

Guide de diagnostic de panne L1 pour partenaires



Ce document est réservé aux partenaires Experts EVBox. Il a été mis à jour en juin 2021 (version 2021.06).

Cliquez [ici](#) pour vérifier si une nouvelle version de ce document existe.

| SUJETS | SCENARI | ACTIONS / RÉPONSES | OUTILS |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Enregistrement de la station | Comment enregistrer la station pour le client ? | 1/ Vérifiez que la borne est une borne connectée 2/ Consultez : https://help.evbox.com/s/article/guide-logiciel?language=fr 3/ Appelez le numéro support niveau 1 | Pour le support niveau 1, appelez le : 01 41 44 70 47 Tapez 2 puis 1. |
| Activation de la borne | Il me manque le numéro de borne (ID) et/ou le code de sécurité | Les identifiants bornes (Station ID commençant par EVB-P) sont fournis dans chaque carton de borne (dépliant cartonné dans la Elvi et jaquette plastique bleue type DVD pour la BusinessLine) Appelez le numéro support niveau 1 | |
| Les cartes | Je n'ai pas de cartes pour activer ma borne ou ma carte ne fonctionne pas | Appelez le numéro support niveau 1 | |
| Création des comptes | Je n'arrive pas à créer le compte client. | 1/ Consultez : https://help.evbox.com/s/article/guide-logiciel?language=fr 2/ Appelez le numéro support niveau 1 | Pour le support niveau 2, appelez le : 01 41 44 70 47 Tapez 2 puis 2. |
| Création des comptes | Le numéro de ma borne n'est pas valide, je n'arrive pas à l'enregistrer. | Appelez le numéro support niveau 2 | |
| Borne Hors ligne | La borne apparait Hors Ligne sur le Logiciel EVBox de Supervision | 1/ Vérifiez que la borne est une borne connectée (Référence Produit) 2/ Disjonctez la borne, attendez 10 secondes, rallumez la borne 3/ Vérifiez les voyants du modem 4/ Vérifiez le câble noir d'antenne GSM/GPRS 5/ Appelez le numéro support niveau 2 | |
| Problème de charge | La session de charge ne se lance pas | 1/ Vérifiez que la carte RFID est activée sur le bon compte 2/ Vérifiez que le câble de recharge est bien inséré 3/ Vérifiez qu'un son de verrouillage confirme bien l'ancrage du câble 4/ Appelez le numéro support niveau 2 | Pour le support niveau 2, appelez le : 01 41 44 70 47 Tapez 2 puis 2. |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Problème avec mon application | Je n'arrive pas à appairer la borne via l'application EVBox Connect | 1/ Essayez avec un autre téléphone 2/ Approchez-vous un peu plus de la borne 3/ Passez votre téléphone en mode avion | |
| Consommation et compteur KWh | Pourquoi mes consommations sont à 0 kWh sur le Logiciel EVBox de Supervision ? | 1/ Vérifiez que la borne intègre un compteur MID 2/ Vérifiez que la voiture se charge 3/ Si la voiture ne se charge toujours pas, appelez le numéro support niveau 2 | Pour le support niveau 2, appelez le : 01 41 44 70 47 Tapez 2 puis 2. |
| Capacité limitée sur site (courant maximum) | Peut-on limiter le courant maximum ? | <ul style="list-style-type: none"> - Pour les bornes G4 (protections intégrées) non connectées, vous pouvez le faire depuis l'application EVBox Connect (accès installateur). - Pour les bornes G3 non connectées, appelez le numéro support niveau 2 | |
| Configuration Hub-Sat (courant maximum) | Peut-on augmenter le courant actuel ? | 1/ Vérifiez la puissance maximale du courant sur le site. 2/ Appelez le numéro support niveau 2 | |
| Dépannage Connecteur en rouge HS apparait dans le Logiciel Hub-Satellite | Deux voitures chargent en même temps et la session se coupe automatiquement Un ou plusieurs connecteurs de la grappe hub-sat clignotent en rouge ? | 1/ Vérifiez le schéma de raccordement du Bus RS485 2/ Vérifiez que la résistance de fin de grappe a été installée (pour les grappes de plus de 3 points de charge) 3/ Appelez le numéro support niveau 2 | |
| | | | |