



## OVA-palvelu – Usein kysytyt kysymykset

### **OLEN UNOHTANUT SALASANANI. KUINKA TOIMIN?**

Pystyt tilaamaan uuden salasanan sekä nettiselainohjelman että mobiilisovelluksen kirjautumissivulta kohdasta "Unohditko salasanasasi".

Nettiselaimen kirjautumissivu löytyy osoitteesta [www.ovaport.com](http://www.ovaport.com) ja mobiilisovelluksen kirjautumissivulle pääset, kun avaat OVA-sovelluksen puhelimestasi tai tabletiltasi.

Paina "Unohditko salasanasasi" ja kirjoita kenttään käyttäjätunnuksesi. Paina "Lähetä sähköpostia".

Vaihda salasanana viestin ohjeen mukaan. Jos viesti ei näy Saapuneet-kansiossa, tarkista roskapostikansio. Huomioithan, että salasanan vaihto-ohjeet tulevat käyttäjätunnukseesi liitettyyn sähköpostiosoitteeseen.

Jos käyttäjätunnukseesi tai sähköpostiosoitteeseesi on tullut muutoksia, etkä pysty tilaamaan uutta salasanaa, otathan yhteyttä ensisijaisesti oman organisaatiosi pääkäyttäjään. Mikäli pääkäyttäjä ei pääse tekemään muutoksia, voit tilata muutoksen asiakastuesta [support@nokeval.com](mailto:support@nokeval.com)

### **MUISTAN SALASANANI, MUTTA HALUAN VAIHTAA SEN. KUINKA TOIMIN?**

Toimi näin:

1. Kirjaudu OVA-nettiselainohjelmaan [www.ovaport.com](http://www.ovaport.com)
2. Valitse "Asetukset"-välilehdeltä "Omat asetukset"
3. Omissa asetuksissa näet "Salasanan vaihto" -kohdan, jossa voit muuttaa salasanasasi (samalla sivulla pystyt vaihtamaan myös käyttäjätunnukseen liitetyn sähköpostiosoitteen)



## **KIRJAUTUMINEN EI ONNISTU. KUINKA TOIMIN?**

Tarkista, ettei käyttämäsi salasana ole muuttunut. Varmista, että käyttäjätunnukseen sekä salasanaan ei jää ylimääräisiä välilyöntejä ja että isot sekä pienet kirjaimet ovat oikein (mobiilisovelluksessa automaattinen tekstinsyöttö saattaa muuttaa kirjoitusmuotoa). Tarkista myös, että käyttämäsi tunnus on oikea.

Organisaatiosi pääkäyttäjä pystyy tarkistamaan käyttäjätunnuksesi, jos se on päässyt unohtumaan. Jos epäilet unohtaneesi henkilökohtaisen salasanan, voit pyytää nettiselainohjelman tai mobiilisovelluksen kautta uuden (ohje ylempänä).

Mobiilisovellus vaatii internet-yhteyden toimiakseen. Tarkista verkkoyhteyden tila, jos kirjautuminen ei onnistu edellä mainittujen ohjeiden avulla.

## **PIIKKIMITTARI/IR-MITTARI EI YHDISTY TAI MITTAUSTAPAHTUMA KATKEAA. KUINKA TOIMIN?**

OVA-palvelun käsimittalaitteet yhdistyvät mobiilisovellukseen Bluetooth-yhteydellä. Käsimittalaitteet yhdistyvät automaattisesti, kun sovelluksesta valitaan oikea mittaustehtävä ja mittalaite käynnistetään. Mobiilisovellus vaatii toimiakseen myös internet-yhteyden. Häiriö Bluetooth- tai verkkoyhteydessä voi vaikuttaa mittauksen sujuvuuteen ja palvelun käyttöön.

Sijaintisi rakennuksessa sekä ympärillä olevat tekniset laitteet saattavat vaikuttaa Wi-Fi -ja Bluetooth-yhteyksien toimintaan. Langattomista esteitä voivat olla esimerkiksi mikroaaltolähettimet, murtohälytyslaitteet sekä selektiivilasit (ikkunat).

Tässä vaihtoehtoja, kuinka kannattaa toimia:

- Sammuta mobiililaitte ja käynnistä se uudelleen.
- Testaa toimivuutta ulkona tai ikkunan luona.
- OVA-palvelulle pitää antaa lupa käyttää sijaintia. Varmista puhelimen asetuksista, että sijaintitoiminto on päällä.
- Sammuta mobiililaitteesta Bluetooth-yhteydet ja laita se uudestaan päälle.
- Tarkista, mitä yhteyttä laitteesi käyttää (Wi-Fi tai Mobiilidata). Vaihda yhteys tarvittaessa. Jos mobiilidata on käytössä, Wi-Fi kannattaa laittaa pois päältä.



- Jos kuuluvuus mobiiliverkossa on huono, mobiilidatasta voi yrittää vaihtaa verkkoasetusta, sillä joissain tiloissa 3G toimii paremmin kuin 4G. Verkon pääsee vaihtamaan puhelimen asetuksista.
- Poista OVA-mobiilisovellus ja lataa se uudelleen. Pääset lataamaan OVA-mobiilisovelluksen Google Play Kaupasta tai App Storesta.

## **KYLMIÖSSÄNI ON USEIN YLÄRAJAHÄLYTYKSIÄ. KUINKA TOIMIN?**

Kylmätilalähetin mittaa elintarvikkeiden ympärillä olevaa lämpötilaa ja muodostaa hälytyksen, jos ruokaturvallisuus on vaarassa. Hälytyksen syntyminen kertoo, että jotain on vialla, kun lämpötila kylmätilassa nousee.

Hälytys aktivoituu tyypillisesti 3 tunnin kuluttua siitä, kun palvelu on huomannut poikkeaman. Viiveaikaa kutsutaan hälytysviiveeksi ja se määritellään palvelun asetuksissa. Hälytysviiveen tarkoituksena on suodattaa pois normaalista käytöstä johtuvat lämpötilan vaihtelut, jotka syntyvät esim. tukkukuorman purkamisesta.

Jos kylmäkaappi ei ole rikki tai huollon tarpeessa, tarkista nämä asiat:

- Ilman pitäisi päästä kiertämään vapaasti kylmälaitteessa. Se ei onnistu, jos kylmälaite on liian täynnä tavaraa. Vain oikeanlainen ilmankierto kaapin sisällä varmistaa sen, että viileä ilma pääsee ympäröimään kaikki elintarvikkeet.
- Pidä tiivisteet ehjinä ja puhtaina.
- Jos kylmäkaappi on liian täynnä, kylmäaineet ovat vähissä tai kylmälaite on vanha, ei kylmälaite välttämättä toimi optimaalisesti.
- Tarkista, että kylmätilalähetin on paikassa, jonne se on alun perin asennettu.

## **KYLMÄTILALÄHETIN ILMOITTAÄ "MITTA-ARVOT PUUTTUVAT KANAVALTA". KUINKA TOIMIN?**

"Mitta-arvot puuttuvat kanavalta" -hälytys syntyy, kun mittaustulokset eivät siirry Ova-palveluun. Ongelma saattaa johtua radiosignaalin häiriöstä tai lähetinosan kosketushäiriöstä. Jos hälytys ilmenee kaikilla mittauspisteillä, niin tukiasema ei välttämättä saa virtaa.



Varmista, että tukiasema ja mahdollisesti toistin (jos sellainen on) saavat verkkovirtaa, eli että töpselit ovat seinässä.

Varmista, että kylmätilälähetin ja tuotteet on aseteltu niin, että kuuluvuus ei vaarannu: kylmätilälähettimen välitön läheisyys on pidettävä vapaana tavarasta. Tarkista myös, että mikään tuote ei paina kylmätilälähettimen mustaa antennia.

Kyseessä voi olla myös kylmätilälähettimien kosketushäiriö. Voit kokeilla kiinnittää lähettimen mittapään uudelleen. Se tehdään näin:

1. Pidä kiinni lähettimen keskiosasta
2. Paina lukitussalpoja yhtäaikaisesti
3. Vedä mittapäätä alaspäin
4. Heilauta mittapäätä tarvittaessa varovasti puolelta toiselle
5. Työnnä mittapää takaisin radiopäähän koskematta lukitussalpoihin (kuulet napsahduksen, kun se on paikallaan)

## **PIIKKI/IR-MITTARIN, KYLMÄTILALÄHETTIMEN, ASTIANPESUKONELÄHETTIMEN TAI JÄÄHDYTYSLÄHETTIMEN PARISTO ON VÄHISSÄ. KUINKA TOIMIN?**

Ota yhteys tukeen [support@nokeval.com](mailto:support@nokeval.com).

## **PIIKKIMITTARI NÄYTTÄÄ VÄÄRÄÄ LUKEMAA. KUINKA TOIMIN?**

Piikkimittari on saattanut vääntyä tai saada kolauksen. Ota yhteys tukeen [support@nokeval.com](mailto:support@nokeval.com).

Käsittelethän mittareita aina huolellisesti ja varovaisesti.



## **IR-MITTARI NÄYTTÄÄ VÄÄRÄÄ LUKEMAA. KUINKA TOIMIN?**

Tarkista, että mittarin linssi on puhdas ennen kuin otat yhteyttä tukeen [support@nokeval.com](mailto:support@nokeval.com).

## **ONKO OVA-PALVELUN KÄYTTÖÖN SAATAVILLA KOULUTUSTA?**

Koulutuspäällikkö Juuli Vieri vastaa koulutuksista ja auttaa mielellään koulutuksiin liittyvissä asioissa. Hänet tavoittaa puhelinnumerosta +358 (0)50 598 2933 tai sähköpostilla [juuli.vieri@nokeval.com](mailto:juuli.vieri@nokeval.com).