Control Center, indem Du mit dem Finger vom oberen Displayrand nach unten ziehst
2. Überprüfe ob der Energiesparmodus angeschaltet ist und falls ja, deaktiviere ihn
3. Wechsel nun in die Einstellungen des Smartphones („Apps“ oder „Apps verwalten“) und suche die Otto Wilde App
4. Öffne hier die Otto Wilde App und deaktiviere die Punkte „Datenverbrauch einschränken“ und „Energiesparmodus“
5. Teste die Verbindung über mehrere Begrüßungen und sperre dabei das Smartphone immer mal wieder. Die Verbindung sollte nicht abbrechen.
6. Tipp: Bluetooth hat sich als stabilste Verbindungsmöglichkeit erwiesen.
7. Falls es weiterhin zu Abbrüchen kommt, nutze die Funktion „Ein Problem melden“ in der App unter Einstellungen.

SCHRITT 4.2: VERBINDUNGSABBRÜCHE IOS

Um Verbindungsabbrüche bei iOS Geräten zu verhindern, prüfe folgende Einstellungen:

1. Gehe im Startbildschirm des iPhones auf Einstellungen
2. Wähle nun „Batterie“ aus und schalte hier den Stromsparmodus aus
3. Teste die Verbindung über mehrere Begrillungen und sperre dabei das Smartphone immer mal wieder. Die Verbindung sollte nicht abbrechen.
4. Tipp: Bluetooth hat sich als stabilste Verbindungsmöglichkeit erwiesen
5. Falls es weiterhin zu Abbrüchen kommt, nutze die Funktion „Ein Problem melden“ in der App unter Einstellungen.

SCHRITT 5: FIRMWARE UPDATE

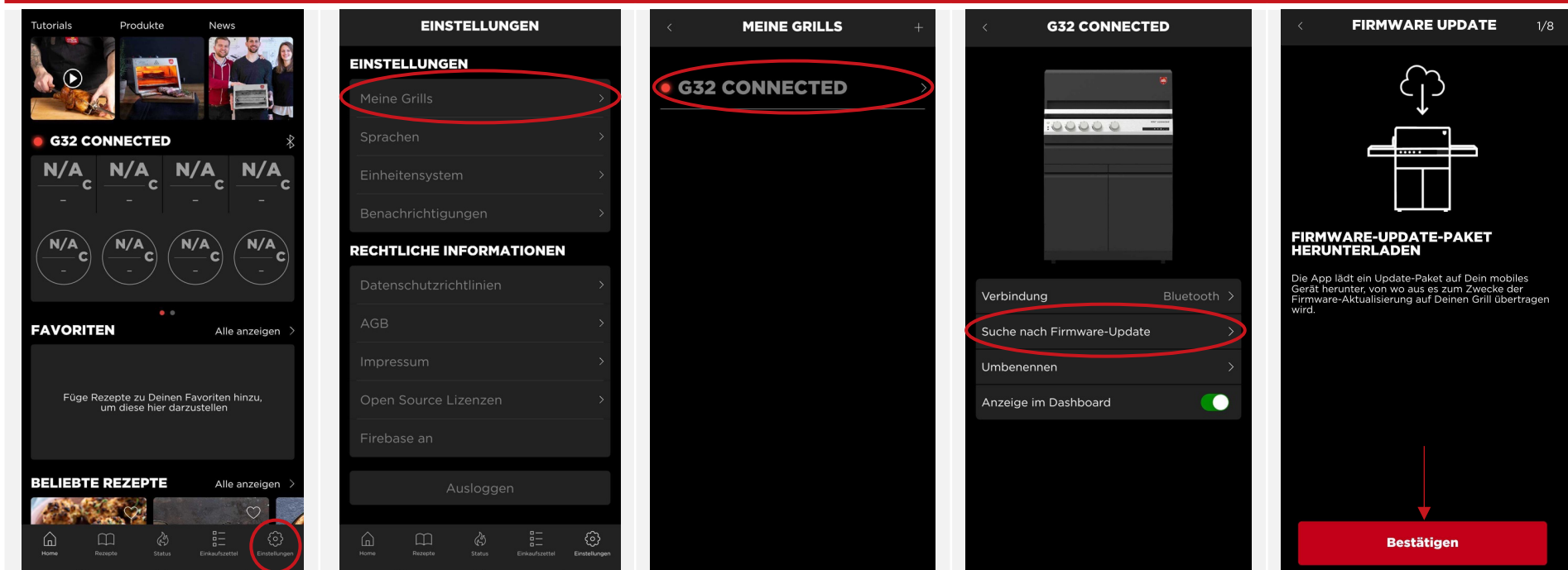
Es werden regelmäßig Updates für App und den Grill veröffentlicht. Um ein Firmware des Grills manuell aufzuspielen folge den Anweisungen dieser und der nächsten Seiten:

1. Öffne die App.
2. Falls noch nicht geschehen, verbinde Deinen Grill mit der App via Bluetooth
3. Gehe in die Einstellungen auf „Meine Grills“ und überprüfe die Firmware

TROUBLE SHOOT APP

SCHRITT 5: FIRMWARE UPDATE

Firmware finden und überprüfen



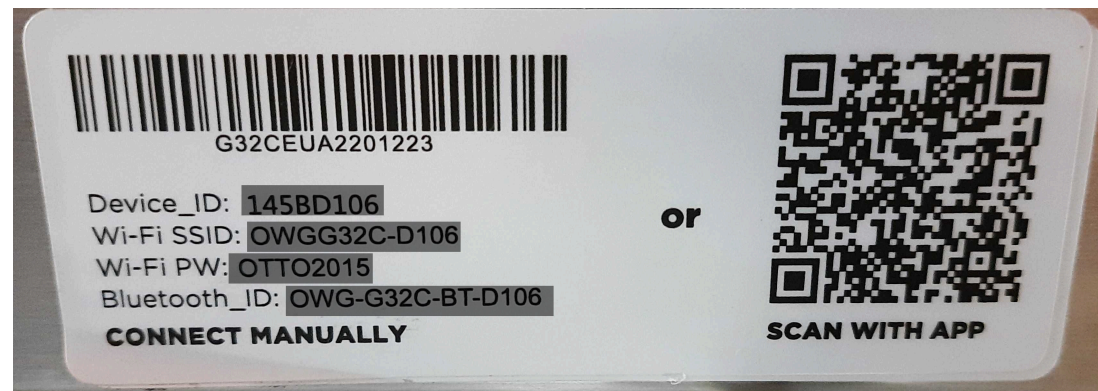
SCHRITT 5: FIRMWARE UPDATE

4. Bestätige, dass Du das Firmware Update installieren möchtest, und wähle den Grill aus, auf den das Update gespielt werden soll
5. Bluetooth Taste für 10 Sekunden gedrückt halten, 2 akustische Signaltöne, WiFi und Bluetooth LEDs leuchten.
6. Bereite den Grill nun vor, indem Du die Verbindungstaste, mit der die Verbindung aktuell hergestellt ist, für 5 Sekunden gedrückt hältst. Die LEDs sollten nun alle aus sein.
7. Halte nun die Bluetooth Taste für 10 Sekunden gedrückt, bis 2 akustische Signale zu hören sind. Es sollten die WiFi und Bluetooth LED leuchten. Der Grill befindet sich nun im OTA Modus

TROUBLE SHOOT APP

SCHRITT 5: FIRMWARE UPDATE

7. Um sicherzugehen, dass der Grill sich auf Anhieb im OTA Modus mit der App verbindet, koppeln wir den Grill über die Anmeldedaten. Diese findest Du neben dem QR-Code, der sich rechts an der Fettschublade findet.
- Die Seriennummer ist die Device_ID
 - Der Grillname/AP_SSID ist die WiFi SSID
 - Das Passwort ist WiFi PW



SCHRITT 5: FIRMWARE UPDATE

8. Die App sollte nun beginnen das Firmware Update auf den Grill zu überspielen, was einen Moment Geduld erfordert. Während des Update-Vorgangs sollte zudem dauerhaft auch die GasBuddy Lampe leuchten.
9. Das Firmware Update war erfolgreich, wenn der Grill einmal ein akustisches Signal abgibt und die WiFi, Bluetooth und GasBuddy Lampen ausgehen. Warte bis das Update in der App als erfolgreich bestätigt wird.
10. Teste nun einmal die Verbindung von App und Grill, beispielsweise über WiFi.



VIELEN DANK

