

Hilfestellung für Compleo eBOX smart, professional & touch

Compleo Charging Technologies GmbH | Dortmund 2022

Im Überblick



Diese Guideline soll der direkten Behandlung in verschiedenen Störungsfällen mit der Compleo eBOX smart, professional und touch der Generation 3.0 dienen.

Sollte keiner der aufgelisteten Störungsfälle bei Ihnen vorliegen oder in dieser Guideline geschildert werden, melden Sie sich gerne beim Compleo Charging TechnologiesService unter:

→ 0800 / 22 55 793 oder servicedesk@compleo-cs.com

Hinweis:

- Alle unterstrichenen Passagen sind direkte Verknüpfungen auf die entsprechende Folie.

Problemfälle



- 1 Ich habe Schwierigkeiten bei der Einrichtung
- 2 In der App werden meine Ladedaten nicht angezeigt
- 3 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Privates Laden
- 4 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Nutzung des Compleo eOPERATE-Portals

S. 4 - 22

S. 23- 24

S. 25 - 30

S. 31 - 35

1 Ich habe Schwierigkeiten bei der Einrichtung App-Ansicht



eCONFIG App



eCHARGE+ App





1 Ich habe Schwierigkeiten bei der Einrichtung

- a Meine eBOX hat keine Verbindung zum Backend
- b Bluetooth-Verbindung kann nicht aufgebaut werden
- c RFID-Karte einrichten bei neuer eBOX
- d RFID-Karte hinzufügen
- e Einrichtung Compleo eCONFIG abgebrochen
- f Einrichtung für zuhause Laden abgebrochen

S. 6 - 12

S. 13- 14

S. 15 - 18

S. 19 - 20

S. 21

S. 22

a Meine eBOX hat keine Verbindung zum Backend



Mögliche Ursachen

1. Die Firewall im Router blockiert den Netzwerk-Port 443.
2. eBOX hat sich einmal im Backend gemeldet und will sich aber erneut anmelden.
3. Nach Ersteinrichtung mit der eCONFIG-App zurückgesetzt, eBOX bleibt aber im Backend.

Was ist zu tun?

1. Portfreigabe im Router für den Port 443.
2. eBOX komplett zurücksetzen und einrichten.
eBOX muss aus Backend von Compleo gelöscht werden, Löschen der eBOX immer mit der eCHARGE+ App.
- 3.

Was ist zu tun? – Portfreigabe



1. Ermittlung des Modells

Finden Sie den Modellnamen Ihres Routers heraus.

2. Anleitung der Portfreigabe

Suchen Sie über eine Suchmaschine eine Anleitung zur Portfreigabe für Ihr Modell.

3. Portfreigabe

Öffnen Sie dann, über die Oberfläche im Browser von Ihrem Router, den Port 443.

4. Port 443

Stellen Sie sicher, dass der Port 443 in Ihrer Firewall freigegeben ist.

5. eBOX ausschalten

Schalten Sie die eBOX für eine Minute stromlos, danach startet die eBOX neu.

6. Bluetooth aktivieren

Sobald auf der eBOX das User-Interface aufleuchtet, drücken Sie den Bluetooth-Button für 3-5 Sekunden, sodass ein blaues Bluetooth-Zeichen aufleuchtet.

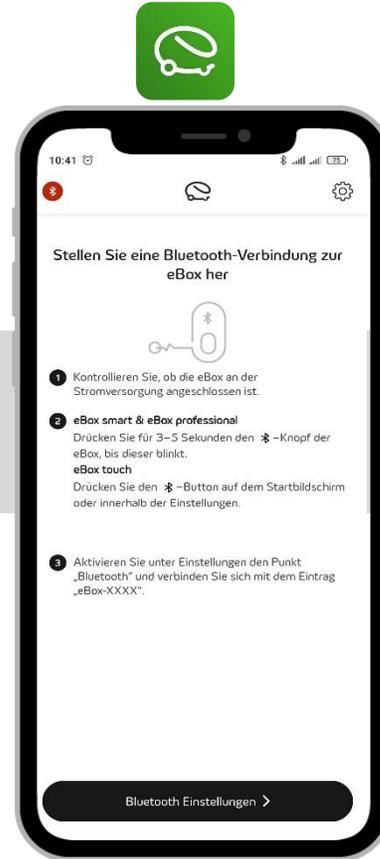
Was ist zu tun? – eBOX (neu) einrichten



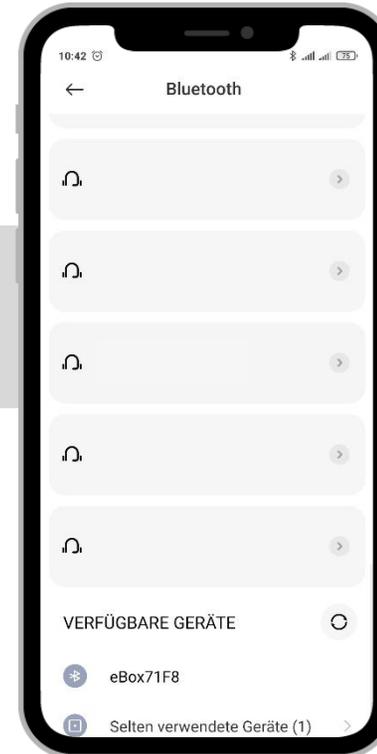
1. Öffnen Sie die eCONFIG App, schalten Sie Bluetooth ein – und WLAN und die mobilen Daten aus.



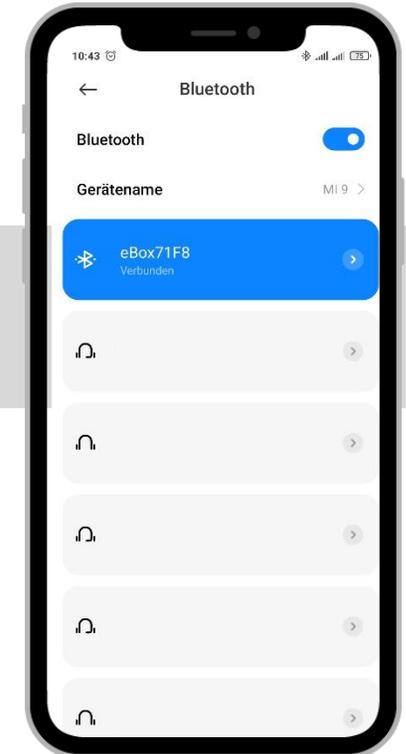
2. Klicken Sie nun auf „Weiter“.



3. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein, wie oben in der App beschrieben.



4. Wählen Sie die eBOX aus und verbinden Sie sich.

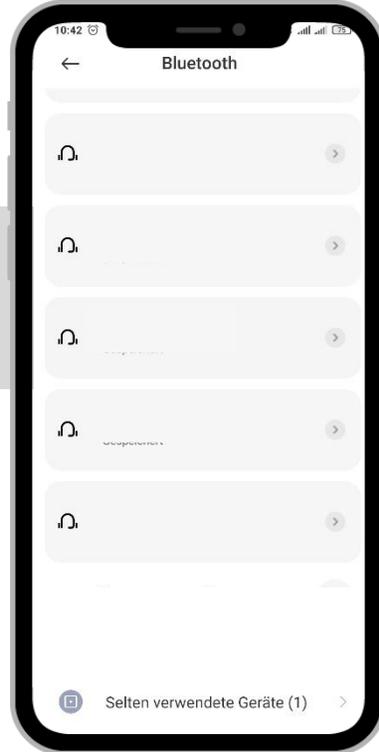


5. Die eBOX wird als verbundenes Gerät angezeigt

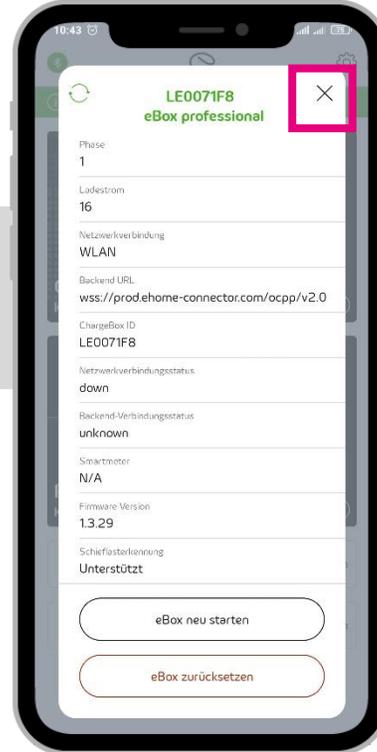
Was ist zu tun? – eBOX (neu) einrichten



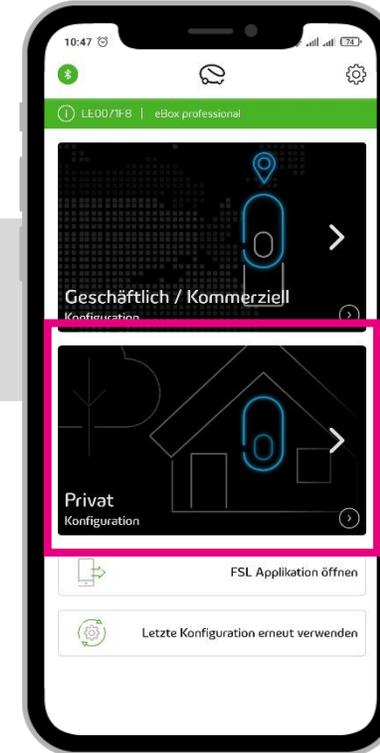
6. Klicken Sie auf „eBOX zurücksetzen“, nun startet die eBOX neu.



7. Entfernen Sie die Bluetooth-Kopplung, bzw. entfernen Sie die eBOX aus der Geräteliste



8. Wiederholen Sie die Schritte 1–5 und klicken Sie auf das oben angezeigte „X“ zum schließen des Fensters.

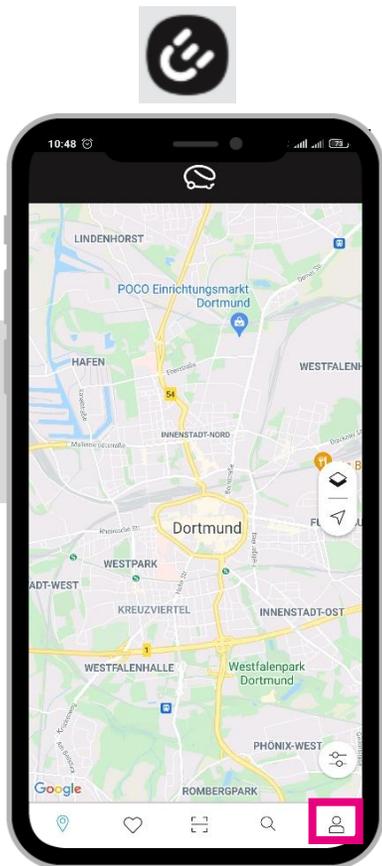


9. Wählen Sie nun „Privat“ aus.

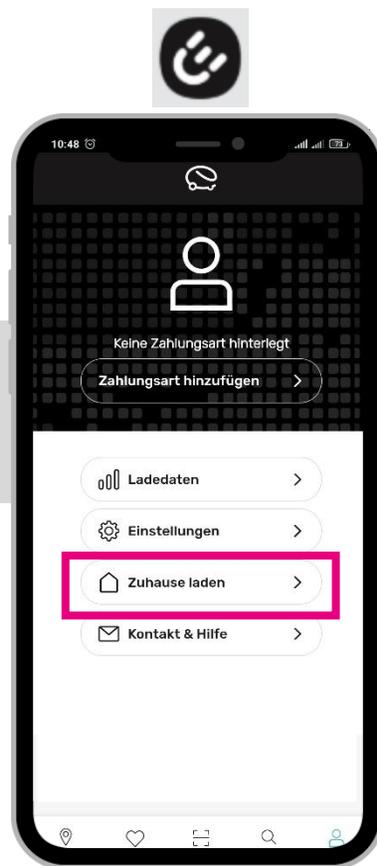


10. Nun startet Ihre eBOX neu. Öffnen Sie jetzt die eCHARGE+ App.

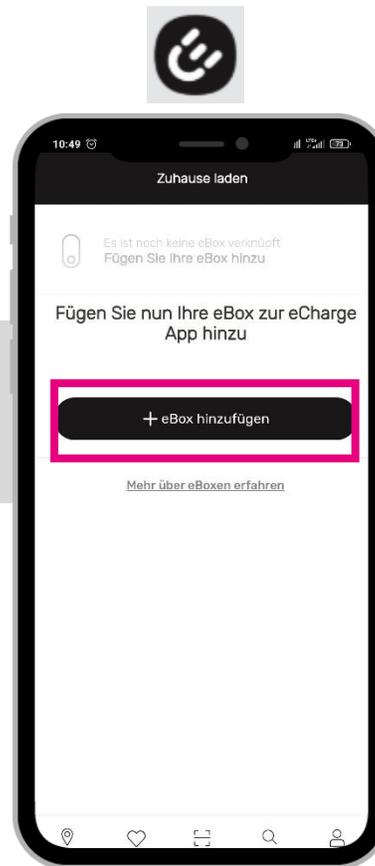
Was ist zu tun? – eBOX (neu) einrichten



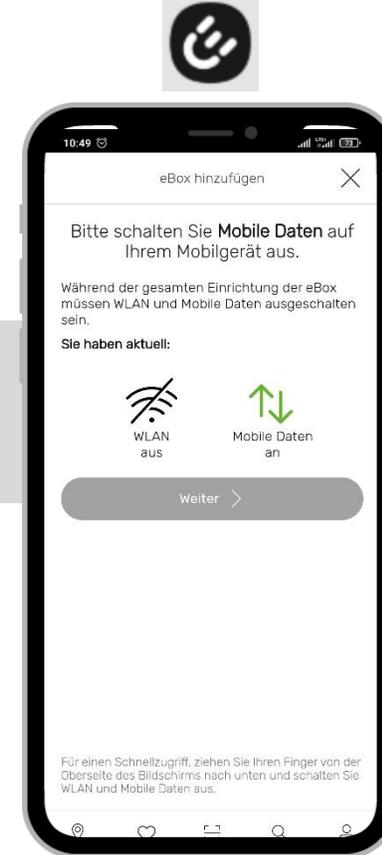
11. Klicken Sie auf das „Profil-Symbol“ unten rechts.



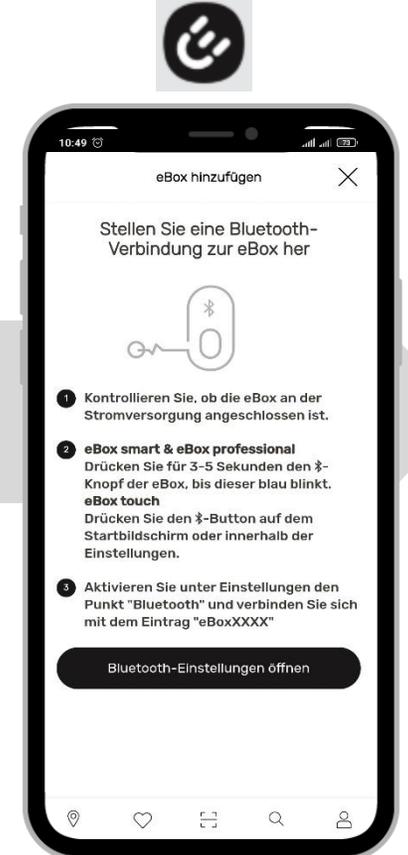
12. Klicken Sie auf „Zuhause laden“.



13. Fügen Sie eine eBOX hinzu.

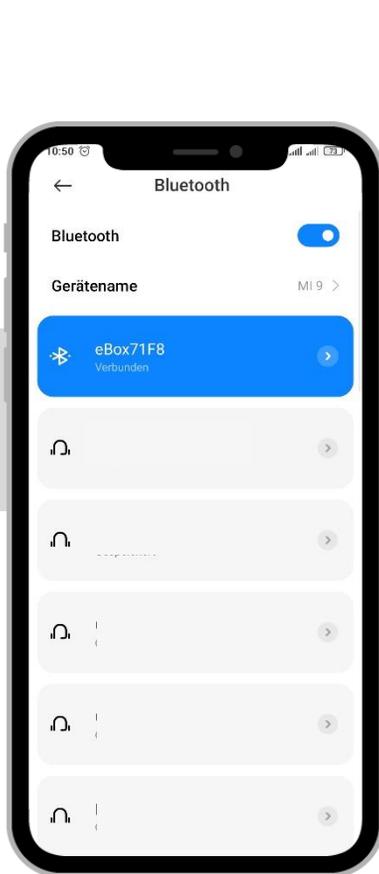


14. Schalten Sie Bluetooth wieder an – und WLAN und die mobilen Daten aus.

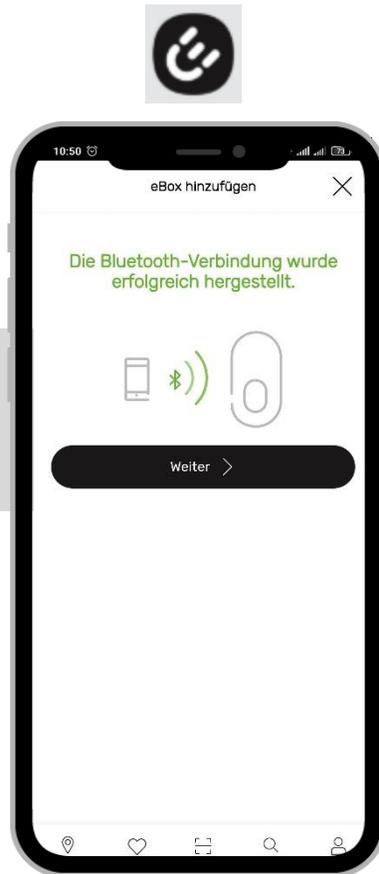


15. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein, wie oben in der App beschrieben.

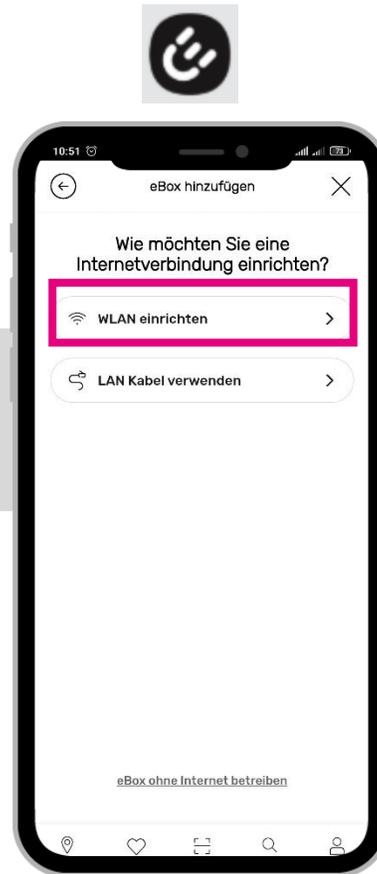
Was ist zu tun? – eBOX (neu) einrichten



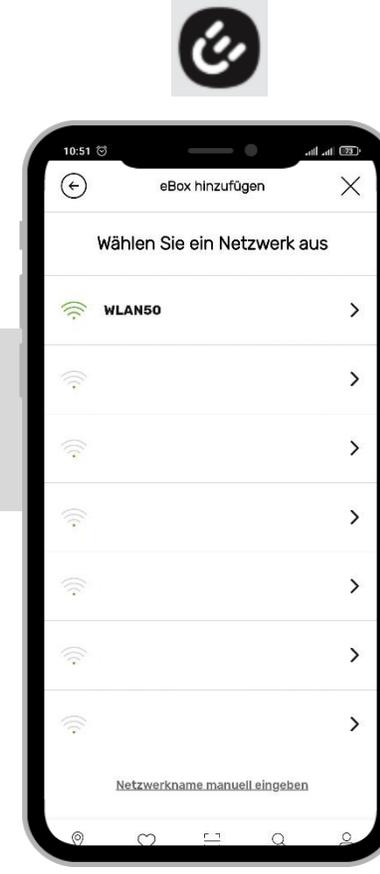
16. Verbinden Sie sich mit Ihrer eBOX.



17. Klicken Sie auf „Weiter“.



18. Klicken Sie auf „WLAN einrichten“.

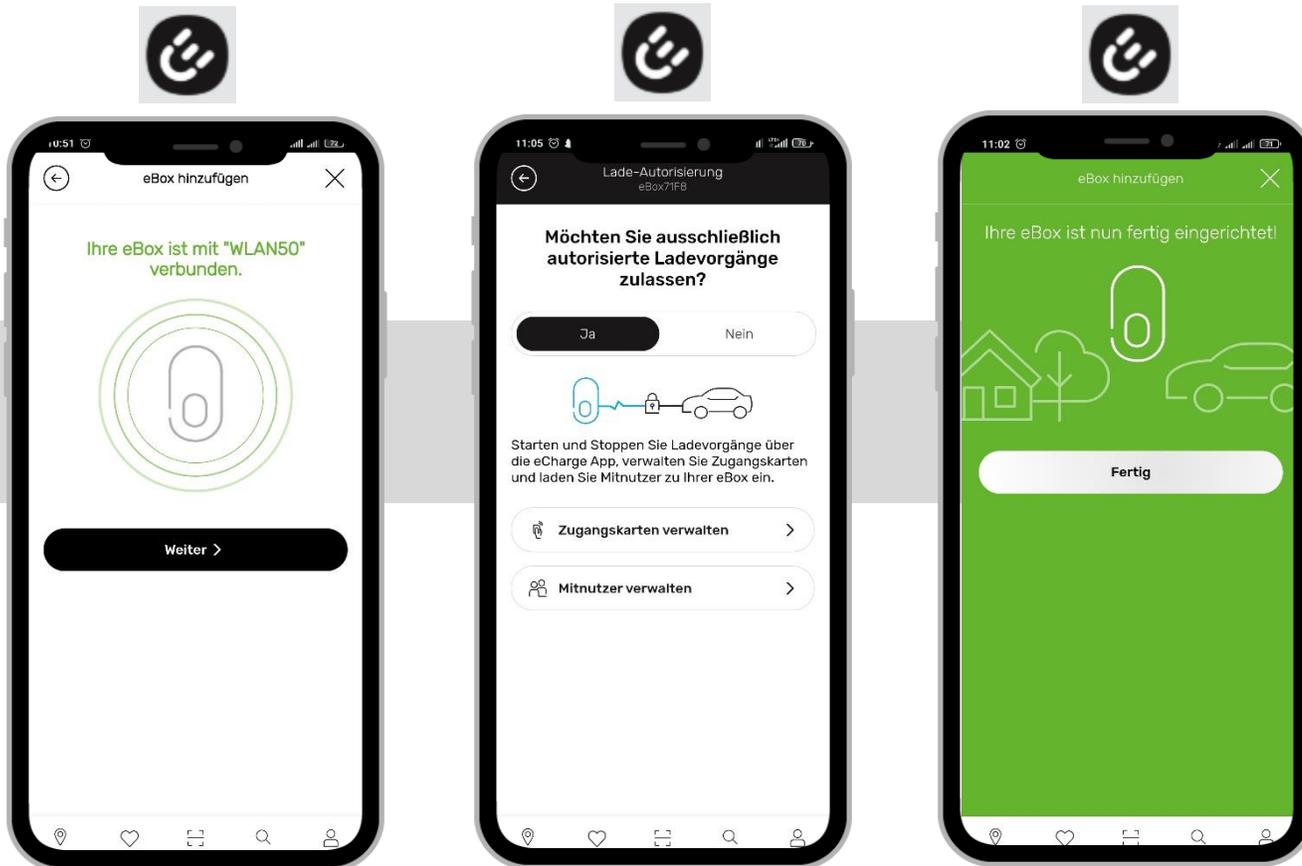


19. Wählen Sie Ihr privates WLAN-Netzwerk aus.



20. Loggen Sie sich mit den Zugangsdaten Ihres WLAN-Netzwerkes ein.

Was ist zu tun? – eBOX (neu) einrichten



21. Klicken Sie auf „Weiter“.

22. Wählen Sie „Nein“ aus und fahren Sie ohne Autorisierung fort.

23. Bestätigen Sie den Abschluss der Einrichtung über den Button „Fertig“.

Störungsbehebung:

Sollte die App anzeigen, dass die eBOX nicht antwortet, schließen Sie nicht die Einrichtung, sondern warten Sie noch 1 Minute und klicken Sie erneut auf „Weiter“.

Sollten Ihre eBOX noch immer nicht funktionieren, kontaktieren Sie den Service, damit dieser Ihre eBOX aus dem System nimmt und wiederholen Sie bitte alle Schritte.

Sie erreichen den Compleo Charging Technologies Service unter:

0800 / 22 55 793 oder servicedesk@compleo-cs.com

Falls Sie eine Autorisierung mit oder ohne RFID-Karte einrichten möchten (nur für eBOX professional & touch):

Klicken Sie [HIER](#)

b Bluetooth-Verbindung kann nicht aufgebaut werden



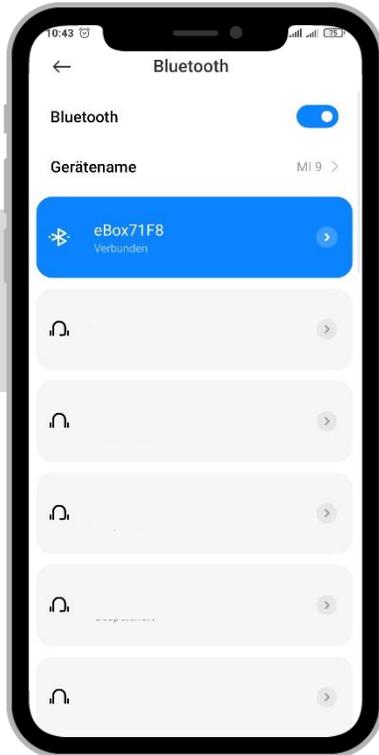
Mögliche Ursachen

1. Eingegebener PUK ist falsch.
2. eBOX ist zurückgesetzt und ist noch mit Ihrem Smartphone verbunden.
3. Konfigurierter PUK stimmt nicht mit dem im Handbuch überein.

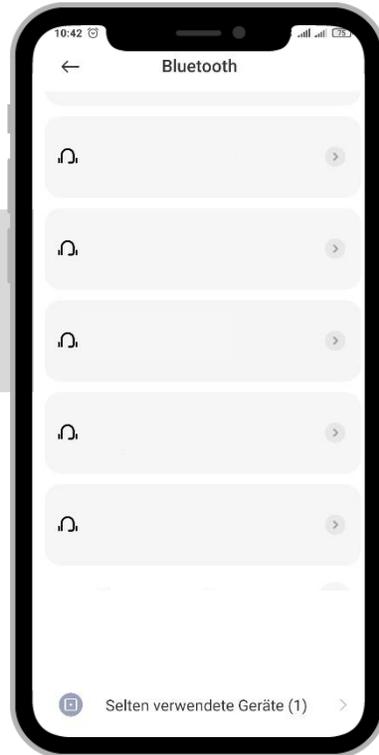
Was ist zu tun?

1. Sicherstellen der richtigen Eingabe.
2. Nach Zurücksetzen von Bluetooth – Verbindung entfernen, da die eBOX eine Bluetooth-ID besitzt.
3. Kontaktieren Sie den Service unter:
0800 / 22 55 793 oder servicedesk@compleo-cs.com

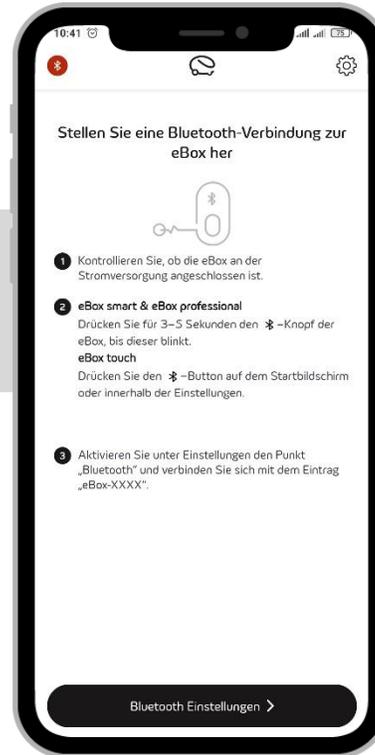
Was ist zu tun? – Verbindung löschen und neu verbinden



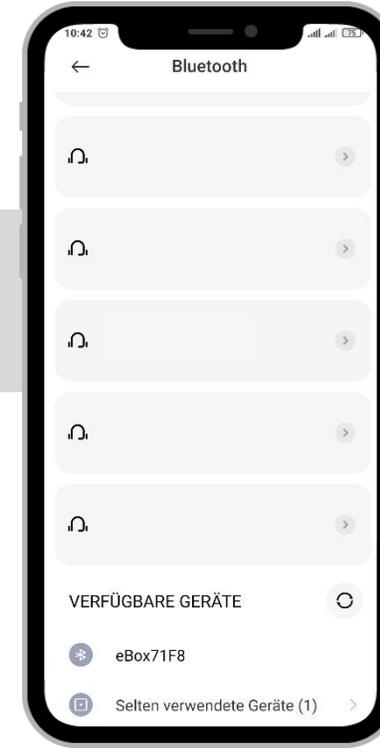
1. Löschen Sie die Bluetooth-Verbindung mit der eBOX.



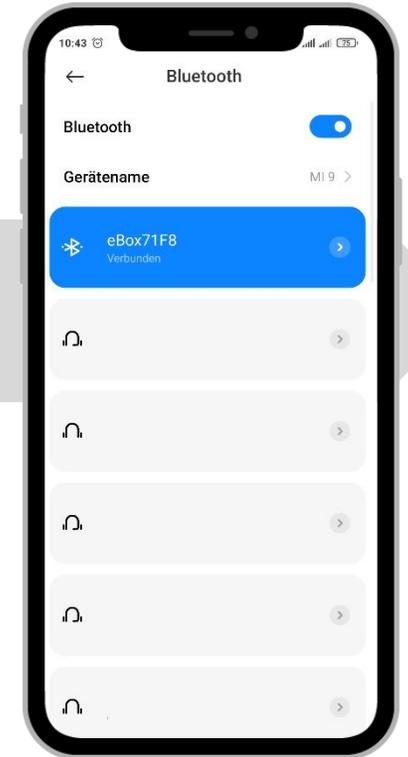
2. Stellen Sie sicher, dass die Verbindung in der Liste nicht mehr auftaucht.



3. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein (in der eCONFIG oder eCHARGE+ App), wie oben in der App beschrieben.



4. Wählen Sie die eBOX aus und verbinden Sie sich.

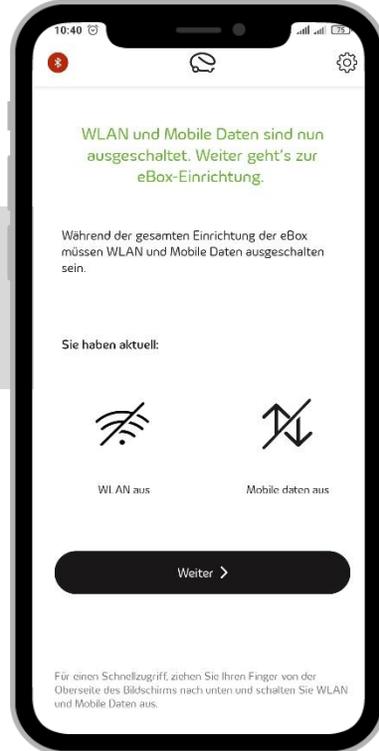


5. Die eBOX wird als verbundenes Gerät angezeigt

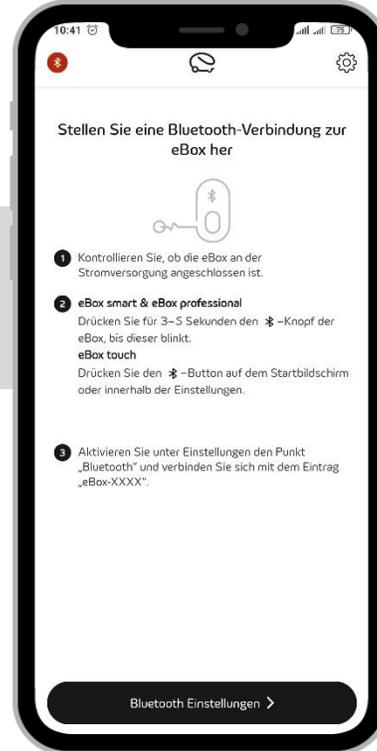
c RFID-Karte einrichten bei neuer eBOX



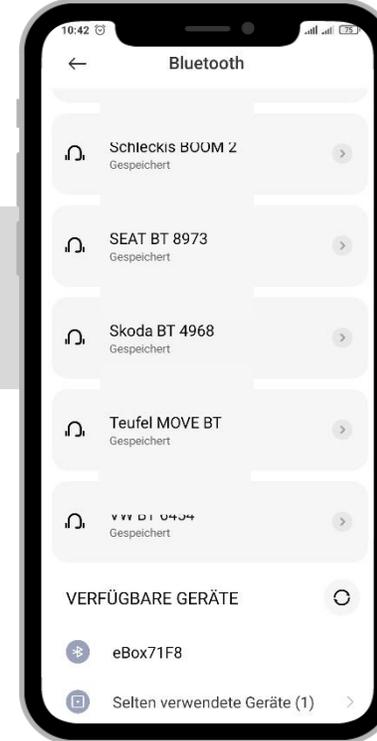
1. Öffnen Sie die eCONFIG App, schalten Sie Bluetooth ein – und WLAN und die mobilen Daten aus.



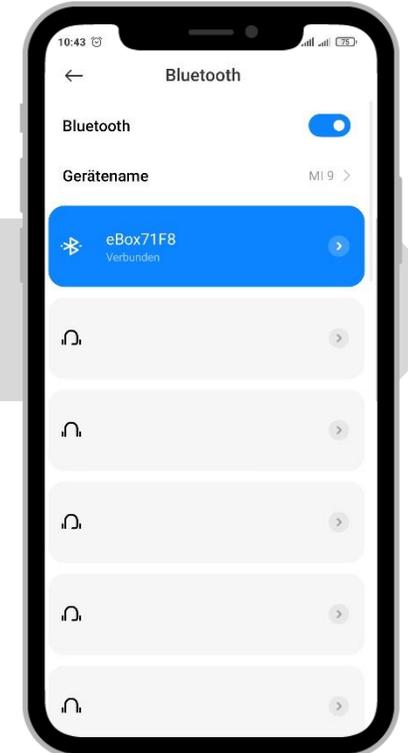
2. Klicken Sie nun auf „Weiter“.



3. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein, wie oben in der App beschrieben.

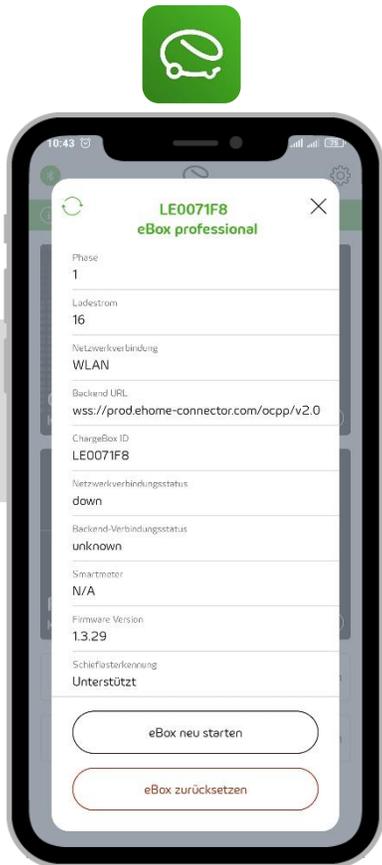


4. Wählen Sie die eBOX aus und verbinden Sie sich.

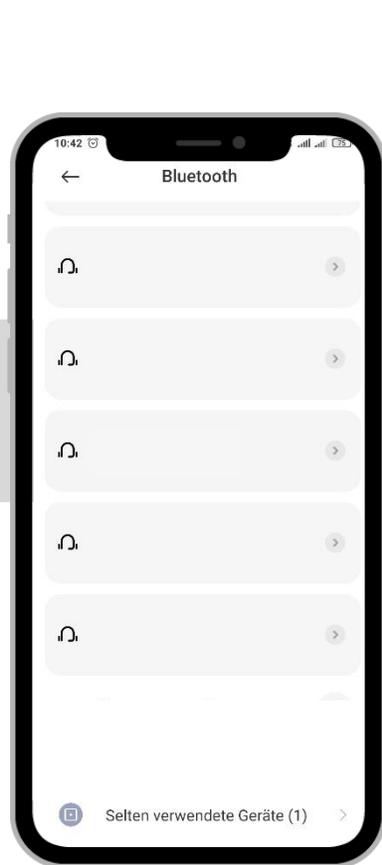


5. Die eBOX wird als verbundenes Gerät angezeigt.

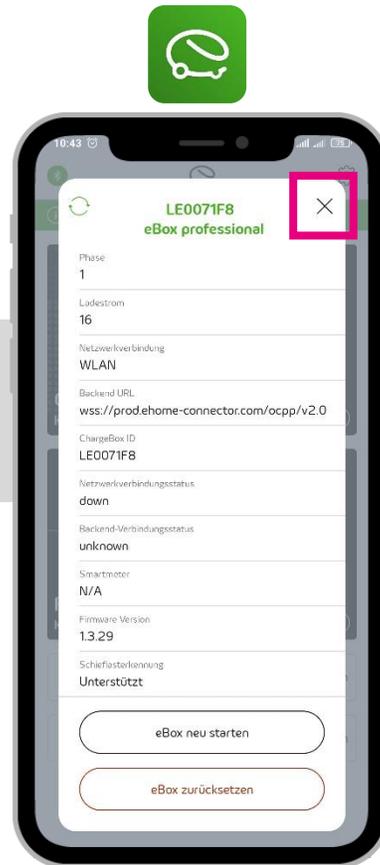
c RFID-Karte einrichten bei neuer eBOX



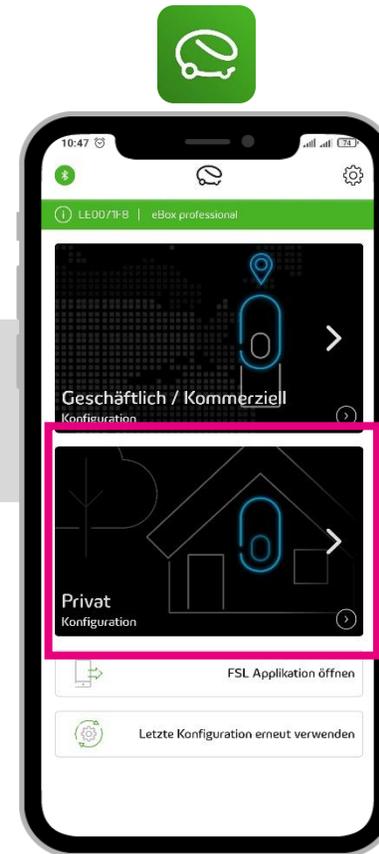
6. Klicken Sie auf „eBOX zurücksetzen“, nun startet die eBOX neu.



7. Entfernen Sie die Bluetooth-Kopplung.



8. Wiederholen Sie die Schritte 1-5 und klicken Sie auf das oben angezeigte „X“.

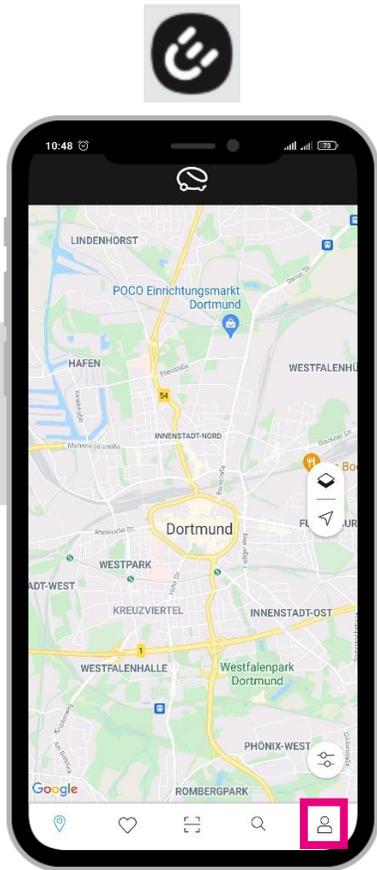


9. Wählen Sie nun „Privat“ aus.

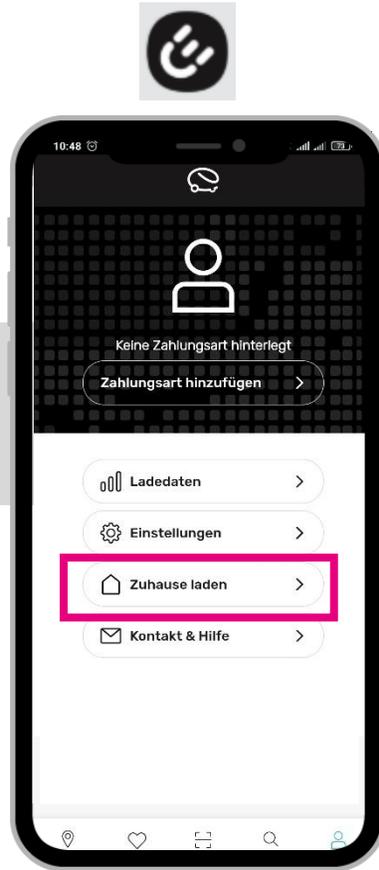


10. Nun startet Ihre eBOX neu. Öffnen Sie inzwischen die eCHARGE+ App.

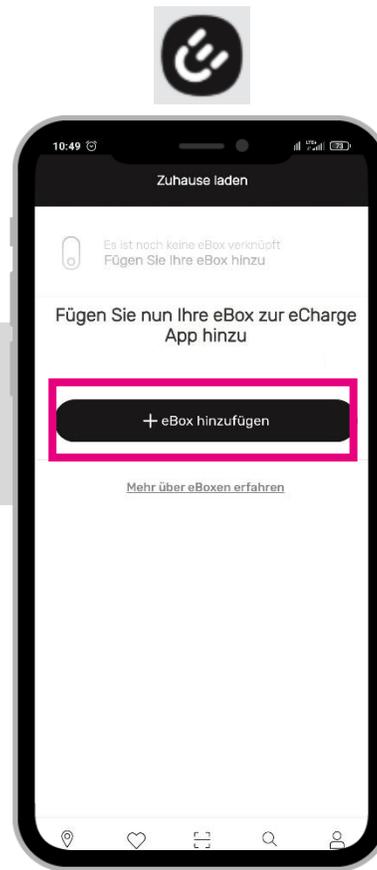
c RFID-Karte einrichten bei neuer eBOX



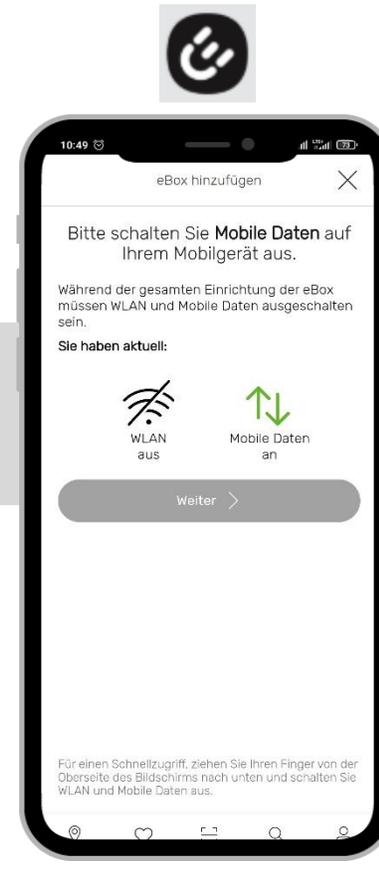
11. Klicken Sie auf das „Profil-Symbol“ unten rechts.



12. Klicken Sie auf „Zuhause laden“.



13. Fügen Sie eine eBOX hinzu.

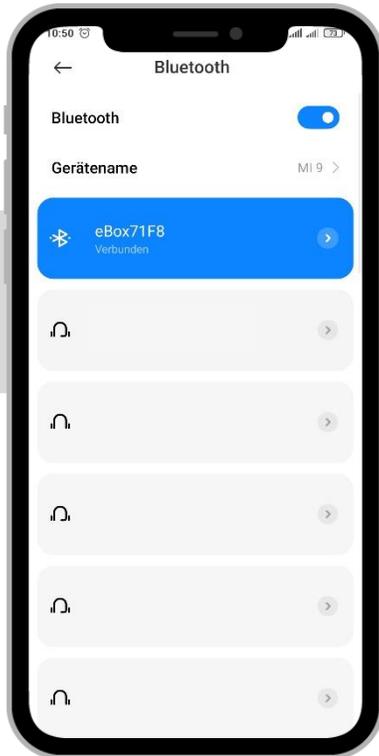


14. Schalten Sie Bluetooth wieder an – und WLAN und die mobilen Daten aus.



15. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein, wie oben in der App beschrieben.

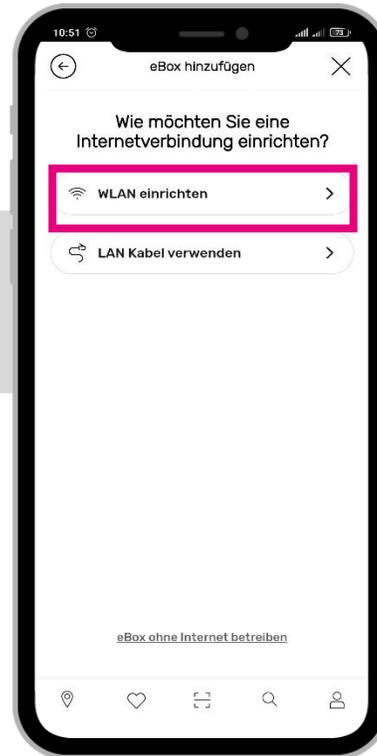
c RFID-Karte einrichten bei neuer eBOX



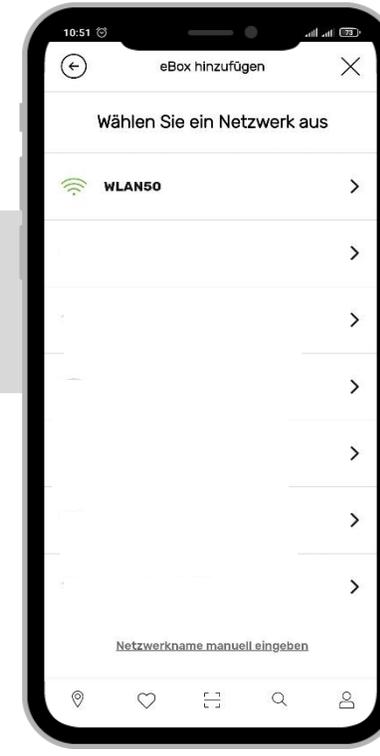
16. Verbinden Sie sich mit Ihrer eBOX.



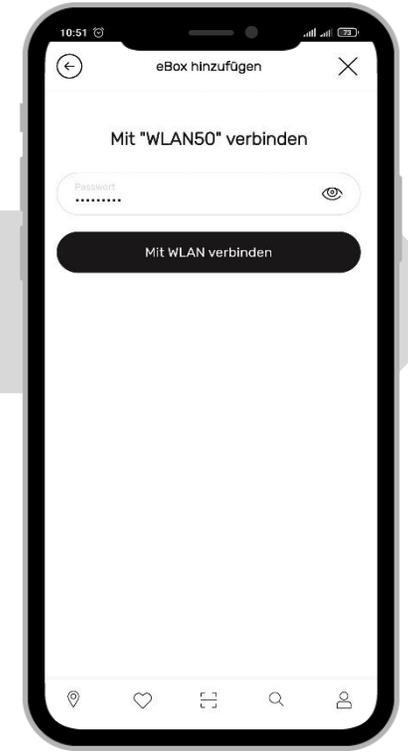
17. Klicken Sie auf „Weiter“.



18. Klicken Sie auf „WLAN einrichten“.



19. Wählen Sie Ihr privates WLAN-Netzwerk aus.



20. Loggen Sie sich mit den Zugangsdaten Ihres WLAN-Netzwerkes ein.

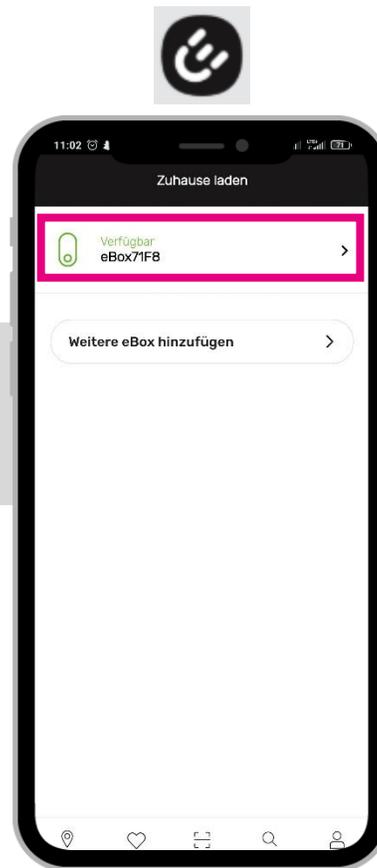
d RFID-Karte hinzufügen



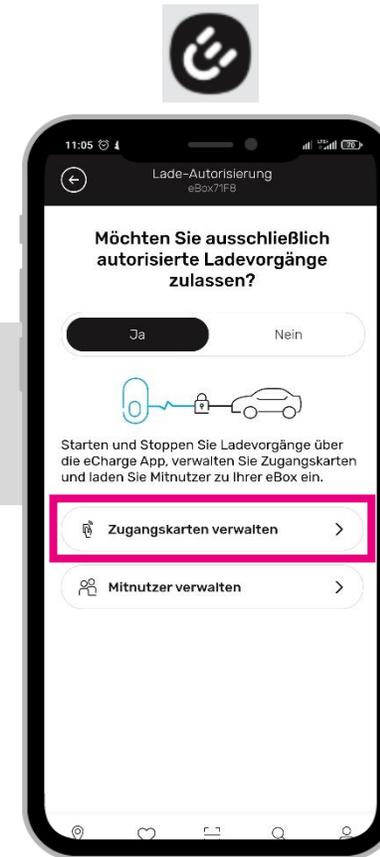
21. Klicken Sie auf „Weiter“.



22. Wählen Sie bei der Abfrage „autorisierte Ladung zulassen?“ – zuerst „Nein“ aus (s. Schritt 24).
Bestätigen Sie anschließend den Abschluss der Einrichtung über den Button „Fertig“.



23. Wählen Sie Ihre eBOX unter dem Menüpunkt „Zuhause laden“ aus.

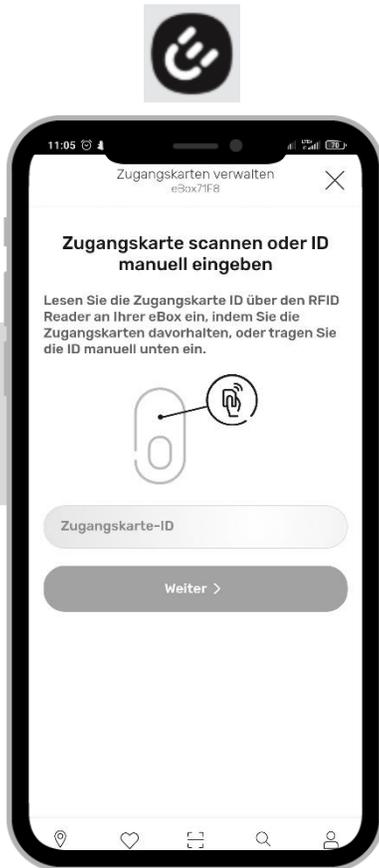


24. Wählen Sie unter „Ladeautorisierung“ „Ja“ aus und klicken Sie auf „Zugangskarten verwalten“.



25. Klicken Sie auf „Zugangskarten verwalten“.

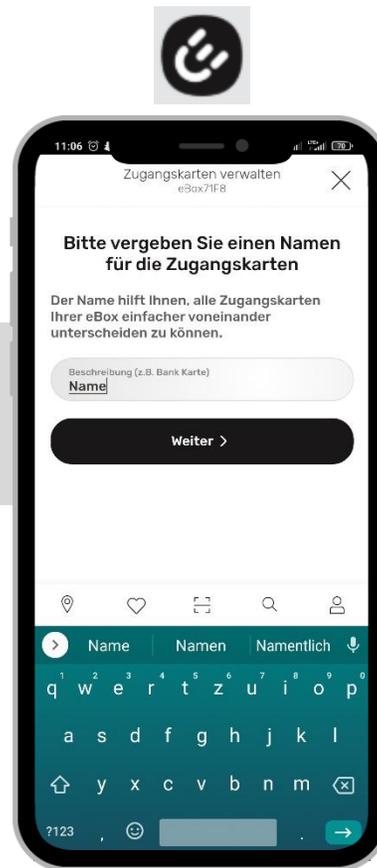
d RFID-Karte hinzufügen



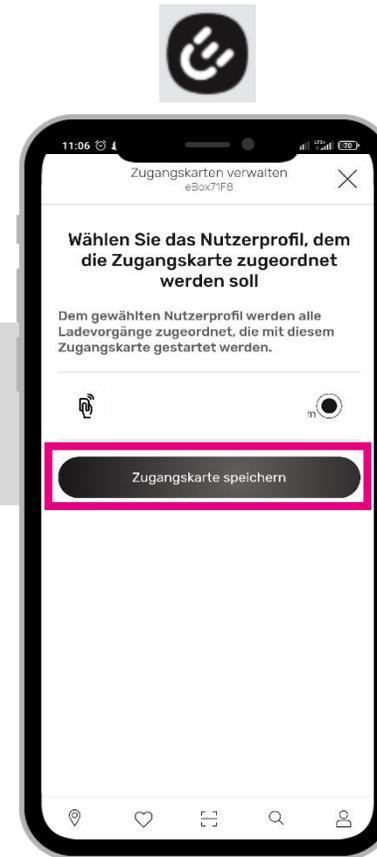
26. Halten Sie Ihre RFID-Karte vor das leuchtende Feld an der eBOX.



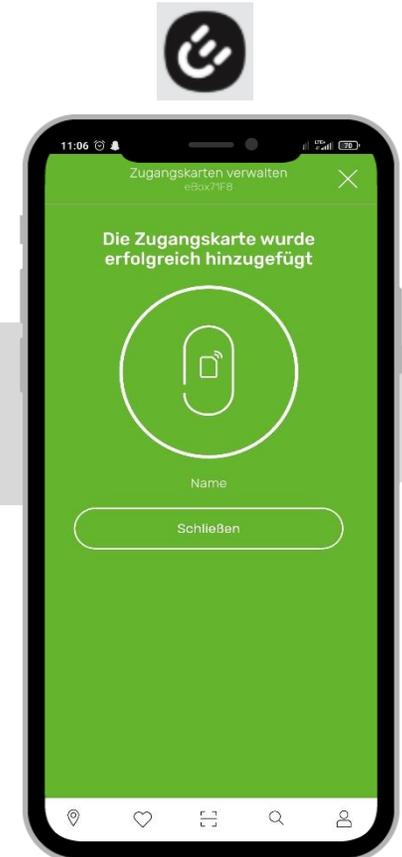
27. Vergeben Sie einen Namen für Ihre Zugangskarte.



28. Klicken Sie nun in das Namenfeld, um den Namen der Zugangskarte einzugeben – falls gewünscht.



29. Wählen Sie Ihr Konto aus und klicken Sie auf „Zugangskarte speichern“.



30. Klicken Sie auf „Schließen“.

e Einrichtung Compleo eCONFIG abgebrochen



Mögliche Ursachen

1. Fehler bei der Verbindung zwischen Smartphone und eBOX.
2. Alte, nicht kompatible Firmware ist auf der eBOX installiert.
3. Android: Mobile Daten oder WLAN aktiviert.

Was ist zu tun?

1. Verbindung löschen und neu verbinden.
2. Kontaktieren Sie den Service unter:
0800 / 22 55 793 oder servicedesk@compleo-cs.com
3. Während des Vorgangs keinen der Dienste aktivieren.

f Einrichtung für zuhause Laden abgebrochen



Mögliche Ursachen

1. Fehler bei der Verbindung zwischen Smartphone und eBOX.
2. Alte, nicht kompatible Firmware ist auf der eBOX installiert.
3. Android: Mobile Daten oder WLAN aktiviert.

Was ist zu tun?

1. Verbindung löschen und neu verbinden.
2. Kontaktieren Sie den Service unter: 0800 / 22 55 793 oder servicedesk@compleo-cs.com
3. Während des Vorgangs keinen der Dienste aktivieren.

2 In der App werden meine Ladedaten nicht angezeigt App-Ansicht



2 In der App werden meine Ladedaten nicht angezeigt

App-Ansicht



Mögliche Ursache

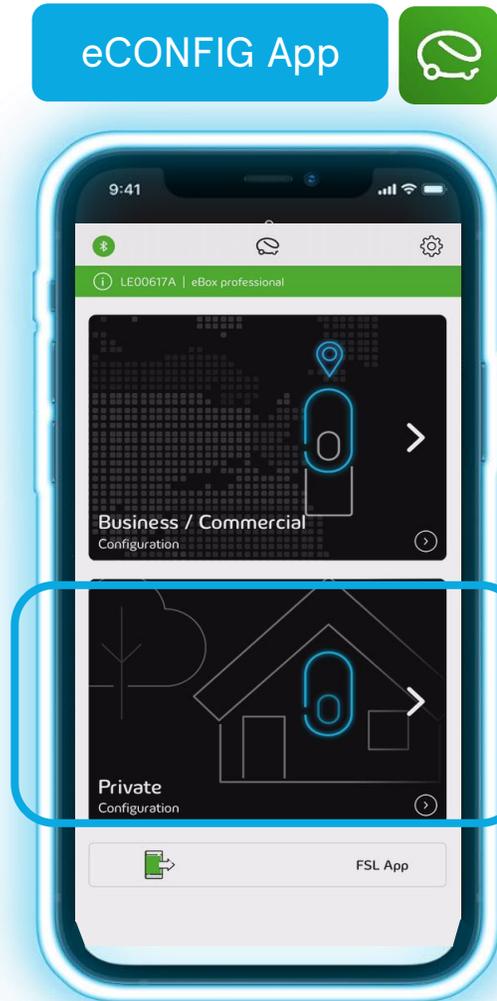
1. Es handelt sich um eine eBOX professional mit der Seriennummer „LE007xxx“ und der Firmware „1.2.x“ und älter, bei der kein eSMARTMETER verbaut ist.

– eBOXen dieser Charge können unter Umständen ohne Update nicht auf den internen Zähler zugreifen.

Was ist zu tun?

1. Prüfen Sie die Firmware-Version und führen Sie gegebenenfalls ein Firmware-Update durch.

3 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Privates Laden App-Ansicht



3 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Privates Laden



Mögliche Ursachen

1. Die Spannungsversorgung der eBOX ist nicht eingeschaltet/gegeben.
2. Die eBOX steckt nicht richtig in der eCLICK (Metallriegel).
3. Die eBOX steckt nicht richtig in der eCLICK (Kunststoffriegel).
4. Kein Neustart nach Neukonfiguration in eCONFIG/eCHARGE+ App erfolgt.

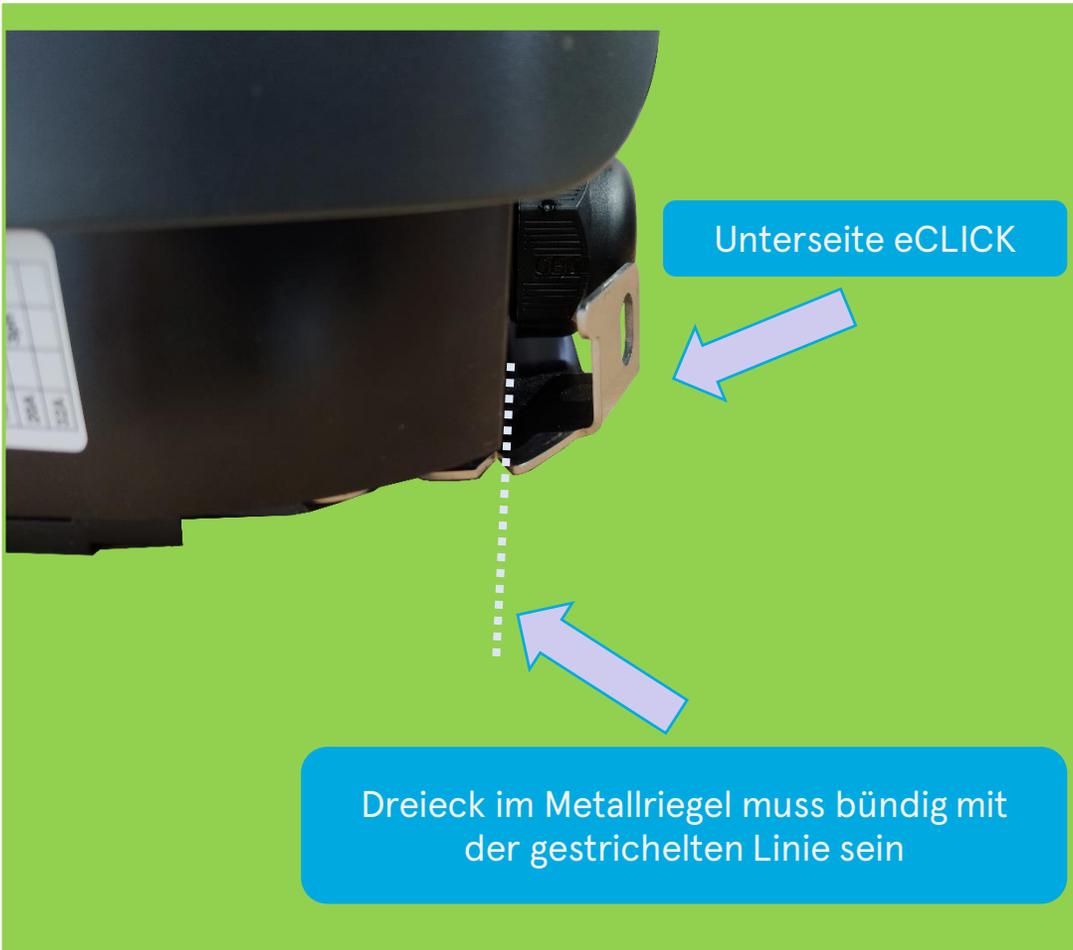
Was ist zu tun?

1. Prüfen Sie, ob jegliche vorgelagerte Sicherungen aller Phasen der eBOX eingeschaltet sind.
2. Prüfen und richtiges Verbinden der eBOX an die eCLICK (Metallriegel).
3. Prüfen und richtiges Verbinden der eBOX an die eCLICK (Kunststoffriegel).
4. Bei einer Konfigurationsänderung starten Sie die eBOX neu, sonst werden die Daten nicht verarbeitet.

Was ist zu tun? – Compleo eCLICK (Metallriegel)



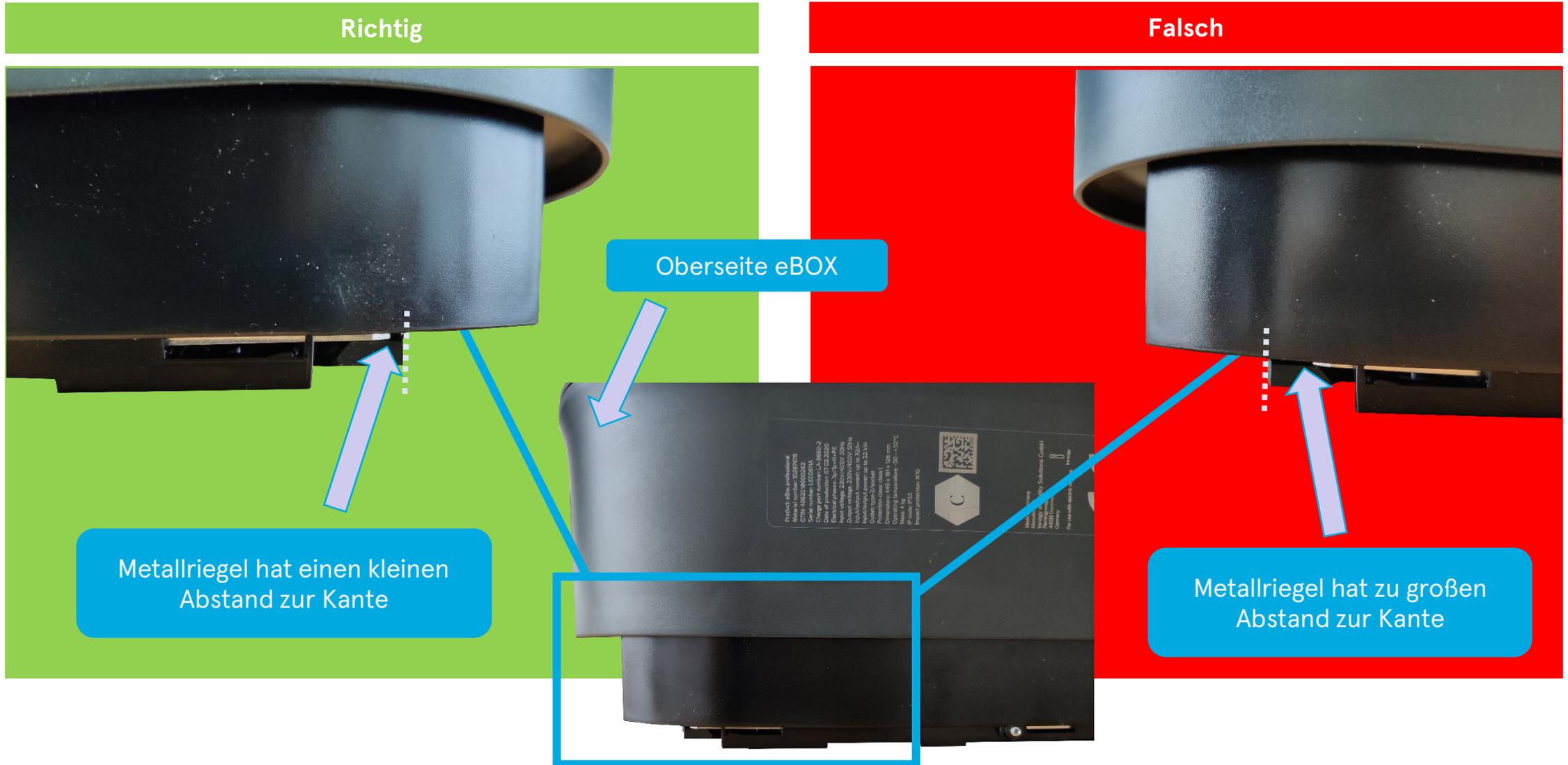
Richtig



Falsch



Was ist zu tun? – Compleo eCLICK (Metallriegel)



Was ist zu tun? – Compleo eCLICK (Kunststoffriegel)



Richtig

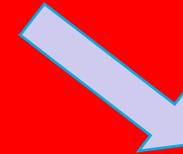
Unterseite eBOX



Kunststoffriegel ist bündig mit dem Kabeleingang

Falsch

Unterseite eBOX



Kunststoffriegel ist nicht bündig mit dem Kabeleingang

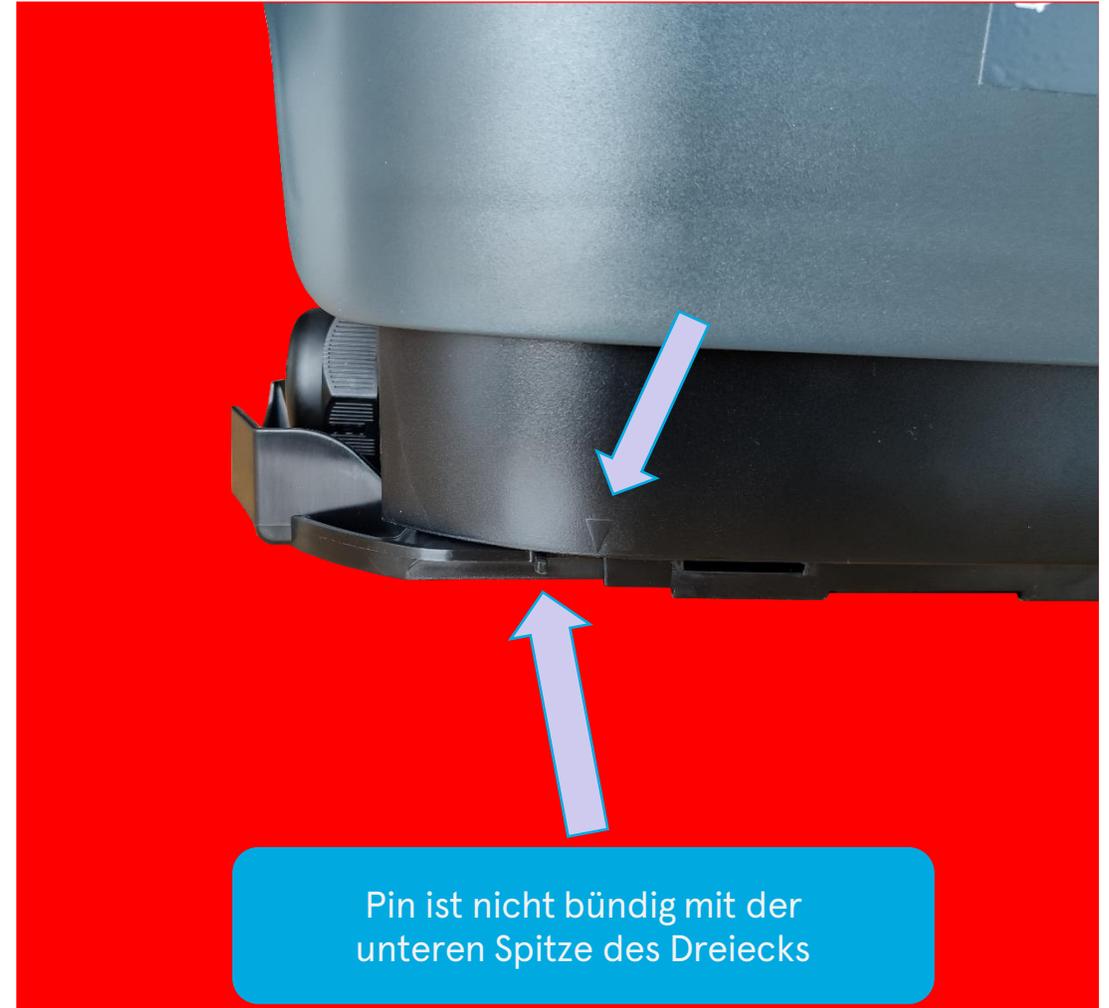
Was ist zu tun? – Compleo eCLICK (Kunststoffriegel)



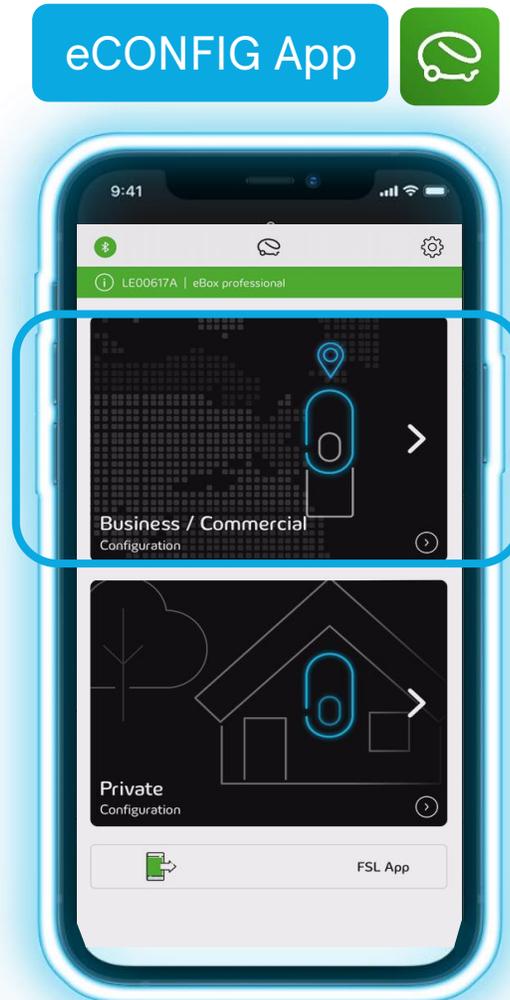
Richtig



Falsch



4 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Nutzung des Compleo eOPERATE-Portals App-Ansicht



4 Meine eBOX reagiert nicht und ich kann nicht laden – Nutzung des Compleo eOPERATE-Portals



Mögliche Ursachen

1. Die Spannungsversorgung der eBOX ist nicht eingeschaltet/gegeben.
2. Die eBOX steckt nicht richtig in der eCLICK (Metallriegel).
3. Die eBOX steckt nicht richtig in der eCLICK (Kunststoffriegel).
4. Schwierigkeiten bei der SIM-Aktivierung.
5. Kein Neustart nach Neukonfiguration in eCONFIG/eCHARGE+ App erfolgt.

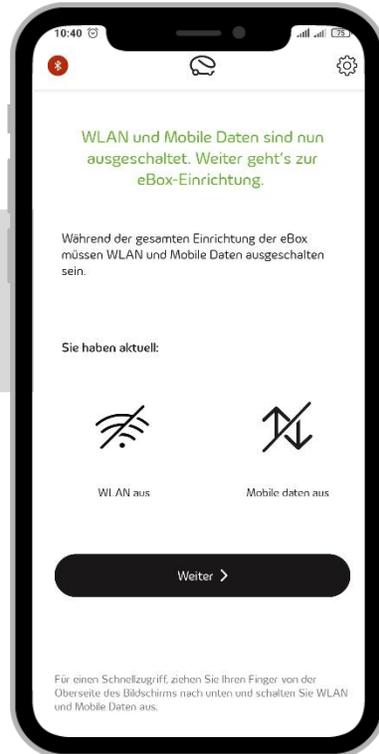
Was ist zu tun?

1. Prüfen Sie, ob jegliche vorgelagerte Sicherungen aller Phasen der eBOX eingeschaltet sind.
2. Prüfen und richtiges Verbinden der eBOX an die eCLICK (Metallriegel).
3. Prüfen und richtiges Verbinden der eBOX an die eCLICK (Kunststoffriegel).
4. SIM-Aktivierung einrichten.
5. Bei einer Konfigurationsänderung starten Sie die eBOX neu, sonst werden die Daten nicht verarbeitet.

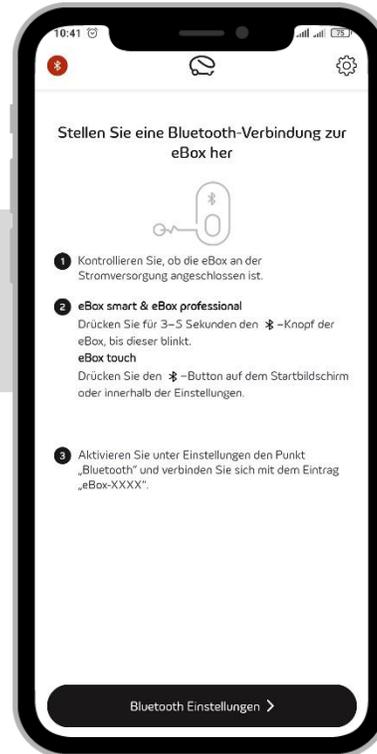
Was ist zu tun? – SIM-Aktivierung einrichten



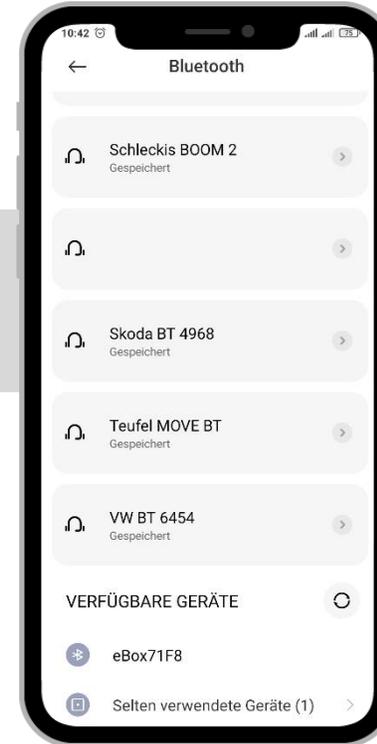
1. Öffnen Sie die eCONFIG App, schalten Sie Bluetooth ein – und WLAN und die mobilen Daten aus.



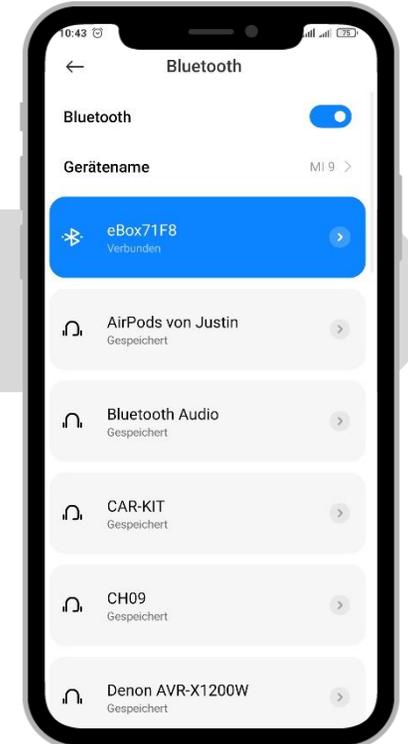
2. Klicken Sie nun auf „Weiter“.



3. Schalten Sie Bluetooth an Ihrer eBOX ein, wie oben in der App beschrieben.

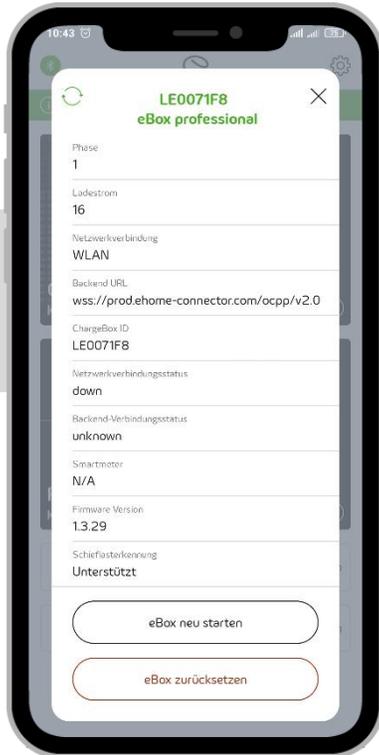


4. Wählen Sie die eBOX aus und verbinden Sie sich.



5. Die eBOX ist via Bluetooth verbunden.

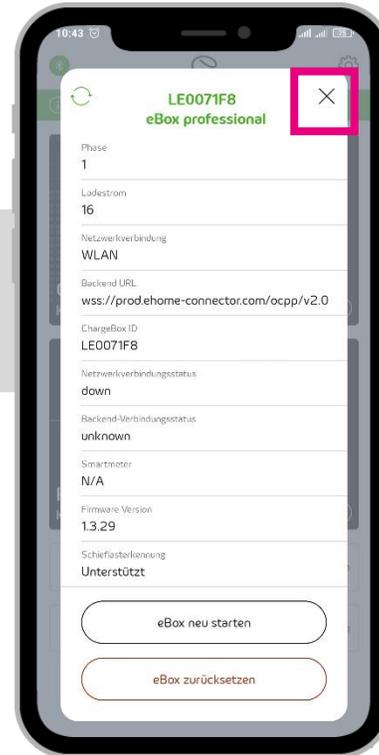
Was ist zu tun? – SIM-Aktivierung einrichten



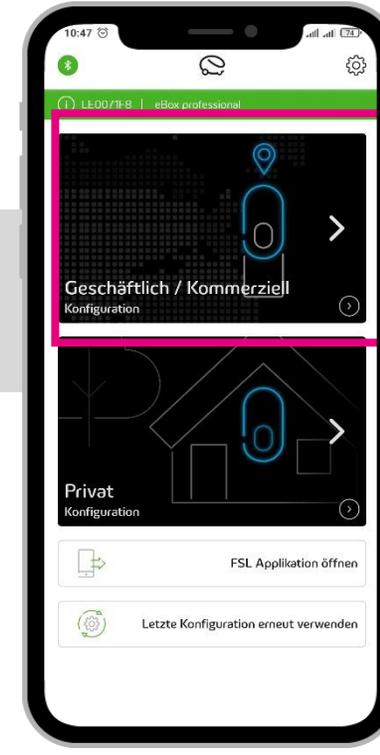
6. Klicken Sie auf „eBOX zurücksetzen“, nun startet die eBOX neu.



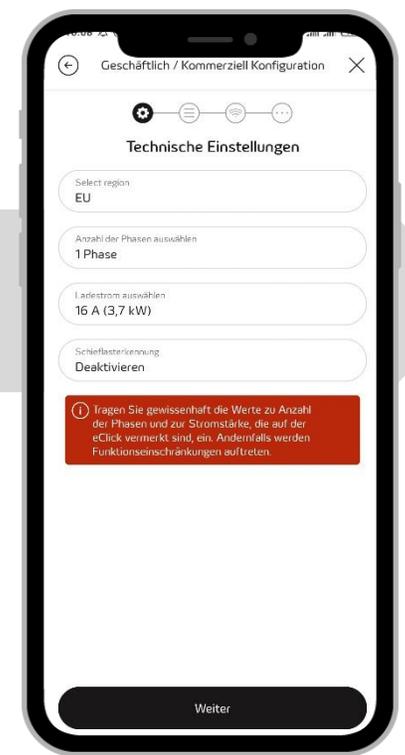
7. Entfernen Sie die Bluetooth-Kopplung, bzw. entfernen Sie die eBOX aus der Geräteliste.



8. Wiederholen Sie die Schritte 1-5 und klicken Sie auf das oben angezeigte „X“.

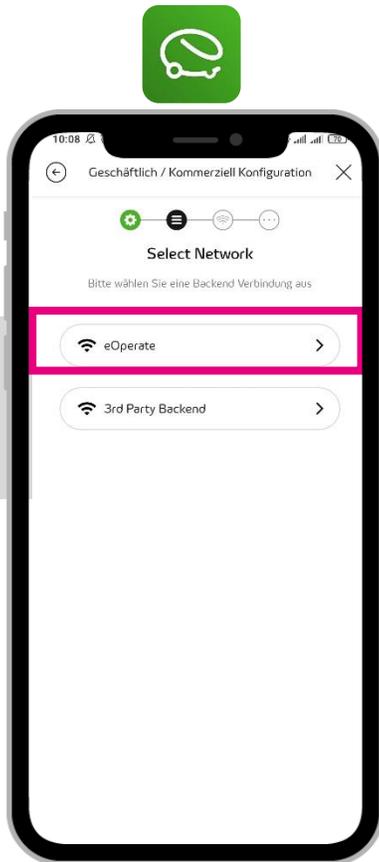


9. Wählen Sie nun „Geschäftlich / Kommerziell“ aus.

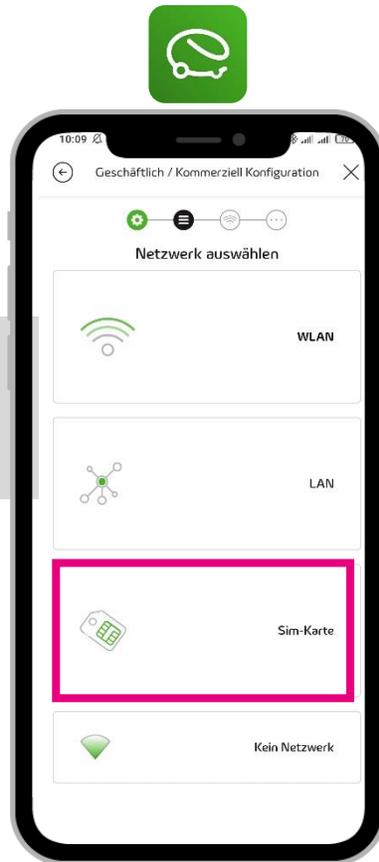


10. Konfigurieren Sie Ihre eBOX und klicken Sie auf „Weiter“.

Was ist zu tun? – SIM-Aktivierung einrichten



11. Klicken Sie auf „eOPERATE“.



12. Warten Sie kurz und klicken Sie auf „SIM-Karte“.



13. Klicken Sie auf „SIM-Karte aktivieren“.



14. Warten Sie ein paar Sekunden und klicken Sie dann erst auf „Weiter“.



15. Nun ist die Konfiguration beendet und nach kurzer Zeit ist die eBOX im eOPERATE-Portal verfügbar.

03/2022
Document Center:



Compleo Charging Technologies GmbH
Oberste-Wilms-Straße 15a
D-44309 Dortmund

servicedesk@compleo-cs.com
www.compleo-cs.com

