

# Adria MACH

## QUESTIONS FRÉQUENTES

### SOMMAIRE :

#### **A/ Configuration de l'Adria MACH et problèmes de connexion.**

- 1) Quelle est la procédure à suivre pour se connecter la première fois ?
- 2) Les autorisations Bluetooth ont été refusées. Comment résoudre ce problème ? (iOS)
- 3) Les autorisations de localisation ont été refusées. Comment résoudre ce problème ? (Android)

#### **B/ LTE (4G)**

- 1) Comment faire fonctionner le LTE ? Que sont les paramètres APN ? Où les entrer ?
- 2) Une importante consommation de données a eu lieu au cours des deux derniers mois. De quoi s'agit-il ?
- 3) Votre Adria MACH n'a pas contacté l'Adria MACH Cloud. Qu'est-ce que cela signifie ?

#### **C/ Mises à jour**

- 1) Comment réaliser les mises à jour ? Quel est le moyen le plus facile et le plus rapide ? WiFi, Bluetooth, LTE, USB ?
- 2) Où peut-on trouver les informations sur les dernières mises à jour MACH ?

#### **D/ Le système**

- 1) De nombreux appareils ne fonctionnent que pendant quelques semaines, puis cessent de fonctionner. Quelle peut en être la raison ?
- 2) Certains MACH redémarrent en boucle. Pourquoi ?
- 3) Certains MACH ont été reçues, mais n'indiquaient aucun dispositif. Pourquoi ?
- 4) Comment réveiller MACH du mode Hibernation (sommeil) ?
- 5) Mon MACH ne fonctionne pas. Est-il possible qu'il se soit éteint ou qu'il soit en hibernation ?

#### **E/ Général**

1. Le système MACH peut-il être installé en après-vente ?
2. AVERTISSEMENT : L'alimentation électrique du MACH doit être connectée au bon connecteur.
3. Comment changer d'utilisateur/de propriétaire ?
4. Quelle est la différence entre MACH PLUS 1.0 avec 2 antennes et MACH PLUS 1.5 avec 3 antennes ?
5. Que faire si le chauffage Alde 3020 s'éteint lorsque l'écran Alde passe à l'affichage par défaut ?
6. De nouveaux appareils ne s'affichent pas dans l'application Adria MACH. Pourquoi ?
7. L'erreur "Truma Panel busy" s'affiche dans l'application. Que puis-je faire pour me débarrasser de ce message d'erreur ?
8. Pourquoi ne puis-je pas me connecter au capteur de gaz ? Pourquoi le pourcentage du capteur de gaz n'est-il pas indiqué correctement ?
9. Les lumières s'éteignent et s'allument d'elles-mêmes. Comment puis-je résoudre ce problème ?
10. Je ne peux pas commander un appareil à partir de l'application MACH. Que dois-je faire ?

# A/ Configuration de l'Adria MACH et problèmes de connexion.

## 1) Quelle est la procédure à suivre pour se connecter la première fois ?

1. Ouvrez l'application Adria MACH sur votre appareil mobile (téléphone, tablette) et activez la connexion Internet.
2. Cliquez sur « Choisir un appareil ».
3. Cliquez sur « Ajouter nouveau ».
4. Scannez le QR code de votre MACH. Une fois le QR code scanné, une notification s'affiche. Si l'enregistrement du MACH doit être confirmé par quelqu'un, cette personne recevra un email contenant un lien. Tant qu'elle ne l'aura pas ouvert et confirmé, vous n'aurez pas accès au MACH.
5. Retournez à la rubrique « Chargement » de l'application Adria MACH. Votre connexion internet doit rester connectée.
6. Choisissez "Bluetooth" ou "WiFi".

"Bluetooth" :

- Activez le Bluetooth sur votre appareil mobile.
- Acceptez de « coupler » avec MACH lorsque l'appareil mobile vous y invite.
- Attendez que la connexion s'établisse.

"WiFi" :

- Allez dans Paramètres système -> WiFi -> Sélectionnez le WiFi de votre MACH et connectez-vous. Le mot de passe WiFi par défaut est « adriaadria ».
- Revenez sur Adria MACH et attendez que la connexion s'établisse.

Si la connexion Bluetooth n'est pas établie au bout d'une minute, essayez de vous connecter avec le WiFi.

Vidéos officielles Adria MACH :

- 1) Guide de connexion : [https://www.youtube.com/watch?v=zklwy7\\_LKqE](https://www.youtube.com/watch?v=zklwy7_LKqE)
- 2) Installation du module : <https://www.youtube.com/watch?v=MVYjT1rbhJQ&feature=youtu.be>

Vidéos créées par l'équipe de support Adria MACH pour aider à la connexion et au dépannage : <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1iSU0qY3VBSMN8glaj3tDco61zh2X7gO8>

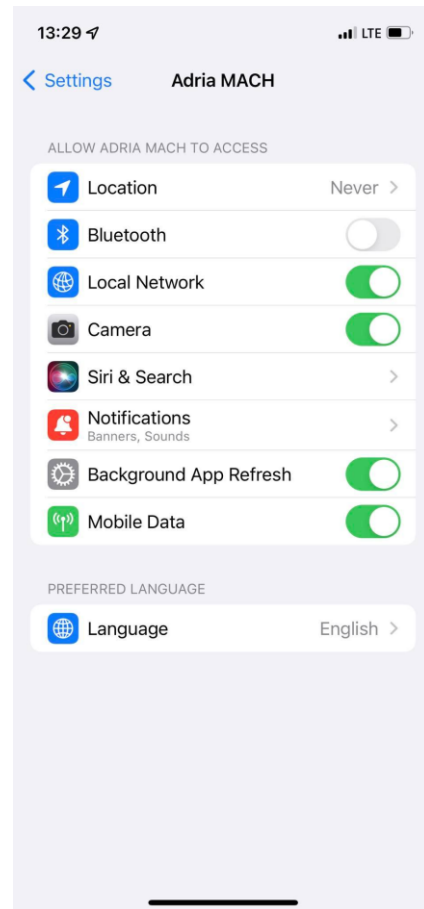
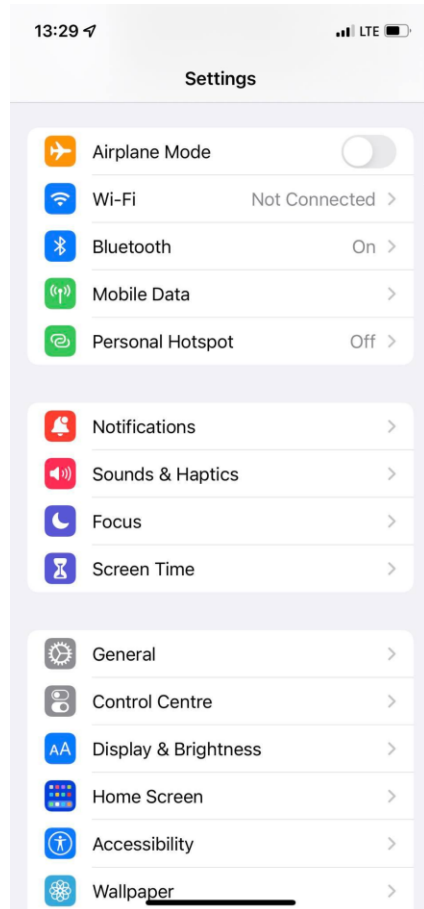
## 2) Les autorisations Bluetooth ont été refusées. Comment résoudre ce problème ? (iOS)

L'iPhone vous demandera d'activer les permissions Bluetooth dans les réglages iOS. Pour le faire manuellement, vous pouvez aller dans les réglages iOS, trouver Adria MACH et activer Bluetooth.

La vidéo sur la façon de le faire peut être trouvée ici :

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1iSU0qY3VBSMN8glaj3tDco61zh2X7gO8>

sous le nom **iOS - Denied Bluetooth permissions.mp4**



### 3) Les autorisations de localisation ont été refusées. Comment résoudre ce problème ? (Android)

L'appareil mobile Android vous invitera à modifier les autorisations de localisation dans les paramètres Android. Pour le faire manuellement, naviguez vers Paramètres -> Apps -> Adria MACH -> Permissions. Vous devez y autoriser l'utilisation de la localisation. La vidéo expliquant comment procéder se trouve ici :

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1iSU0qY3VBSMN8qlaj3tDco61zh2X7gO8> sous le nom **Android - Denied Location permissions.mp4**.

## B/ LTE (4G)

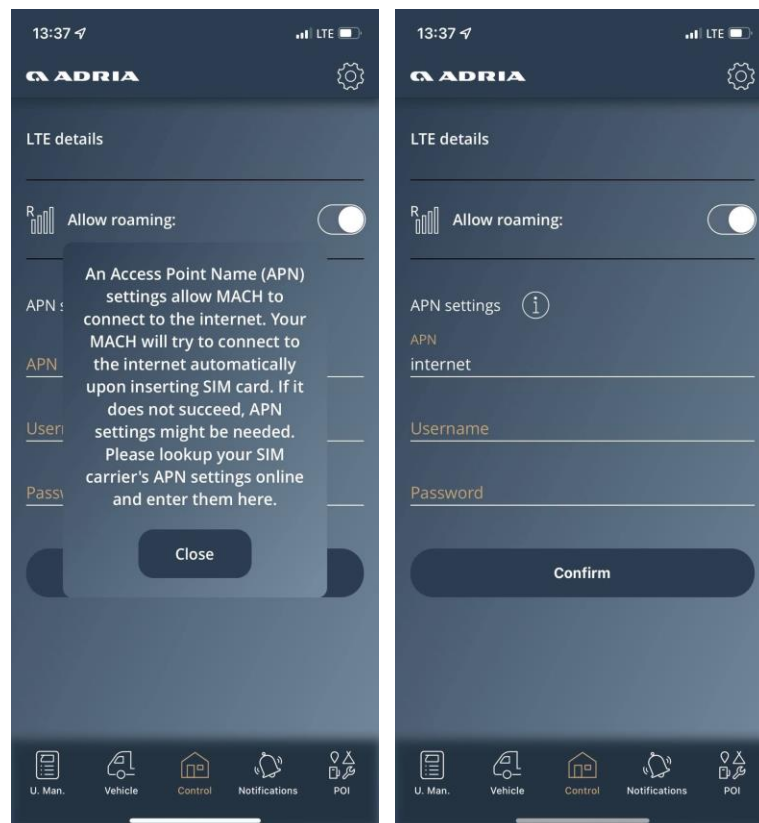
### 1) Comment faire fonctionner le LTE ? Que sont les paramètres APN ? Où les entrer ?

Étapes à suivre pour faire fonctionner le LTE :

1. Insérez la carte SIM (assurez-vous que le code PIN est désactivé) dans le système MACH. Cliquez [ici](#) pour des instructions en vidéo.
2. MACH essaiera automatiquement de se connecter au réseau. S'il n'y parvient pas au bout de deux minutes, essayez les étapes suivantes :
  - a. Connectez-vous à MACH à l'aide de Bluetooth ou de WiFi,
  - b. Naviguez vers les paramètres et trouvez la section LTE, assurez-vous que l'état LTE est « activé ».



- c. Cliquez sur la flèche pour ouvrir l'écran des paramètres LTE.
- d. Insérez les paramètres APN. Les paramètres APN sont définis par le fournisseur de la carte SIM et peuvent être facilement recherchés sur Google, par exemple pour la carte SIM de « A1 », il suffit de rechercher « A1 APN paramètres » sur Google. Vous devez ensuite insérer trois valeurs dans la section Paramètres APN : APN, Nom d'utilisateur, Mot de passe. En général, les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe sont vides, mais ce n'est pas toujours le cas ! Après avoir inséré les paramètres APN, appuyez sur le bouton de confirmation.



## 2) Une importante consommation de données a eu lieu au cours des deux derniers mois. De quoi s'agit-il ?

Nous avons découvert que certains opérateurs SIM ne bloquent pas les connexions directes via leur réseau. Quelqu'un essayait d'entrer dans MACH, mais MACH refusait toujours l'accès (parce qu'il n'était pas capable de reconnaître la commande reçue). Nous avons résolu ce problème en répondant avec un statut « refuser » qui ne consomme pas de données. La version de MACH où cette situation est résolue est la **1.4.0 2021-11-21**.

## 3) Votre Adria MACH n'a pas contacté l'Adria MACH Cloud. Qu'est-ce que cela signifie?

Cela signifie que le système MACH n'a pas d'accès à Internet et n'a pas pu établir de connexion entre MACH et Adria MACH Cloud. Vous ne pouvez pas vous connecter au système MACH à l'aide du protocole de connexion à distance. Vous pouvez toujours vous connecter en utilisant le Bluetooth et le WiFi.

## C/ Mises à jour

### 1) Comment réaliser les mises à jour ? Quel est le moyen le plus facile et le plus rapide ? WiFi, Bluetooth, LTE, USB ?

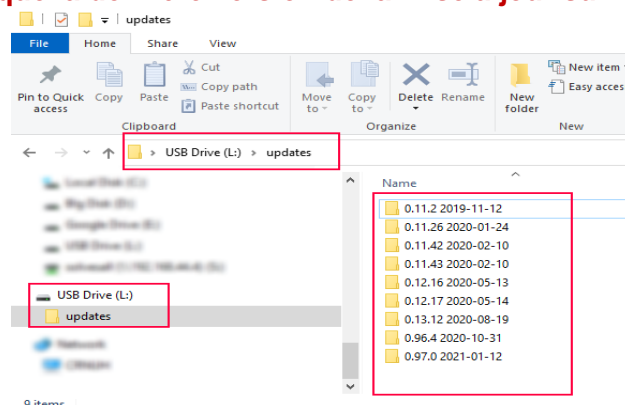
Nous disposons de trois mécanismes différents pour mettre à jour votre système MACH.

1. Mise à jour du Cloud à distance (LTE) : MACH sera mis à jour automatiquement. Assurez-vous que le LTE est activé sur votre MACH et que la carte SIM dispose d'un plan de données actif. Chaque mise à jour nécessite entre 15 et 18 Mo.

2. Mise à jour USB (la vidéo du processus de mise à jour USB est disponible [ici](#))

a. L'USB doit être formaté au système FAT32 (le tutoriel sur la façon de le faire peut être trouvé en ligne, par exemple : [Comment formater une clé USB en FAT32 sous Windows 10](#))

b. Ouvrez [Mises à jour](#) et transférez le dossier « updates » sur votre clé USB. Si vous utilisez MAC OS pour copier les fichiers sur la clé USB, assurez-vous de supprimer tous les fichiers .DS\_Store qui pourraient être créés lorsque les fichiers sont copiés ! La clé USB doit ressembler à l'image ci-dessous. **Ne mettez que la dernière version de la mise à jour sur la clé USB.**



c. Insérez la clé USB dans le MACH (le MACH doit être allumé) pendant 30 secondes. Après 30 secondes, retirez la clé USB de votre MACH.

3. Mise à jour par WiFi : La mise à jour WiFi est en cours de restructuration, car elle est trop compliquée pour le moment.

Le processus de mise à jour du WiFi se déroulera en deux étapes :

- a. Transfert de la mise à jour depuis Adria MACH Cloud vers l'appareil mobile (téléphone, tablette).
- b. Transfert de la mise à jour de l'appareil mobile (téléphone, tablette) vers le système MACH.

## **2) Où peut-on trouver les informations sur les dernières mises à jour MACH ?**

Le journal des mises à jour logicielles pour le système MACH et les applications mobiles Android et iOS est disponible [ici](#).

## **D/ Le système**

### **1) De nombreux appareils ne fonctionnent que pendant quelques semaines, puis cessent de fonctionner. Quelle peut en être la raison ?**

Les appareils MACH ne devraient pas cesser de fonctionner après quelques semaines.

Certains problèmes de logiciels sont apparus lors de la mise à jour de 1.2.0 à 1.3.0, ce qui a entraîné un redémarrage en boucle des MACH,

Pour ces MACH, les concessionnaires doivent :

- a. Ouvrir une réclamation de garantie dans le système Adria TEF
- b. Renvoyer le MACH au fabricant (ou le fabricant organisera l'enlèvement du MACH)
- c. Le fabricant mettra à jour le logiciel, testera toutes les fonctionnalités et renverra le MACH au revendeur.

### **2) Certains MACH redémarrent en boucle. Pourquoi ?**

Il s'agit d'un problème logiciel survenu lors de la mise à jour de la version 1.2.0 à 1.3.0. Demande de garantie ouverte pour ces MACH - voir la question 1 ci-dessus.

### **3) Certains MACH ont été reçus, mais n'indiquaient aucun dispositif. Pourquoi ?**

Certains MACH (entre 30 et 40 unités) n'étaient pas configurés correctement. Solution :

- Activez le LTE sur le MACH (insérez la carte SIM dans le MACH, ajoutez les paramètres APN si nécessaire) et assurez-vous que le MACH dispose d'un accès à Internet.

- Contactez l'assistance à l'adresse support@adria-mobil.si en indiquant le QR code du MACH et le numéro de châssis du véhicule.
- Les développeurs de l'assistance MACH reconfigureront votre MACH.

#### **4) Comment réveiller MACH du mode Hibernation (sommeil) ?**

MACH peut être réveillé :

1. En allumant le panneau de contrôle Adria.
2. En connectant le véhicule au réseau électrique (220V).
3. En mettant en marche le moteur (pour les camping-cars et fourgons).

#### **5) Mon MACH ne fonctionne pas. Est-il possible qu'il se soit éteint ou qu'il soit en hibernation ?**

Oui.

Le MACH se met à l'arrêt lorsque le SoC (état de charge) reçu des capteurs de batterie (Hella IBS, NE350, CSV416A ou EBL227) est inférieur ou égal à 5 %.

MACH entre en hibernation lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- SoC > 5 % et SoC < 20 % ou,
- SoC > 20 % et SoC < 30 % et il n'y a pas eu d'activité (actions) au cours du dernier jour ou,
- SoC > 30% et SoC < 70% et il n'y a pas eu d'activité (actions) au cours des 3 derniers jours ou,
- SoC > 70 % et aucune activité (actions) au cours des 7 derniers jours.

MACH ne passera pas en mode Hibernation tant que l'alimentation secteur 220V est branchée ou que le panneau de contrôle est allumé et que le SoC (état de charge) de la batterie cellule est supérieur à 5 %.

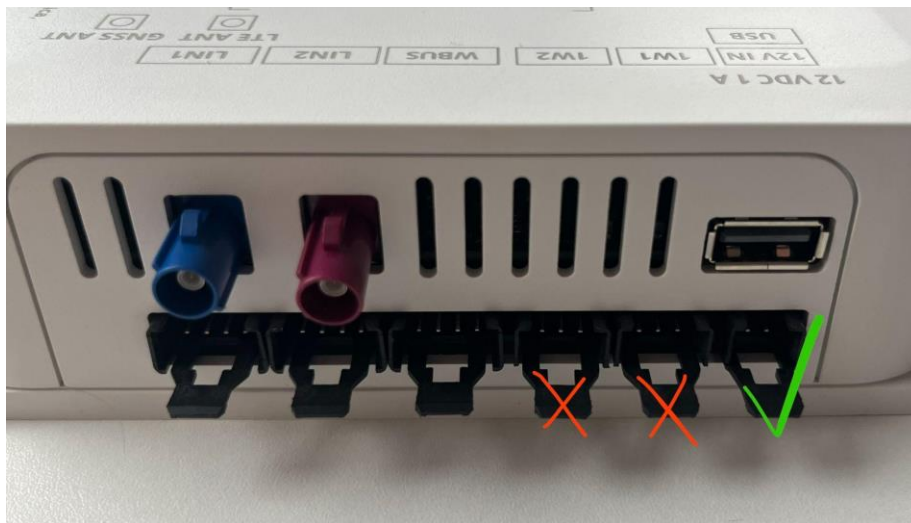
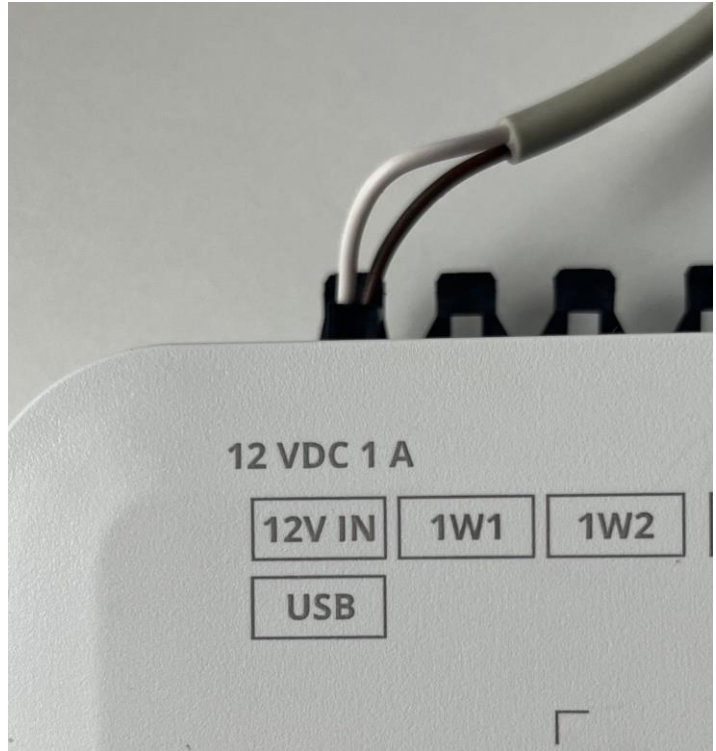
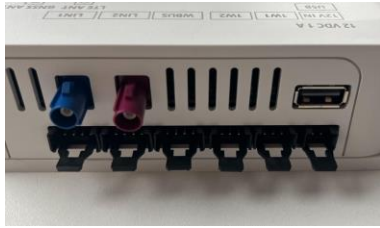
## **E/ Général**

### **1. Le système MACH peut-il être installé en après-vente ?**

Les véhicules de la saison 2022 ont la possibilité d'installer le système MACH en après-vente, en fonction du modèle et de l'équipement. Contactez votre revendeur pour savoir s'il est possible de l'installer sur votre véhicule.

### **2. AVERTISSEMENT : L'alimentation électrique du MACH doit être connectée au bon connecteur.**

L'alimentation électrique doit être connectée au connecteur le plus à droite, comme indiqué dans les images ci-dessous :



!! Si le bloc d'alimentation est branché sur le connecteur OW1, cela provoque un court-circuit qui entraîne la destruction de la plaque inférieure !!

### 3. Comment changer d'utilisateur/de propriétaire ?

L'ancien propriétaire doit retirer son unité MACH dans le menu « appareils » des applications mobiles. Le prochain utilisateur qui scanne le code QR devient le propriétaire. Si vous ne parvenez pas à joindre l'ancien propriétaire (par exemple lorsque le véhicule est vendu à une autre personne et que l'ancien propriétaire reste propriétaire d'un appareil MACH), demandez à votre revendeur de nous contacter par le biais du canal d'assistance MACH et le service d'assistance MACH résoudra le problème.



**4. Quelle est la différence entre MACH PLUS 1.0 avec 2 antennes et MACH PLUS 1.5 avec 3 antennes ?**

MACH PLUS 1.5 contient une antenne supplémentaire pour le LTE, un modem plus rapide (Cat 4, 150/50 Mbit/s download/upload) et un WiFi plus rapide pour la transmission de données via Mobile HotSpot.

**5. Que faire si le chauffage Alde 3020 s'éteint lorsque l'écran Alde passe à l'affichage par défaut ?**

Vérifier la version du panneau de contrôle Adria. Si la version est 6.9.6, le panneau doit être mis à jour.

**6. De nouveaux appareils ne s'affichent pas dans l'application Adria MACH. Pourquoi ?**

Après avoir installé les appareils et les avoir connectés conformément aux manuels, la configuration du MACH doit être mise à jour pour inclure les nouveaux appareils dans l'application. Contactez l'assistance Adria MACH avec les détails de votre système. Si l'appareil est un MACH Plus, assurez-vous qu'il peut être connecté via LTE.

**7. L'erreur "Truma Panel busy" s'affiche dans l'application. Que puis-je faire pour me débarrasser de ce message d'erreur ?**

Vérifiez la version du logiciel MACH. Si la version est 1.16.11 ou plus ancienne, MACH doit être mis à jour vers la version logicielle la plus récente.

**8. Pourquoi ne puis-je pas me connecter au capteur de gaz ? Pourquoi le pourcentage du capteur de gaz n'est-il pas indiqué correctement ?**

Assurez-vous que la pile du capteur est en bon état et que le capteur soit correctement installé. Vidéo d'explication : <https://www.youtube.com/watch?v=GTs4T4acAME>

**9. Les lumières s'éteignent et s'allument d'elles-mêmes. Comment puis-je résoudre ce problème ?**

Veillez à ce que MACH soit mis à jour avec le logiciel le plus récent. [https://drive.google.com/drive/folders/1pT4n\\_VnZXZqVd7VExxiskDGiUnUnz6t](https://drive.google.com/drive/folders/1pT4n_VnZXZqVd7VExxiskDGiUnUnz6t)

**10. Je ne peux pas commander un appareil à partir de l'application MACH. Que dois-je faire ?**

Vérifiez que le câblage soit installé correctement. <https://www.youtube.com/watch?v=UDN8zmRL3bs>  
Si le câblage semble correct, contactez-nous via <https://support-mach.adria-mobil.si/>