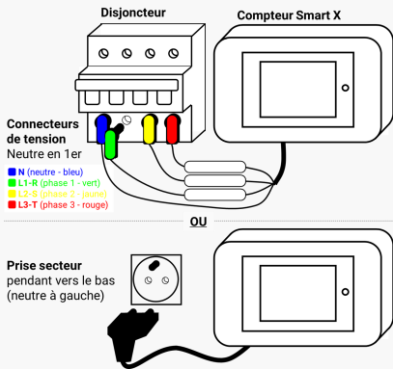


i Ce guide a pour objectif de vous aider à **résoudre les incidents usuels de communication** des équipements Smart Impulse présents sur votre site. Merci de **vérifier les points ci-dessous et d'appliquer les actions correctives** correspondant à votre situation. Cocher les actions réalisées.

Attendu 1 : En appuyant sur l'écran tactile, le compteur Smart X s'allume.

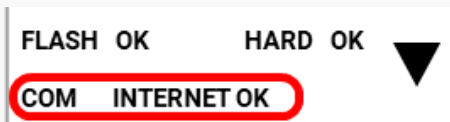


1 Si le Smart X ne s'allume pas ou s'il redémarre en continu, Vérifiez l'alimentation du Smart X et le redémarrer :

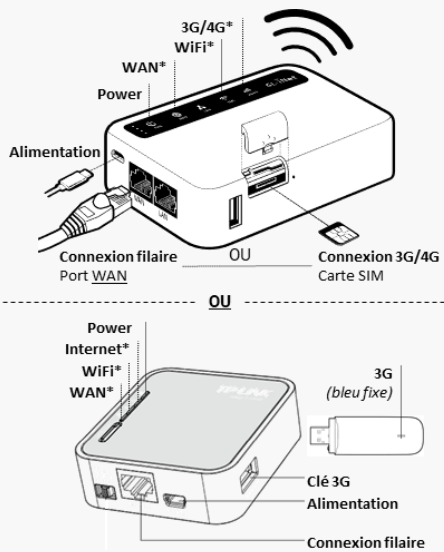
- Smart X raccordé en triphasé** : Vérifier que le disjoncteur est bien enclenché. Débrancher l'ensemble des connecteurs de tension pendant 3 minutes puis les rebrancher (neutre en 1^{er}) en vérifiant que chaque connecteur soit en contact permanent avec les vis du disjoncteur (si nécessaire, les revisser).
- Smart X raccordé en monophasé** : vérifier que la prise secteur est bien alimentée. Débrancher la prise secteur pendant 3 minutes puis la rebrancher.

i Afin de valider la communication, rendez-vous sur la **3^e page du Smart X** (page 'infos système') à l'aide des flèches situées sur l'écran tactile.

Attendu 2 : Le statut 'COM' indique 'INTERNET OK'.



2 Si le statut 'COM' indique 'WiFi OK' ou 'INTERNET NOK' : (Smart X connecté au Wifi du routeur, routeur non connecté à Internet)



- Routeur en 3G/4G** : Si la LED 3G/4G ne clignote pas (pas de transfert de données), redémarrer le routeur et attendre 3 minutes (initialisation). Si la LED ne clignote toujours pas, déplacer le routeur dans une zone disposant d'une meilleure couverture 3G/4G.
- Routeur en LAN** : Si la LED WAN ne clignote pas (pas de transfert de données), vérifiez que le câble Ethernet est bien raccordé entre le port WAN du routeur et le port LAN du site. Si la LED ne clignote toujours pas, vérifiez auprès de votre service informatique si les paramètres réseaux ont évolué.
(autorisation de connexion sortante vers notre serveur : Protocole ICMP vers 8.8.8.8 (ping DNS) et protocole TCP vers 178.33.106.9 port 80 (HTTP), configuration DHCP ou IP Fixe).

3 Si le statut 'COM' indique 'ROUTER NOK' (WiFi du routeur non détecté) :

- Si le routeur est éteint** (aucune LED allumée), vérifier son alimentation puis redémarrer le routeur et attendre 3 minutes.
- Si le routeur est allumé**, rapprocher le routeur des Smart X et l'éloigner des sources de perturbation (ex : transformateurs).

Si la communication est rétablie à la fin de l'intervention (l'écran du Smart X s'allume et le statut 'COM' indique 'INTERNET OK'), **merci d'envoyer une photo de ce document dans les 24h à support@smart-impulse.com afin de clore l'incident**. Si ce n'est pas le cas malgré la mise en place des actions correctives, merci de nous contacter directement au +33 (0)1 84 17 31 25 pour un support à distance.

Informations sur l'intervention

Prénom NOM		Nom du site / TGBT	
Téléphone		Date d'intervention	

Avez-vous connaissance d'un événement ayant pu engendrer cette anomalie ?

(coupure électrique, test groupe électrogène, déplacement/manipulation des équipements Smart Impulse...)