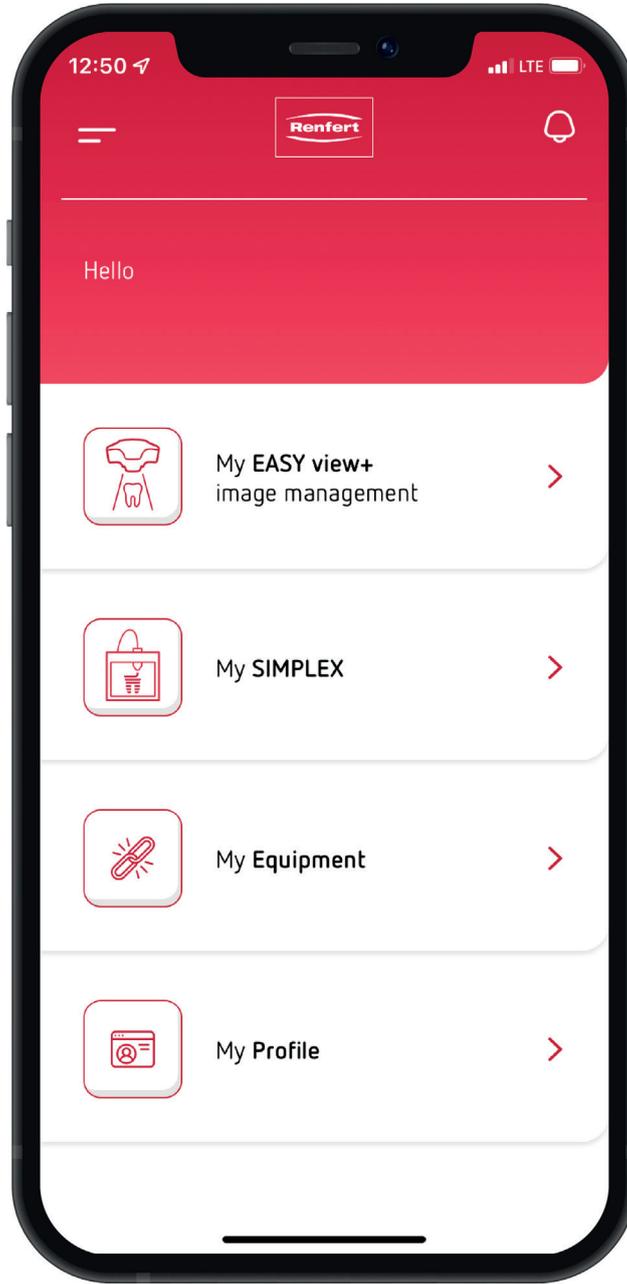




making work easy

FAQ - Deutsch

FAQ - English



Renfert CONNECT

FAQ - frequently asked questions

Made in Germany

[21-XXXXX] [TTTTMMJJJJ] [X]

- 1 App Allgemein
- 2 App Simplex
- 3 App EASY view+

1 App Allgemein

Frage / Fehler / Problem	Ursache	Antwort/ Fehlerbehebung / Abhilfe
Wo kann ich die App downloaden?		<ul style="list-style-type: none"> • Für Android im Google Playstore:  <ul style="list-style-type: none"> • Für iOS im Apple App Store: 
Ist die App kostenpflichtig?		<ul style="list-style-type: none"> • Nein, die App ist kostenfrei.
Welche Geräte sind über die App bedienbar?		<ul style="list-style-type: none"> • Die App wird laufend erweitert. Generell wird jedes smarte Renfert Gerät über die App bedienbar werden. Ob Ihr Gerät schon dabei ist, prüfen Sie entweder direkt in der App oder über unsere Webseite: https://www.renfert.com/connect
Welche Informationen / Daten finde ich in der App?		<ul style="list-style-type: none"> • Sie können zum einen bestimmte Bedienfunktionen der verschiedenen Geräte in der App nutzen. Zum anderen stellt die App sicher, dass Ihr Gerät softwaretechnisch immer auf dem neuesten Stand ist. Zusätzlich finden Sie Servicevideos, FAQ's, Bedienungsanleitungen.
Wo sind die Kundendaten der Renfert CONNECT App abgespeichert?		<ul style="list-style-type: none"> • Die Daten sind DSGVO konform in einer speziell dafür vorgesehenen Datenbank gespeichert.
Wohin wende ich mich, wenn ich weitere Fragen zur App habe?		<ul style="list-style-type: none"> • Bei Problemen wenden Sie sich bitte an unsere Service-Hotline.
Wo finde ich die Kontaktdaten vom Renfert Service?		<ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie oben links auf die 2 Menüstreifen. Es öffnet sich ein überlagerndes Menü. Hier finden Sie unter Support/Service Ihren Ansprechpartner.
Welchen Stand muss mein Betriebssystem des Mobilgerätes zur Nutzung der App aufweisen?		<ul style="list-style-type: none"> • Android - Betriebssystem: 8.0 oder höher • iOS - Betriebssystem: iPhone: iOS 14.0 oder neuer.
Funktioniert die App auch auf meinem Tablet?		<ul style="list-style-type: none"> • Die App ist nicht tabletoptimiert, funktioniert aber auf den meisten Tablets mit aktuellem Betriebssystem.
Was benötige ich, um mein smart fähiges Renfert Gerät mit der App zu steuern?		<ul style="list-style-type: none"> • Sie benötigen einen Renfert CONNECT stick. Ob Renfert CONNECT stick für Ihr Land verfügbar ist, prüfen Sie bitte auf unserer Webseite: https://www.renfert.com/connect
Gibt es eine Sprachsteuerung?		<ul style="list-style-type: none"> • Nein, aktuell ist keine Sprachsteuerung vorgesehen.

Frage / Fehler / Problem	Ursache	Antwort/ Fehlerbehebung / Abhilfe
In welchen Ländern ist Renfert CONNECT verfügbar?		<ul style="list-style-type: none"> Die App ist weltweit verfügbar. Ob der Renfert CONNECT stick für Ihr Land verfügbar ist, prüfen Sie bitte auf unserer Webseite: https://www.renfert.com/connect
Kann ich Renfert CONNECT bei meinen bisherigen Renfert Geräten nachrüsten?		<ul style="list-style-type: none"> Die Geräte müssen für den Renfert CONNECT stick vorgesehen sein. Fragen Sie unseren Service.
Wie lösche ich meinen Renfert CONNECT Account?		<ul style="list-style-type: none"> In der App können Sie unter: "mein Profil" Ihr Konto löschen. Ihr Datensatz wird anonymisiert und ist nicht mehr wiederherstellbar.
Für welche Betriebssysteme wird Renfert CONNECT angeboten?		<ul style="list-style-type: none"> Android - Betriebssystem: 8.0 oder höher. iOS - Betriebssystem: iPhone: iOS 14.0 oder neuer.
Gibt es Mindestanforderungen an meinen WLAN Router?		<ul style="list-style-type: none"> Das Renfert CONNECT System funktioniert mit allen marktüblichen WLAN Routern, die nicht älter als 5 Jahre sind (Schätzung). Allerdings müssen aus Sicherheitsgründen die WLAN Netzwerke verschlüsselt sein (WPA oder WPA2- Verschlüsselung). Ist Ihr WLAN Netzwerk nicht verschlüsselt, können Sie Ihr Gerät nicht anmelden.
Wie steht es um die Themen Datenschutz und Datensicherheit?		<ul style="list-style-type: none"> Die Daten sind DSGVO konform in einer speziell dafür vorgesehenen Onlineplattform Datenbank gespeichert.
Wird es auch eine LAN-Schnittstelle für die Geräte geben?		<ul style="list-style-type: none"> Nein, eine LAN-Schnittstelle für die Geräte ist nicht geplant, da Renfert CONNECT WLAN für den Datenaustausch nutzt. Es ist sehr aufwendig, für jedes Gerät ein LAN Kabel verlegen zu müssen. Wir haben uns für WLAN entschieden, da dies inzwischen in fast überall verfügbar ist.
Benötige ich neben dem Gerät mit Renfert CONNECT Funktion und dem WLAN Router weitere Geräte?		<ul style="list-style-type: none"> Ja. Sie benötigen den Renfert CONNECT stick, damit Ihr Gerät in der Lage ist, mit Ihrem Router zu kommunizieren. Ob der Renfert CONNECT stick für Ihr Land verfügbar ist, prüfen Sie bitte auf unserer Webseite: https://www.renfert.com/connect
Mein Gerät / Stick hat ein schwaches WLAN-Signal, weil die Entfernung zu meinem WLAN Router recht groß ist. Kann ich Renfert CONNECT nun gar nicht verwenden?		<ul style="list-style-type: none"> Es ist möglich, mit einem WLAN Repeater das WLAN des Routers zu erweitern. Wird der WLAN Repeater zwischen Gerät und Router aufgestellt, sollte der Empfang stark genug sein.
Kann ich meine Geräte per WPS verbinden?		<ul style="list-style-type: none"> Nein, eine WPS-Funktion ist derzeit nicht vorgesehen.
Woher weiß ich, ob am Aufstellort meines Gerätes genug WLAN Empfang vorhanden ist?		<ul style="list-style-type: none"> Am WLAN Empfang Ihres Smartphones oder Tablets können Sie direkt am Aufstellort sehen, wie hoch die Signalstärke ist.
Welche Router (WLAN & LTE) bieten eine besonders gute Verbindungsqualität für Geräte mit Renfert CONNECT?		<ul style="list-style-type: none"> Grundsätzlich funktionieren die meisten Router, um Geräte über den Renfert CONNECT stick mit der App zu verbinden. Die Erfahrung zeigt, dass unter anderem die Router von AVM (Fritz!Box), der Deutschen Telekom (Speedport) sowie von Apple (AirPort Express) eine sehr gute Verbindung bieten.

Frage / Fehler / Problem	Ursache	Antwort/ Fehlerbehebung / Abhilfe
<p>Welche WLAN Anforderungen gibt es?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Renfert CONNECT funktioniert üblicherweise mit den Standard WLAN Einstellungen von handelsüblich verfügbaren Routern. Für eine stabile Verbindung verbindet sich der Renfert CONNECT stick mit dem 2,4 GHz WLAN Frequenzband Ihres Routers. Bitte stellen Sie sicher, dass dieser eingeschaltet ist. Standardmäßig sind bei neueren Routern beide Frequenzbänder (2,4 sowie 5 GHz) freigeschalten. <p>In manchen Fällen müssen bestimmte Einstellungen manuell geändert werden. Wenn nötig, kontrollieren Sie bitte nachfolgende Einstellungen an Ihrem Router. Informationen zu den Konfigurationseinstellungen finden Sie in der Installationsanleitung Ihres Routers.</p> <p>Sofern erforderlich, z.B. bei einer manuellen Einrichtung, sollten Sie folgende Tipps und Einstellungen beachten: Verschlüsseln Sie Ihr WLAN, nutzen Sie vorzugsweise Sicherheitsstufe WPA2 oder mindestens WPA. Offene Netzwerke sind nicht für die Nutzung von Renfert CONNECT geeignet.</p> <p>Renfert CONNECT ist getestet mit dem Netzwerkmodus IEE 802.11 g Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Router dementsprechend eingestellt ist.</p> <p>Renfert CONNECT funktioniert nicht mit WLAN Netzwerken, die eine Browser Registrierung benötigen, z.B. die Eingabe von Nutzernamen und Passwort über den Web Browser.</p> <p>Sie sollten ein stabiles WLAN Netzwerk mit gutem Empfang und Zugang zum Internet haben. Schalten Sie den „MAC Filter“ im Router aus, um die Speicherung der MAC Adressen Ihrer Haushaltsgeräte und kommunikationsfähiger Geräte zu verhindern. Die Benutzung von Proxies ist nicht empfohlen.</p>
<p>Nach Einloggen ist mein bereits registriertes Gerät nicht sichtbar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instabile Internetverbindung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil ist. Manchmal reicht es, 30 sec zu warten. Evtl. ist ein Aus- und erneutes Einloggen notwendig.
<p>Kann ich an dem Stick erkennen, ob er sich verbunden hat?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Ja. Wenn der Stick sein offenes WLAN sendet, blinkt die LED grün. Wenn er mit einem Router verbunden wurde, leuchtet die LED blau. Wenn der Router nicht in Reichweite ist, dann blinkt die LED blau.
<p>Was bedeutet das WLAN "mysimplelink"?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Es handelt sich um eine offenes WLAN, welches der Stick aussendet. Mit diesem ist keine Internetverbindung möglich sondern wird anfangs benötigt um das Gerät "aufzufinden" um sich dann über die App mit einem Router verbinden zu lassen. Nachdem der Stick über den Router verbunden ist, verschwindet dieses offene WLAN. Beachten Sie, dass sich nicht mehr als 4 Mobiles mit diesem offenen WLAN verbinden dürfen.
<p>Die App hat keine Verbindung zum Gerät.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es wurde ein Update des Gerätes oder des Sticks durchgeführt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerät aus- und wieder einschalten.
<p>Passwort Reset E-Mail kommt nicht an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • falsche E-Mail-Adresse angegeben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Für das System sind .com und .de unterschiedliche E-Mail-Adressen. Das System gibt keine Rückmeldung ob, die E-Mail-Adresse bereits registriert wurde.
<p>Ein Update der App wurde installiert, und nun stürzt die App immer wieder ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datenmüll im Speicher verursacht Probleme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nach De- und Wiederinstallation der App wird empfohlen, das Mobilgerät einmal neu zu starten.

2 App Simplex

Frage / Fehler / Problem	Ursache	Antwort/ Fehlerbehebung / Abhilfe
<p>Kann ich meinen registrierten Simplex aus der App löschen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuell ist es noch nicht möglich, dass Sie selbstständig das Gerät aus der App entfernen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> - Sie löschen Ihren Account. Dann werden alle Daten anonymisiert, und Sie können sich bei Bedarf einen neuen Account anlegen. - Sie kontaktieren unseren Support. Er kann das Gerät entsprechend aus der Datenbank und damit bei der nächsten Synchronisation auch aus Ihrer App entfernen.
<p>Wo finde ich die Seriennummer meines Gerätes in der App?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Öffnen Sie das Menü: "meine Geräte". Wählen Sie dann das entsprechende Gerät aus. Auf der Startseite finden Sie unterhalb des Gerätenamens die Seriennummer, die Sie bei der Registrierung hinterlegt haben.
<p>Nach dem Einloggen ist mein bereits registriertes Gerät nicht sichtbar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instabile Internetverbindung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil ist. Manchmal reicht es, 30 sec. zu warten. Evtl. ist ein Aus- und erneutes Einloggen notwendig.
<p>Ich besitze kein Mobilgerät, auf dem die App lauffähig ist. Wie komme ich jetzt an die Simplex Software?</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Bitte kontaktieren Sie unseren Support. Er benötigt von Ihnen Ihre E-Mail-Adresse, den Praxis- bzw. Labornamen mit Adresse, sowie die Seriennummer Ihres Simplex. Wir legen Sie dann entsprechend in der Datenbank an, so dass Sie, sollten Sie später mal ein passendes Mobiltelefon besitzen, jederzeit Zugang zu Ihren Daten bekommen. Durch die Anlage in der Datenbank bekommen Sie nicht nur den Link zu Ihrer Software per E-Mail zugeschickt, Sie erhalten auch jedes Softwareupdate ganz automatisch und bequem an Ihre E-Mailadresse.

3 App EASY view+

Frage / Fehler / Problem	Ursache	Antwort/ Fehlerbehebung / Abhilfe
Sind multiple Zugriffe auf das Gerät zur selben Zeit möglich?		<ul style="list-style-type: none"> • Mit dem gleichen Account ist der Zugriff von verschiedenen Endgeräten auf das gleiche EASY view+ möglich. • Es ist nicht möglich, zeitgleich von 2 Endgeräten zuzugreifen. • Heruntergeladene Bilder werden lokal gespeichert, verbleiben jedoch auf dem Stick und sind jederzeit auch auf ein anderes Endgerät herunterladbar.
Nach dem Einloggen ist mein bereits registriertes Gerät nicht sichtbar.	<ul style="list-style-type: none"> • Instabile Internetverbindung. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil ist. Manchmal reicht es, 30 sec. zu warten. Evtl. ist ein Aus- und erneutes Einloggen notwendig.
Reihenfolge der Bilder ist willkürlich / durcheinander.		
Unsere Praxis / unser Labor hat sich ein zweites EASY view+ angeschafft. Das Hinzufügen in die App war nicht möglich.		<ul style="list-style-type: none"> • Aktuell ist es nur möglich, in einem Account 1 Gerät zu registrieren. Legen Sie sich einen 2. Account für das 2. Gerät an.
Ich habe mein EASY view+ registriert, aber in der initialen Synchronisation wurden keine Bilder heruntergeladen.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitte überprüfen Sie die Lämpchenfarbe am Renfert CONNECT stick. Blinkt diese grün, wurde das Gerät nicht aus- und eingeschaltet. 	<ul style="list-style-type: none"> • EASY view+ aus- und einschalten. Kontaktieren Sie unseren Support. Die Nummer finden Sie in der App.
Ich habe ein Bild in einen Ordner verschoben und umbenannt. In der Galerie wird es unter dem alten Namen weiterhin angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"> • Abgleich zur Synchronisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuell benötigt das EASY view+, um beim Synchronisieren nicht schon bereits synchronisierte Bilder erneut herunterzuladen, den Abgleich über die Galerie. Eine Lösung zu diesem Problem wird mit der Weiterentwicklung der App über ein Update automatisch zur Verfügung gestellt.
Upload eines Bildes zum EASY view+ hat nicht funktioniert.		<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie das Bildformat. Aktuell ist es aufgrund der Datenmenge nur möglich, JPG & PNG Dateien hochzuladen. Konvertieren Sie Ihr Bild in ein solches Format, sollte der Upload problemlos möglich sein.
Ich habe ein Bild hochgeladen und finde es im Split-screen Modus meines EASY view+ nicht unter diesem Namen.		<ul style="list-style-type: none"> • Um sicherzustellen, dass keine Bilder doppelt hochgeladen werden, benennt die App das Bild beim Upload um. Bitte schauen Sie ganz am Anfang oder Ende nach dem Bild. Es müsste eine lange Zahlenfolge (z.B.: 6276B04A-DE7E-430F-BB3E) aufweisen.
Wo finde ich die Seriennummer meines Gerätes in der App?		<ul style="list-style-type: none"> • Öffnen Sie das Menü: "meine Geräte". Wählen Sie dann das entsprechende Gerät aus. Auf der Startseite finden Sie unterhalb des Gerätenamens die Seriennummer Ihres Gerätes.
Ich habe ein Bild in der App gelöscht, es erscheint aber weiterhin auf dem Stick vom EASY view+ und wurde beim erneuten Synchronisieren erneut heruntergeladen.		<ul style="list-style-type: none"> • Um zu vermeiden, dass Bilder versehentlich auf dem Stick gelöscht werden, ist es aktuell nicht möglich, über die App Bilder vom Stick zu löschen. Sie können diese jederzeit auf dem herkömmlichen Weg über Ihren PC löschen.
Im Gerätesetup in der App geht an Schritt 3 (Netzwerkeinstellungen) nicht weiter.	<ul style="list-style-type: none"> • Instabile Verbindung zum Netzwerk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nochmal in die Netzwerkeinstellungen zurückgehen und das eigene Netzwerk einstellen. Dann den Schritt wiederholen.
Kann ich mein Gerät in einen anderen Raum mit einem anderen Router verbinden?		<ul style="list-style-type: none"> • Ja, das geht. Sie müssen dazu am EASY view+ die rechte Maustaste drücken und die Funktion "RESET WLAN" ausführen. In der App müssen Sie das Gerät entsprechend auch Trennen. Danach können Sie das Gerät über "Gerät hinzufügen" neu in die App und über den anderen Router einbinden.

FAQ - English

- 1 App – General Questions
- 2 App – Simplex
- 3 App – EASY view+

1 App – General Questions

Question / Error / Problem	Cause	Answer / Troubleshooting / Solution
Where can I download the app?		<ul style="list-style-type: none">• Android: from Google Play Store:• iPhone iOS: from the Apple App Store:  
Do I have to pay for the app?		<ul style="list-style-type: none">• No, the app is available free of charge.
What equipment can I operate with the app?		<ul style="list-style-type: none">• We are constantly expanding the app. Generally, it will be possible to operate all Renfert smart equipment using the app. You can check if your unit is already included either directly in the app or on our web page: https://www.renfer.com/connect
What information / data is provided in the app?		<ul style="list-style-type: none">• In the app, you can use certain operating functions for the various units. What's more, the app also ensures that your unit always has the latest software installed. You will also find service videos, FAQs, and operating instructions.
Where is the customer data from the Renfert CONNECT app stored?		<ul style="list-style-type: none">• The data is stored in accordance with GDPR requirements in a database reserved specifically for this purpose.
Who should I ask if I have additional questions about the app?		<ul style="list-style-type: none">• If you have any problems, please contact our service hotline.
Where can I find contact information for the Renfert Service team?		<ul style="list-style-type: none">• Click the two menu strips on the top left of the screen. An overlapping menu is shown. Under Support/Service you can see who to contact.
What operating system version must be installed on my mobile device so that I can use the app?		<ul style="list-style-type: none">• Android operating system: 8.0 or newer• iPhone iOS operating system: 14.0 or newer.
Will the app work on my tablet too?		<ul style="list-style-type: none">• The app is not optimized for use on tablets, but it will work on most tablets with the latest operating system.
What do I need in order to control my Renfert smart equipment using the app?		<ul style="list-style-type: none">• You will need a Renfert CONNECT stick. You can check if the Renfert CONNECT stick is available for your region on our web page: https://www.renfer.com/connect
Is voice control available?		<ul style="list-style-type: none">• No, voice control is not planned at this time.

Question / Error / Problem	Cause	Answer / Troubleshooting / Solution
In what countries is Renfert CONNECT available?		<ul style="list-style-type: none"> The app is available worldwide. You can check if the Renfert CONNECT stick is available for your region on our web page: https://www.renfert.com/connect
Can I upgrade my existing Renfert equipment to use Renfert CONNECT?		<ul style="list-style-type: none"> This requires that the equipment is intended for use with the Renfert CONNECT stick. Ask our Service team for details.
How do I delete my Renfert CONNECT account?		<ul style="list-style-type: none"> You can delete your account in the app under "My Profile". Your data will be anonymized and can no longer be restored.
What operating systems does Renfert CONNECT support?		<ul style="list-style-type: none"> Android operating system: 8.0 or newer iPhone iOS operating system: 14.0 or newer.
What are the minimum requirements for my Wi-Fi router?		<ul style="list-style-type: none"> The Renfert CONNECT system should work with all commercially available Wi-Fi routers that are not more than 5 years old (approximately). However, Wi-Fi networks must be encrypted for security reasons (WPA or WPA2 encryption). If your Wi-Fi network is not encrypted, it will not be possible to log on your unit.
How are data privacy and data security handled?		<ul style="list-style-type: none"> The data is stored in accordance with GDPR requirements in an online platform database reserved specifically for this purpose.
Are you also planning a LAN interface for the equipment?		<ul style="list-style-type: none"> No, a LAN interface is not planned for the equipment as Renfert CONNECT uses Wi-Fi to exchange data. Routing a LAN cable for every unit is a very time-consuming task. We chose Wi-Fi because it is now almost universally available.
Do I need other equipment in addition to a unit that supports Renfert CONNECT functionality and a Wi-Fi router?		<ul style="list-style-type: none"> Yes. You will need the Renfert CONNECT stick so that your unit can communicate with your router. You can check if the Renfert CONNECT stick is available for your region on our web page: https://www.renfert.com/connect
The signal on my unit / stick is weak because my Wi-Fi router is quite far away. Does this mean that I cannot use Renfert CONNECT after all?		<ul style="list-style-type: none"> It is possible to strengthen the Wi-Fi from your router using a Wi-Fi repeater. The signal should be strong enough if the Wi-Fi repeater is installed between the unit and the router.
Can I connect my equipment using WPS?		<ul style="list-style-type: none"> No, WPS functionality is not planned at this time.
How can I find out if the Wi-Fi signal is strong enough where my unit is installed?		<ul style="list-style-type: none"> You can see how strong the signal is directly at the installation location based on the Wi-Fi coverage of your smartphone or tablet.
What routers (Wi-Fi & LTE) provide particularly good connection quality for equipment with Renfert CONNECT?		<ul style="list-style-type: none"> Generally, most routers are suitable for connecting equipment with the app using the Renfert CONNECT stick. Experience has shown that routers such as Fritz!Box from AVM, Speedport from Deutsche Telekom, and AirPort Express from Apple provide a very strong connection.

Question / Error / Problem	Cause	Answer / Troubleshooting / Solution
<p>What are the Wi-Fi requirements?</p>		<ul style="list-style-type: none"> Renfert CONNECT usually operates with the standard Wi-Fi settings of commercially available routers. For a stable connection, the Renfert CONNECT stick connects with the 2.4 GHz Wi-Fi frequency band of your router. Make sure that this is activated. With newer routers, both frequency bands (2.4 and 5 GHz) are enabled as standard. <p>In some cases, certain settings must be adjusted manually. If necessary, check the following settings on your router. You can find information on configuration settings in the installation manual for your router.</p> <p>If required, e.g., during manual configuration, please note the following tips and settings: Encrypt your Wi-Fi, use security level WPA2 wherever possible or at least WPA. Open networks are not suitable for use with Renfert CONNECT. Renfert CONNECT has been tested using network mode IEEE 802.11 g. Please make sure that your router is configured accordingly.</p> <p>Renfert CONNECT does not work with Wi-Fi networks that require browser registration, for example by entering a user name and password in a web browser.</p> <p>You should have a stable Wi-Fi network with a strong signal and Internet access. Deactivate MAC filtering in your router to avoid saving the MAC addresses of your household appliances and devices with communication enabled. The use of proxies is not recommended.</p>
<p>After I log on, my unit that I have already registered is not visible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Unstable Internet connection. 	<ul style="list-style-type: none"> Make sure that your Internet connection is stable. Sometimes it's sufficient to wait 30 seconds. You may need to log off and on again.
<p>Can I see on the stick if it is connected?</p>		<ul style="list-style-type: none"> Yes. If the stick's open Wi-Fi is being transmitted, the LED flashes green. If it has connected with a router, the LED lights up in blue. If the router is out of range, then the LED flashes blue.
<p>What does the "mysimplelink" Wi-Fi mean?</p>		<ul style="list-style-type: none"> This is an open Wi-Fi transmitted by the stick. It does not enable an Internet connection but is required initially so that the equipment can be located in order to then connect with a router via the app. Once the stick has connected with the router, this open Wi-Fi disappears. Remember that no more than 4 mobile devices can connect with this open Wi-Fi.
<p>The app is not connected to the unit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> The unit or the stick have been updated. 	<ul style="list-style-type: none"> Switch the unit off and then on again.
<p>The password reset email has not arrived.</p>	<ul style="list-style-type: none"> The incorrect email address has been entered. 	<ul style="list-style-type: none"> Addresses ending in .com and .de are considered different email addresses by the system. The system does not indicate if the email address has already been registered.
<p>An update to the app was installed and now the app keeps crashing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Junk data in the memory can cause problems. 	<ul style="list-style-type: none"> After uninstalling and reinstalling the app, start the mobile device again.

2 App – Simplex

en

Question / Error / Problem	Cause	Answer / Troubleshooting / Solution
Can I delete my registered Simplex from the app?	<ul style="list-style-type: none">• Currently it is not possible to remove the unit yourself from the app.	<ul style="list-style-type: none">• You have the following options:<ul style="list-style-type: none">- You can delete your account. Your data will then be anonymized, and you can create a new account if required.- You can contact our support team. They can remove the unit from the database and so from your app the next time synchronization occurs.
Where can I find the serial number of my unit in the app?		<ul style="list-style-type: none">• Open the "My Equipment" menu. Then select the corresponding unit. You will find the serial number that you stored during registration on the start page under the name of the unit.
After I log on, my unit that I have already registered is not visible.	<ul style="list-style-type: none">• Unstable Internet connection.	<ul style="list-style-type: none">• Make sure that your Internet connection is stable. Sometimes it's sufficient to wait 30 seconds. You may need to log off and on again.
I don't have a mobile device that can run the app. Is there another way to access Simplex software?		<ul style="list-style-type: none">• Please contact our support team. They will need your email address, the name and address of your dental office or laboratory, and the serial number of your Simplex unit. We will then store your information in the database so that you can access it at any time in the future once you have a suitable mobile phone. Once this record is saved in the database, you will not only receive a link to your software via email, every software update will be sent to you automatically and conveniently via email too.

3 App – EASY view+

Question / Error / Problem	Cause	Answer / Troubleshooting / Solution
Can the unit be accessed multiple times simultaneously?		<ul style="list-style-type: none"> You can use the same account to access the same EASY view+ from different devices. Access from two devices at the same time is not possible. Downloaded images are saved locally, however they remain on the stick and can also be downloaded to a different device at any time.
After I log on, my unit that I have already registered is not visible.	<ul style="list-style-type: none"> Unstable Internet connection. 	<ul style="list-style-type: none"> Make sure that your Internet connection is stable. Sometimes it's sufficient to wait 30 seconds. You may need to log off and on again.
The sequence of the images is random / mixed-up.		
Our dental office / our laboratory has purchased a second EASY view+. It was not possible to add it to the app.		<ul style="list-style-type: none"> Currently it is only possible to register one unit for each account. Create a second account for the second unit.
I have registered my EASY view+ but no images were downloaded during initial synchronization.	<ul style="list-style-type: none"> Please check the color of the LED on the Renfert CONNECT stick. If it flashes green, the unit was not switched off and on again. 	<ul style="list-style-type: none"> Switch the EASY view+ off and on again. Contact our support team. You will find the number in the app.
I moved an image to a folder and renamed it. In the gallery, it is still showing the old name.	<ul style="list-style-type: none"> Compare for synchronization. 	<ul style="list-style-type: none"> Currently EASY view+ needs to compare using the gallery so that images that have already been synchronized are not downloaded again. A solution to this problem will be provided automatically via an update as development of the app continues.
It was not possible to upload an image to EASY view+.		<ul style="list-style-type: none"> Check the format of the image. Due to the amount of data, it is currently only possible to upload JPG and PNG files. If you convert your image to this type of format, uploading should be possible without problems.
I uploaded an image but can't find it under this name in the splitscreen mode of my EASY view+.		<ul style="list-style-type: none"> To ensure that images are not uploaded twice, the app renames the image when uploading. Look carefully right at the start or end of the image. There should be a long sequence of digits (e.g., 6276B04A-DE7E-430F-BB3E).
Where can I find the serial number of my unit in the app?		<ul style="list-style-type: none"> Open the "My Equipment" menu. Then select the corresponding unit. You will find the serial number of your unit on the start page under the name of the unit.
I deleted an image in the app but it's still showing on the EASY view+ stick and was downloaded again at the next synchronization.		<ul style="list-style-type: none"> To prevent images from being accidentally deleted from the stick it is currently not possible to delete images from the stick using the app. You can delete them at any time in the usual way via your PC.
In the device setup in the app, setup stops at step 3 (network settings).	<ul style="list-style-type: none"> Unstable connection to the network. 	<ul style="list-style-type: none"> Go back to the network settings and set your own network. Then repeat the step.
Can I connect my unit to another router in another room?		<ul style="list-style-type: none"> Yes, this is possible. To do so you must press the right mouse button on EASY view+ and start the "RESET Wi-Fi" function. You must also disconnect the unit accordingly in the app. You can then connect the unit again in the app and via the other router using "Add device".

