

FAQ & Fehlerbehebung

Einleitung

Dieses Dokument enthält FAQ (P1.P2) und Fehlerbehebung (P3~P5).

Die grundlegende Verwendung und Einstellungen entnehmen Sie bitte der Whiz-Bedienungsanleitung.

Die neueste Version dieses Dokuments und der Whiz-Bedienungsanleitung finden Sie unter „help.meetwhiz.com“.

Wenn das Problem auch nach Umsetzung der Lösung besteht, wenden Sie sich bitte an das Kundensupport-Zentrum (cc@icerobo.com) vom Vertreiber angegeben.

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

1. Über das Gerät

F: Hat das Gerät eine Timer-Funktion?

A. Es gibt keine Timer-Funktion.

F: Wie groß können aufzusaugende Gegenstände maximal sein? Und kann etwas schweres aufgesaugt werden?

A. Es kann eine maximale Größe von 3 cm (Format des Saugeranschlusses) aufgesaugt werden. Die Größe der aufzusaugenden Gegenstände ist je nach Bodenmaterial unterschiedlich. Wenn schwerer Schmutz nicht in den Staubbeutel aufgesaugt werden kann, wird er mit der Bürste aufgenommen und in der Auffangwanne gesammelt.

F: Kann das Gerät auf nassen Böden verwendet werden?

A. Nein. Wenn das Gerät an einem Ort mit Wasserspritzern oder auf einem nassen Boden verwendet wird, kann Flüssigkeit in das Gerät gelangen und zu Fehlfunktionen führen. Stellen Sie sicher, dass sich auf dem Reinigungsweg keine Flüssigkeit befindet und dass der Boden trocken ist.

F: Kann ein einziger Ausgangspunktcode (HLC) in mehreren Etagen verwendet werden?

A. Das wird nicht empfohlen. Bitte verwenden Sie für jede Etage einen anderen HLC.

F: Ändert sich der Reinigungsmodus (Normal / Hochleistung) automatisch?

A. Die Reinigungsmodi ändern sich nicht automatisch. Die Modi können mit der Hochleistungsmodus-Taste gewechselt werden.

F: Hat das Gerät eine Kehrfunktion?

A. Es ist keine Kehrfunktion integriert. Die Trockensaug-Funktion ist die einzige verfügbare Funktion an diesem Gerät.

F: Kann ich das Gerät verwenden, wenn etwas darauf steht?

A. Bitte stellen Sie keine Gegenstände auf das Gerät, da diese die Bedienung der Not-Aus-Taste, des Lenkers und des Touch-Displays beeinträchtigen können.

F: Wie kann ich in der Nähe von Wänden Schmutz aufsaugen?

A. Während der Autonomen Reinigung hält das Gerät Abstand von der Wand, um diese nicht zu beschädigen. Bitte führen Sie eine Manuelle Reinigung durch, wenn Sie Bereiche an Wänden reinigen möchten.

F: Können Glas und andere scharfe Gegenstände aufgesaugt werden?

A. Bitte saugen Sie kein Glas oder andere scharfe Gegenstände auf, da dies das Gerät beschädigen kann.

F: Wozu dient die Sekundärakku-Einschalttaste?

A. Sie wird verwendet, um den Akku auszutauschen, wenn während der Autonomen Reinigung die Leistung sinkt und das Gerät pausiert wird.

2. Autonome Reinigung / Einstellung

F. Wenn das Gerät während der Autonomen Reinigung auf Hindernisse (Personen / Gegenstände, etc.) stößt, wird es nach der Erkennung der Hindernisse diesen Bereich später reinigen?

A. Das Gerät umfährt den zu meidenden Bereich und kehrt für die Reinigung auf den Reinigungsweg zurück. Es besitzt keine Funktion, mit der es zum umfahrenen Bereich zurückkehren kann.

F. Kann die Autonome Reinigung nachts durchgeführt werden (im Dunkeln)?

A. Ja, die Autonome Reinigung kann im Dunkeln durchgeführt werden.

F. Werden Bild- oder Videodaten auf dem Gerät gespeichert?

A. Bild- und Videodaten werden weder gespeichert, noch abgerufen.

F. Können Aufzüge in den Reinigungsweg aufgenommen werden?

A. Aufzüge können nicht aufgenommen werden.

F. Können gelöschte Reinigungswege wiederhergestellt werden?

A. Nein, sie können nicht wiederhergestellt werden. Bitte stellen Sie den Reinigungsweg erneut ein.

F. Gibt es Tipps für die Einstellung eines Reinigungswegs?

A. • Vermeiden Sie Bereiche, die die Autonome Reinigung beeinträchtigen könnten. (Whiz Bedienungsanleitung: Siehe „Vorsichtsmaßnahmen bei der Einstellung eines Reinigungswegs“)

- Prüfen Sie vorher den Reinigungsweg.
- Gehen Sie nicht zu schnell und vermeiden Sie plötzliche Kurven, wenn Sie den Reinigungsweg einstellen.
- Stellen Sie den Reinigungsweg so gerade wie möglich ein.
- Führen Sie im Voraus eine Testrunde durch und stellen Sie sicher, dass am Reinigungsweg keine Probleme auftreten.

F. Wie lang darf ein Reinigungsweg maximal dauern?

A. Ein vollständig aufgeladener Akku hält im normalen Modus 3 Stunden und im Hochleistungsmodus ca. 1,5 Stunden.

3. Akku / Akkuladegerät

F. Fährt das Gerät automatisch zu seiner Ladestation zurück, wenn die Akkuladung niedrig ist?

A. Nein, es fährt nicht zurück.

F. Wie lange hält der Akku des Meldungspagers?

A. Er kann bei vollständiger Ladung bis zu 48 Stunden verwendet werden, dies hängt jedoch davon ab, wie häufig der Meldungspager verwendet wird.

F. Wie lange hält der Akku des Geräts?

A. Auch wenn dies von der Verwendungsumgebung abhängig ist, ist eine wiederholte Ladung und Entladung bis zu 800 mal möglich.

4. Verwendungsumgebung

F. Kann das Gerät auf einem Tatami verwendet werden?

A. Ja, es kann auf einem Tatami verwendet werden. Wenn der Tatami jedoch nicht flach ist, könnten die Räder ihn beschädigen oder die Wanne könnte hängen bleiben.

F. Kann das Gerät auf Blindenleitsystemen verwendet werden?

A. Das Gerät darf nicht auf Treppen oder Bodenwellen verwendet werden. (Whiz Bedienungsanleitung: Siehe „Sicherheitshinweise“)

Um Navigationsprobleme zu vermeiden, stellen Sie den Reinigungsweg ein, indem Sie den Reinigungsbereich innerhalb und außerhalb des Blindenleitsystems trennen.

F. Kann das Gerät in einem Bereich mit Treppen oder Abhängen verwendet werden?

A. Während der Autonomen Reinigung liegt die maximale Steigung dieses Geräts bei 0 %, also ist es nicht möglich, das Gerät an Treppen oder Abhängen zu verwenden. Wenn Sie einen Reinigungsweg einstellen, vermeiden Sie Treppen oder andere Abhänge, die höher als 1,5 cm sind (z. Bsp. Rillen zwischen Fußböden, Abwasserdeckel, Aufzüge und Rolltreppen, Blindenleitsysteme und dicke Teppiche).

Fehlerbehebung

Problem	Grundursache	Lösung
Das Gerät lässt sich nicht einschalten	Der Akku ist nicht eingelegt	Prüfen Sie die Installationsanweisungen in der Whiz Bedienungsanleitung und legen Sie den vollständig aufgeladenen Akku ordnungsgemäß ein.
	Niedriger Akkustand	Überprüfen Sie die Anweisungen zur Akkuladung in der Whiz Bedienungsanleitung und laden Sie ihn auf, bis er vollständig geladen ist. Legen Sie den Akku in das Gerät und schalten Sie es ein.
	Temporäres Problem	Prüfen, Sie ob ein vollständig geladener Akku eingelegt ist und starten Sie das Gerät neu: <ol style="list-style-type: none"> Schalten Sie den Hauptschalter aus Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden Legen Sie den Akku in das Gerät Schalten Sie den Hauptschalter ein
Das Gerät lässt sich nur schwer drehen / der Steuergriff ist schwer	Radproblem	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Fremdkörper aus dem Rad, dem Vorderrad oder der Hinteren Schwenkrolle.
	Bodenproblem	Das Gerät lässt sich möglicherweise nicht gut auf Böden bedienen, die rutschig oder mit dicken Teppichen belegt sind. Bitte verwenden Sie einen empfohlenen Bodentyp.
	Spezifikation	Wenn der Steuergriff nicht angehoben wird, werden die Räder blockiert und können nicht bewegt werden.
	Beschädigt	Wenden Sie sich an das vom Händler angegebene Kundensupport-Zentrum.
Der Staubbeutel ist nicht voll, obwohl dies in der Fehlermeldung angezeigt wird	Verstopfung durch Schmutz	Prüfen Sie, ob Schmutz den Staubbeutel verstopft: <ol style="list-style-type: none"> Entnehmen Sie den Staubbeutel und prüfen Sie, ob der Bereich am Eingang verschmutzt ist. Entnehmen Sie den Staubbeutel und prüfen Sie die Oberseite des Beutels auf Schmutz. Prüfen Sie, ob sich Schmutz an der Bürste befindet.
Die Bürste dreht sich nicht	Störung durch Fremdkörper	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Fremdkörper aus der Bürste.
	Die Bürste ist nicht ordnungsgemäß befestigt	Prüfen Sie die Montageanweisungen für die Bürste in der Whiz Bedienungsanleitung und bringen Sie sie ordnungsgemäß an.
	Temporäres Problem	Starten Sie das Gerät neu: <ol style="list-style-type: none"> Schalten Sie den Hauptschalter aus Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden Führen Sie den Akku in das Gerät ein Schalten Sie den Hauptschalter ein
Schmutz wird nicht aufgesaugt / Saugleistung ist schwach	Größe / Gewicht der Gegenstände	Je nach Gewicht und Größe können manche Gegenstände nicht aufgesaugt werden.
	Probleme bei Installation des Staubbeutels	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für den Staubbeutel in der Whiz Bedienungsanleitung und prüfen Sie, ob er ordnungsgemäß installiert wurde. Entfernen Sie zudem jeglichen Schmutz vom Installationsanschluss des Staubbeutels.
	Problem mit der Bürste / Auffangwanne	Entfernen Sie Schmutz, der in der Auffangwanne oder Bürste festsetzt.
	Problem mit dem Hepa-Filter	Entfernen Sie Fremdkörper aus dem Hepa-Filter.

Problem	Grundursache	Lösung
Die Autonome Reinigung startet nicht (hält während der Reinigung an)	Temporäres Problem	Starten Sie das Gerät neu und versuchen Sie die Autonome Reinigung erneut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Schalten Sie den Hauptschalter aus 2. Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist 3. Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät 4. Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden 5. Führen Sie den Akku in das Gerät ein 6. Schalten Sie den Hauptschalter ein
	Alarm erkannt	Befolgen Sie die Alarmanweisungen, die auf dem Touch-Display angezeigt werden.
	Problem mit reflektierendem Objekt	Wenn der Reinigungsbereich reflektierende Gegenstände wie Fensterglas, Spiegel oder Automattüren enthält, entfernen Sie sie vom Weg.
	Lichtproblem	Wenn der Reinigungsbereich in direktem Sonnenlicht oder starker Lichteinstrahlung steht, schließen Sie die Vorhänge und Blenden oder passen Sie die Beleuchtung an. Scannen Sie nach der Anpassung der Beleuchtung erneut den HLC.
	Bodenproblem	Fügen Sie keine Treppen, Bodenwellen oder ungeraden Oberflächen in den Reinigungsweg ein.
	Sensor ist schmutzig	Reinigen Sie die 2D / 3D-Kamera (Sensor) und den LIDAR-Sensor mit einem Mikrofasertuch.
	Störung durch Fremdkörper	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Fremdkörper aus dem Rad, dem Vorderrad oder der Hinteren Schwenkrolle.
	Bodenproblem	Wenn der Boden rutschig ist, bedienen Sie das Gerät auf einem Teppich.
	Beschädigt	Wenden Sie sich an das vom Händler angegebene Kundensupport-Zentrum.
Das Gerät schweift ab oder kehrt während der Autonomen Reinigung nicht auf den Reinigungsweg zurück	Temporäres Problem	Starten Sie das Gerät neu und führen Sie die Autonome Reinigung erneut durch: <ol style="list-style-type: none"> 1. Schalten Sie den Hauptschalter aus 2. Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist 3. Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät 4. Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden 5. Führen Sie den Akku in das Gerät ein 6. Schalten Sie den Hauptschalter ein
	Alarm erkannt	Befolgen Sie die Alarmanweisungen, die auf dem Touch-Display angezeigt werden.
	Problem mit reflektierendem Objekt	Wenn der Reinigungsbereich reflektierende Gegenstände wie Fensterglas, Spiegel oder Automattüren enthält, entfernen Sie sie vom Weg.
	Lichtproblem	Wenn der Reinigungsbereich in direktem Sonnenlicht oder starker Lichteinstrahlung steht, schließen Sie die Vorhänge und Blenden oder passen Sie die Beleuchtung an. Scannen Sie nach der Anpassung der Beleuchtung erneut den HLC.
	Bodenproblem	Fügen Sie keine Treppen, Bodenwellen oder ungeraden Oberflächen in den Reinigungsweg ein.
	Sensor ist schmutzig	Reinigen Sie die 2D / 3D-Kamera (Sensor) und den LIDAR-Sensor mit einem Mikrofasertuch.
	Störung durch Fremdkörper	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Fremdkörper aus den Rädern.
	Bodenproblem	Wenn der Boden rutschig ist, bedienen Sie das Gerät auf einem Teppich.
	Beschädigt	Wenden Sie sich an das vom Händler angegebene Kundensupport-Zentrum.

Problem	Grundursache	Lösung
Reinigungsweg kann nicht gespeichert werden	Spezifikation	Der empfohlene Bereich für jeden Reinigungsweg liegt innerhalb von 500 m ² . Wenn der Bereich des Reinigungswegs 500 m ² oder größer ist, können u.a. Speicherprobleme auftreten.
	Temporäres Problem	Starten Sie das Gerät neu und versuchen Sie die Einstellung erneut: 1. Schalten Sie den Hauptschalter aus 2. Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist 3. Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät 4. Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden 5. Führen Sie den Akku in das Gerät ein 6. Schalten Sie den Hauptschalter ein
Stufen werden an einem Ort ohne Treppe entdeckt	Fallschutz-Sensoren sind verschmutzt	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und reinigen Sie die Fallschutz-Sensoren mit einem Mikrofasertuch.
	Temporäres Problem	Starten Sie das Gerät neu und führen Sie die Autonome Reinigung erneut durch: 1. Schalten Sie den Hauptschalter aus 2. Prüfen Sie, ob die Sekundärakku-Einschalttaste ausgeschaltet ist 3. Entnehmen Sie den Akku aus dem Gerät 4. Warten Sie nach der Entnahme 30 Sekunden 5. Führen Sie den Akku in das Gerät ein 6. Schalten Sie den Hauptschalter ein
Ungewöhnliches Geräusch	Der Staubbeutel ist nicht ordnungsgemäß installiert	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für den Staubbeutel in der Whiz Bedienungsanleitung und installieren Sie ihn ordnungsgemäß.
	Hepa-Filter ist nicht ordnungsgemäß installiert	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für den Hepa-Filter in der Whiz Bedienungsanleitung und installieren Sie ihn ordnungsgemäß.
	Die Abdeckung des Beutelfachs ist nicht ordnungsgemäß geschlossen	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für die Abdeckung des Beutelfachs in der Whiz Bedienungsanleitung und installieren Sie sie ordnungsgemäß.
	Bürste ist nicht ordnungsgemäß installiert	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für die Bürste in der Whiz Bedienungsanleitung und installieren Sie sie ordnungsgemäß.
	Die Auffangwanne ist nicht ordnungsgemäß installiert	Prüfen Sie die Installationsanweisungen für die Auffangwanne in der Whiz Bedienungsanleitung und installieren Sie sie ordnungsgemäß.
	Abnormaler Zustand am Boden des Geräts	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Staub aus dem Saugeranschluss oder der Bürste.
	Abnormaler Zustand im Beutelfach	Überprüfen Sie, ob sich Fremdkörper im Beutelfach befinden oder der Staubbeutel voll ist.
	Radproblem	Legen Sie das Gerät langsam auf den Boden und entfernen Sie Fremdkörper aus dem Rad, dem Vorderrad oder der Hinteren Schwenkrolle.
Kann nicht mit dem Whiz Connect Portal verbunden werden	Problem mit ID / Passwort	Prüfen Sie, ob die Login-ID / das Passwort korrekt ist. Wenn diese falsch sind, geben Sie die korrekte ID / das korrekte Passwort ein und versuchen Sie es erneut. *Wenn Sie die ID / das Passwort nicht kennen, wenden Sie sich an einen Administrator.
	Netzwerkproblem	Prüfen Sie, ob das von Ihnen verwendete Gerät mit dem Internet verbunden ist.

Problem	Grundursache	Lösung
Kann nicht auf das Whiz Connect Portal zugreifen	Netzwerkproblem	Prüfen Sie, ob das von Ihnen verwendete Gerät mit dem Internet verbunden ist.
	URL ist nicht korrekt	Prüfen Sie, ob die URL korrekt ist. Whiz Connect: https://whiz.softbankrobotics.com
	Problem mit Browser / Betriebssystem	Prüfen Sie, ob das von Ihnen verwendete Gerät die folgende Betriebssystemversion verwendet: Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, macOS 10.12 Sierra oder spätere. Stellen Sie zudem sicher, dass Sie die neueste Version von Google Chrome oder Microsoft Edge verwenden.