

Comment se connecter au système Wiser Smart à distance ? (Connexion en tant qu'utilisateur)

Cette FAQ détaille comment créer un compte utilisateur et comment se connecter au système Wiser Smart à distance (connexion en tant qu'utilisateur).

Annexes :

[Annexe 1 : Messages d'erreur lors de la création de compte utilisateur](#)

[Annexe 2 : Messages d'erreur lors de la connexion en tant qu'utilisateur](#)

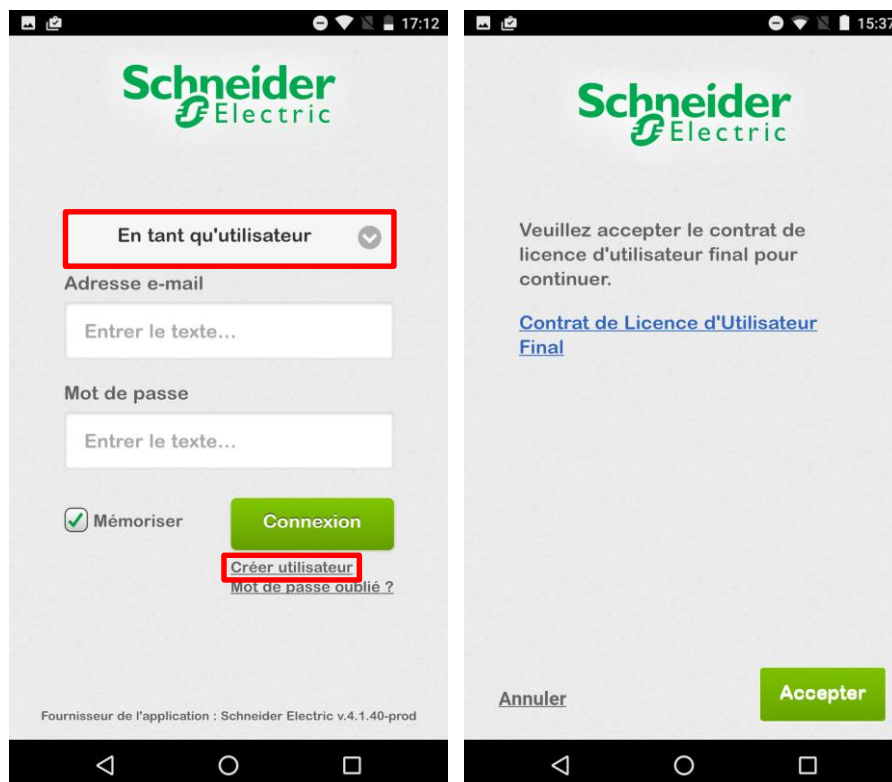
Prérequis

- Contrôleur Wiser Smart en version 4.1 ou supérieure
- Avoir connecté le contrôleur Wiser Smart à une box internet
- Avoir une tablette ou un smartphone (Android ou iOS) avec l'application Wiser Smart installée

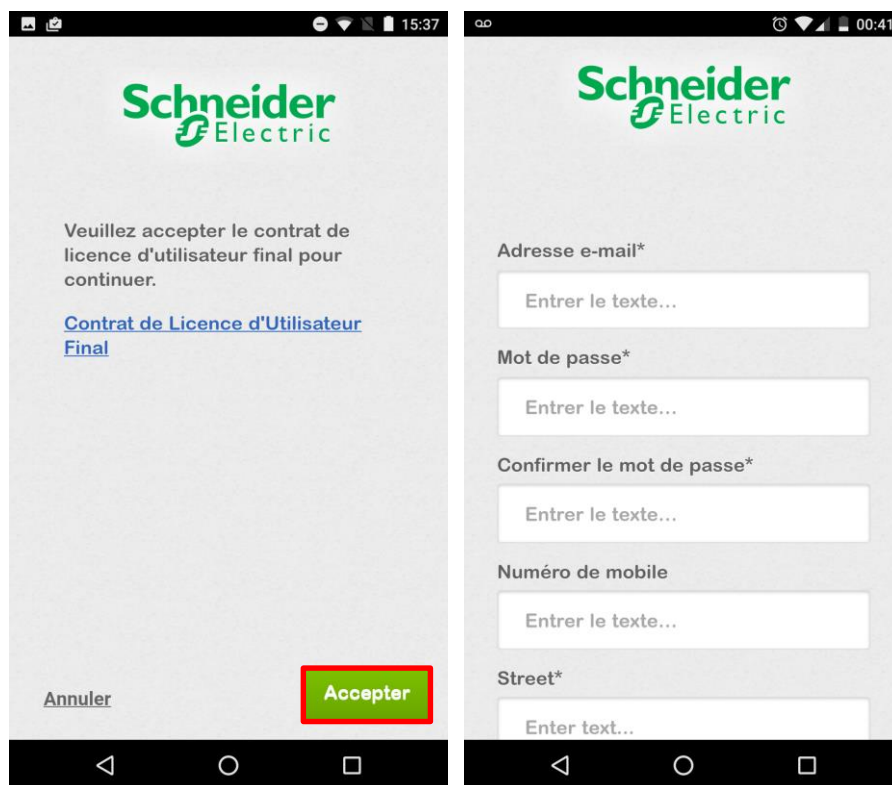
Création du compte utilisateur

Pour cette partie il faut être dans le logement où est installé le contrôleur Wiser Smart.

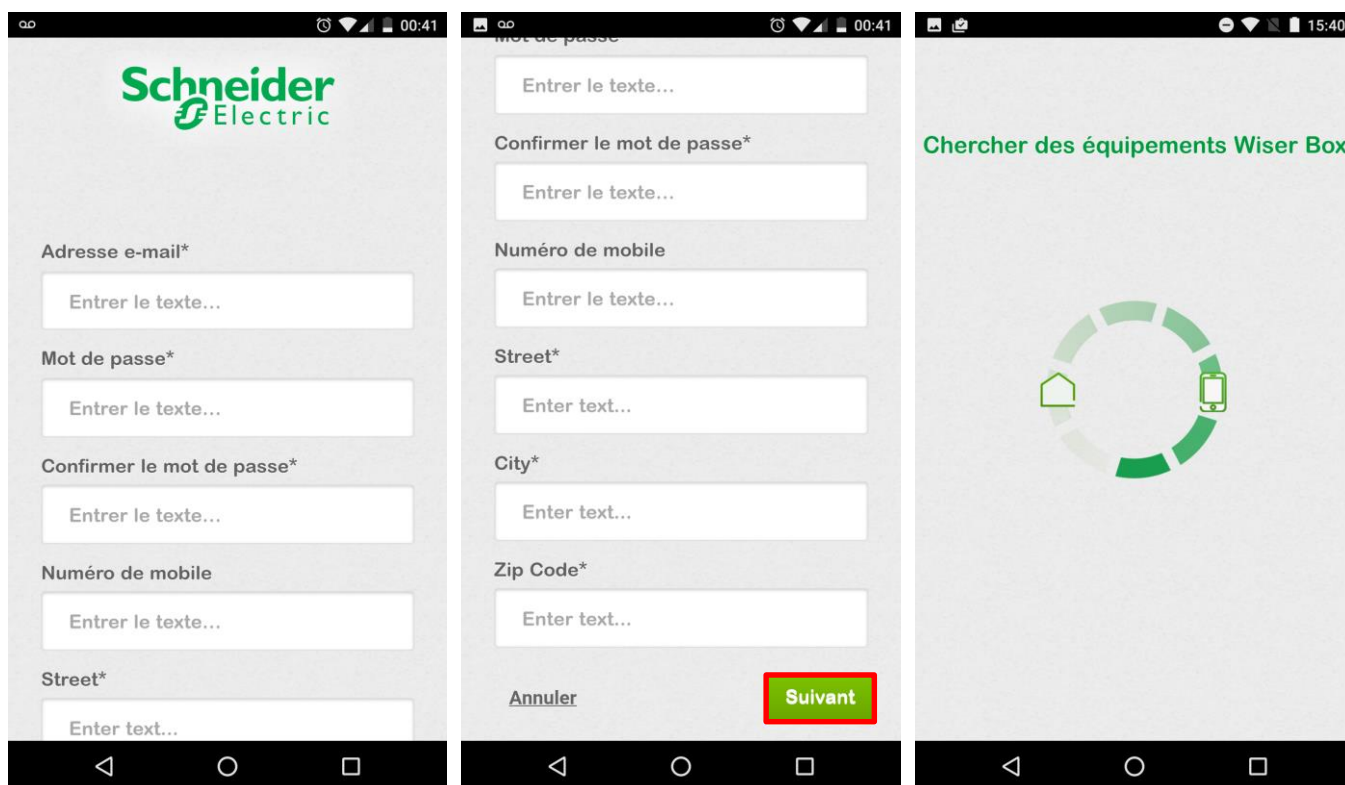
1. Connectez la tablette ou le smartphone en wifi à la box internet
2. Ouvrez l'application Wiser Smart et sélectionnez « En tant qu'utilisateur »
3. Cliquez sur « Créer utilisateur »



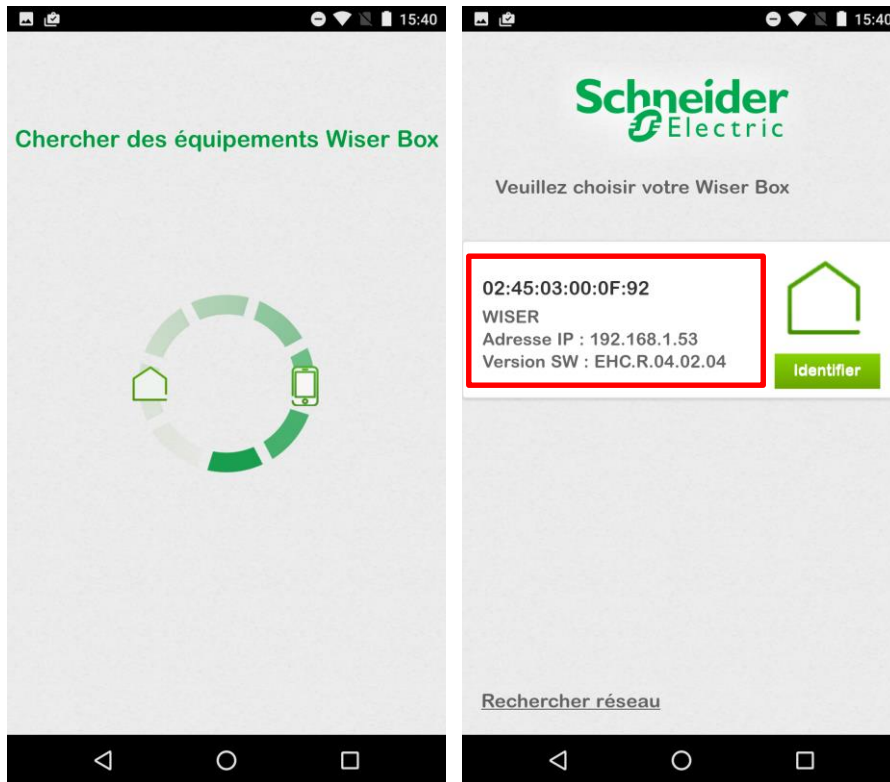
4. Cliquez sur « Accepter »



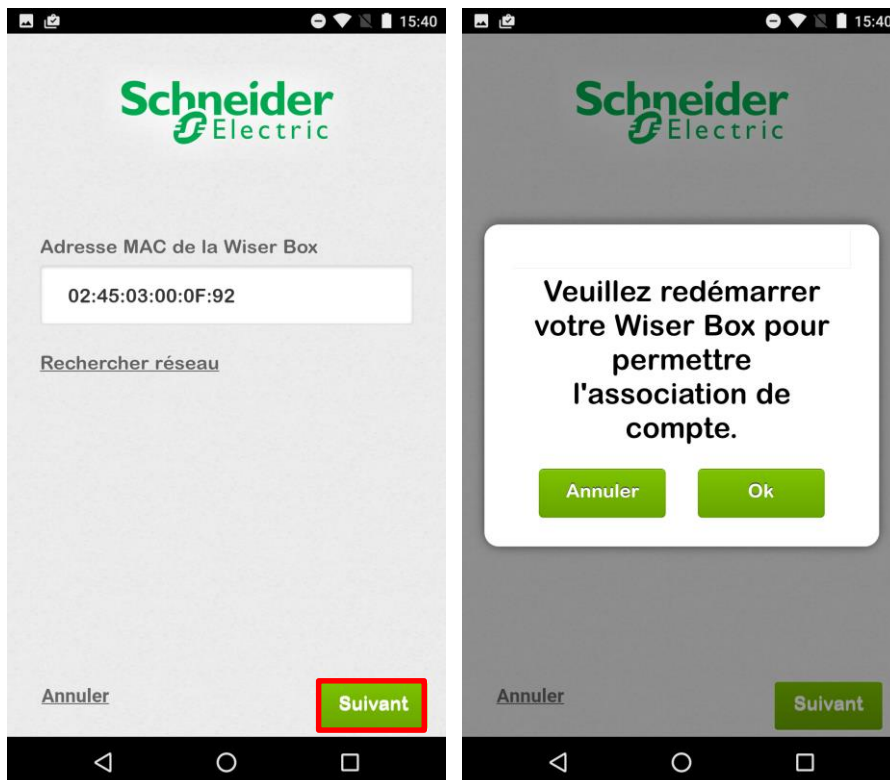
5. Renseignez les informations demandées et cliquez sur « Suivant », l'application lance alors un scan du réseau local pour détecter le contrôleur



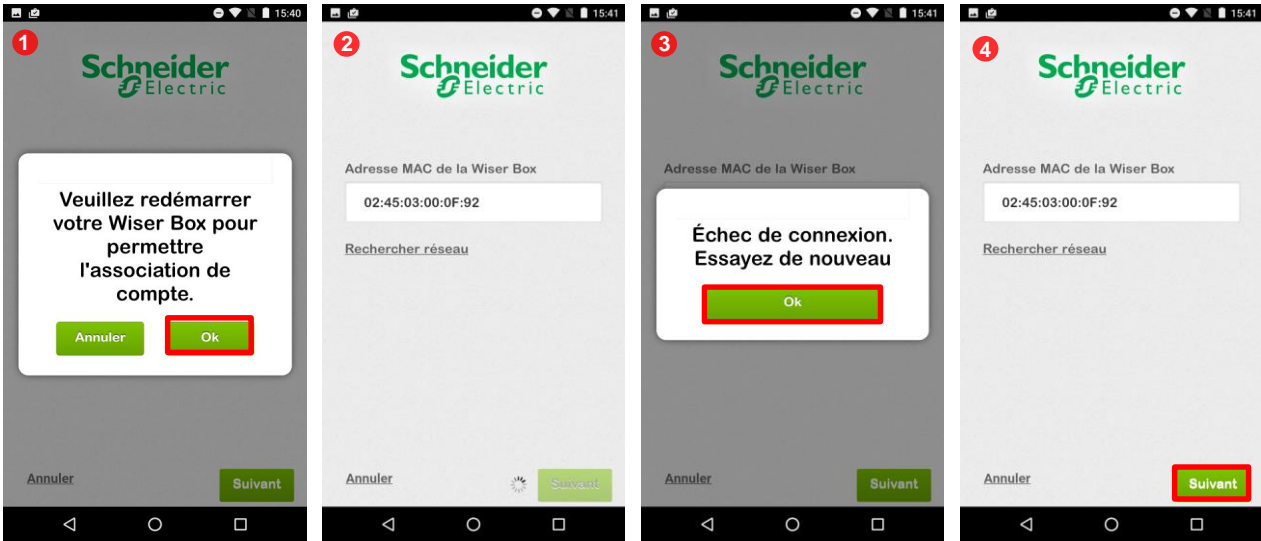
6. Une fois le contrôleur détecté, cliquez sur le bandeau comme indiqué ci-dessous.



7. L'adresse MAC apparaît, cliquez sur « Suivant »

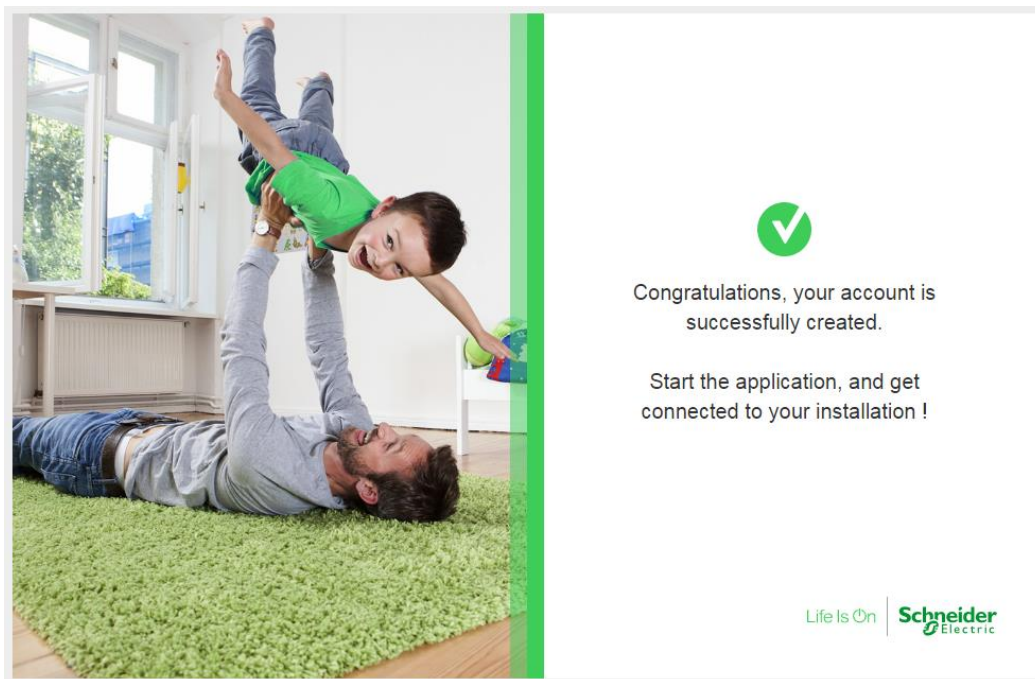


8. Redémarrez le contrôleur (appui court sur reset OU débrancher/rebrancher l'alimentation)
9. Validez la fenêtre demandant le redémarrage dans l'application Wiser Smart autant de fois que nécessaire en répétant les étapes ①/②/③/④ (Si au bout de 10 minutes vous n'avez toujours pas eu le message ⑤ reprenez à l'étape 8.)



10. Cliquez sur le lien de confirmation envoyé sur l'adresse mail renseignée en étape 5. Si vous ne voyez pas le mail, vérifiez dans les spams de votre boîte mail.

11. Une fois la vue ci-dessous obtenue, vous pouvez essayer de vous connecter en tant qu'utilisateur



En cas de problème pour vous créer votre compte utilisateur veuillez consulter :
[Annexe 1 : Messages d'erreur lors de la création de compte utilisateur](#)

Se connecter en tant qu'utilisateur

1. Connectez votre tablette ou votre smartphone à internet
2. Ouvrez l'application Wiser Smart
3. Renseignez vos identifiants (adresse mail et mot de passe)
4. Cliquez sur « Connexion »




En cas de problème pour vous connecter en tant qu'utilisateur veuillez consulter : [Annexe 2 : Messages d'erreur lors de la connexion en tant qu'utilisateur](#)

Annexe 1 : Messages d'erreur lors de la création de compte utilisateur

Message d'erreur	Signification
« Nom d'utilisateur déjà utilisé »	<p>L'adresse mail que vous avez indiquée pour votre compte utilisateur est déjà associée à un autre équipement sur les serveurs Schneider Electric.</p> <p>Si vous utilisez plusieurs produits Schneider Electric chez vous, il vous faudra utiliser une adresse mail différente pour chaque compte utilisateur.</p> <p>Si vous avez remplacé votre contrôleur Wiser Smart et si vous souhaitez utiliser la même adresse mail pour votre compte utilisateur, contactez le support Schneider Electric (Tel : 0 969 329 531)</p>
Le contrôleur n'est pas découvert lors du scan réseau	<p>Essayez plusieurs fois de relancer le scan du réseau en vérifiant que vous êtes connecté en wifi au même réseau que le contrôleur Wiser Smart.</p> <p>Il est possible de récupérer l'adresse MAC du contrôleur Wiser Smart en se connectant au contrôleur en tant qu'installateur.</p> <p>Il est également possible de récupérer l'adresse MAC du contrôleur en consultant l'interface web de votre box internet.</p> <p>L'adresse MAC du contrôleur Wiser Smart est de la forme suivante : 02:45:03:00:XX:XX</p>

Annexe 2 : Messages d'erreur lors de la connexion en tant qu'utilisateur

Message d'erreur	Signification
Aucun message lors de la tentative de connexion	Plusieurs cas sont possibles : <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse mail indiquée n'est pas connue par le serveur. Soit il y a une erreur de saisie soit le compte utilisateur n'a pas été créé. Pour confirmer cette hypothèse essayez « mot de passe oublié », si la réponse est « Adresse e-mail invalide », vérifiez l'adresse mail saisie ou créez un compte utilisateur. • Vous n'avez pas de connexion internet sur votre support mobile. Pour le vérifier, essayer de charger une page web. Si le chargement échoue, vérifiez la connexion internet de votre support mobile. • Le serveur Wiser Smart est temporairement indisponible. Pour le vérifier connectez-vous en tant qu'installateur. Sur la page d'accueil, si en face de l'icône  il y a écrit « déconnecté » il est possible que le serveur soit hors ligne temporairement.
« Connexion échouée »	Ce message indique que le mot de passe saisi n'est pas valide pour l'adresse mail indiquée. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « mot de passe oublié ». Un nouveau mot de passe sera envoyé à votre adresse mail.
« Echec de connexion, vérifiez votre réseau domestique »	Vérifiez la connexion internet dans votre réseau domestique. Si vous pouvez accéder au contrôleur Wiser Smart en tant qu'installateur et que vous pouvez interroger une page internet dans votre réseau local, essayez de redémarrer le contrôleur en débranchant 30s le câble du côté du contrôleur. Si le problème persiste, contactez le support Schneider Electric (Tel : 0 969 329 531)