**FAQ GENERALI SUI SISTEMI MESH TENDA**
 Queste FAQ si applicano alla risoluzione dei problemi più comuni per i nostri sistemi mesh.
 Se non dovessero risolvere il tuo problema, ti preghiamo di contattare il nostro team
 di assistenza clienti inviando una e-mail a **support.it@tenda.cn**

 **La copertura è inferiore a quella pubblicizzata.**

**1.** Le stime di copertura si basano su condizioni di utilizzo normali. Le prestazioni effettive possono variare a causa di fattori come interferenze elettromagnetiche, utilizzo dei dispositivi, materiale di costruzione della struttura, spessore delle pareti e ostacoli. Le stime di velocità e copertura sono teoriche, non sono quindi garantite.

**2.** Se ci sono delle zone della rete senza copertura, c'è la possibilità di acquistare ulteriori unità Mesh da aggiungere al sistema di rete per espanderla.

Si prega di notare che la Serie Tenda MW (standard Wi-Fi 5) può essere combinata solo con prodotti della Serie MW. La Serie Tenda MX/EX (standard Wi-Fi 6) può essere combinata solo con prodotti della Serie MX/EX. Un sistema di rete mesh generalmente può essere composto fino a 10 unità Nova. Per garantire la stabilità della rete, raccomandiamo un massimo di 8 unità Nova. **3.** La velocità di connessione al Web dipende dal tuo fornitore di servizi Internet. Le velocità massime del segnale wireless sono derivate dalle specifiche dello standard IEEE 802.11 e dalla tipologia dei client connessi. Le velocità effettive possono variare in base alla configurazione della rete.

# La velocità di internet diminuisce dopo un certo periodo di utilizzo.

Prova ad attivare la funzione di Manutenzione automatica del sistema. La trovi nel sistema di gestione Web in *Altro -> Impostazioni di Sistema -> Manutenzione Automatica del Sistema*. Se utilizzi l'App Tenda WiFi la trovi in *Impostazioni -> Manutenzione Automatica del Sistema*.

**Il prodotto non funziona / ritengo sia difettoso, come risolvere il problema?**La topologia di rete mesh è una rete che collega un gruppo di dispositivi. In una topologia mesh completa, ogni singolo nodo è direttamente collegato agli altri. Il modo in cui sono collegati è principalmente tramite wireless. Gli apparecchi elettrici come forni a microonde, piani cottura a induzione, lampade da scrivania, stereo e telecamere possono influenzare la trasmissione dei segnali della rete wireless o addirittura ridurre la velocità della rete. Le loro onde elettromagnetiche possono causare un'interferenza significativa al segnale, con il risultato di bloccare la trasmissione. Raccomandiamo di posizionare il nodo in un luogo dove sia possibile evitare la fonte di interferenza, quindi collegare l'alimentazione e monitorare il funzionamento.

#

# Lo smartphone si disconnette frequentemente dalla rete Wi-Fi.

Quando il sistema telefonico rileva che la velocità Wi-Fi non è buona quanto quella della rete mobile, passerà automaticamente allo stato della rete mobile. Generalmente, è possibile disattivare questo modo di funzionamento nelle impostazioni Wi-Fi del tuo smartphone.

**Una delle unità che vorrei aggiungere non si connette automaticamente, come posso risolvere?**

Tieni premuto il pulsante di reset del nodo che desideri aggiungere per circa 10 secondi, quindi scansiona il codice QR posto alla base via APP Tenda Wi-Fi e aggiungi nuovamente il nodo con la funzionalità "Aggiungi Nova".

Se i nodi dispongono del pulsante “Mesh”, tieni premuto questo pulsante per 2 secondi sul nodo master, noterai che lampeggerà rapidamente in verde, premi entro due minuti lo stesso pulsante sul nodo da aggiungere, anche questo lampeggerà rapidamente in verde. Inizierà a questo punto la fase di sincronizzazione tra i due nodi, che terminerà quando entrambi i led saranno in verde fisso. La prima installazione dei nodi satelliti è consigliabile effettuarla in prossimità del nodo master, per poi posizionarli entro i 10 metri ed in modo “strategico” dopo che la sincronizzazione sarà avvenuta. Tenere sempre in considerazione le barriere architettoniche (spessore e disposizioni delle mura/suolette) e delle fonti di interferenze elettromagnetiche come forno a microonde/a induzione e frigoriferi ad esempio.

 **Due nodi non riescono a connettersi al nodo principale, cosa dovrei fare?

 Esempio:** hai acquistato un set Nova con tre nodi. Il nodo principale funziona bene, ma gli
 altri due nodi non riescono a connettersi al nodo principale.

 **Soluzione**:

* 1. Suggeriamo che la distanza tra i due nodi non superi due pareti se la posizione non è corretta, si prega di regolare il posizionamento del Nova.
	2. Spegnere e riavviare i due nodi, attendere 1-2 minuti e poi verificare se possono connettersi al nodo principale sull'APP, o controllare la luce del terzo nodo (se è blu/verde fissa o meno).
	3. Se i due nodi non riescono ancora a connettersi al nodo principale, si prega di trovare uno strumento per tenere premuto il pulsante di reset per 20 secondi, quando le luci diventano bianche fisse è possibile rilasciarlo.
	4. Quando le luci diventano blu o verde lampeggianti, aprire l'APP e verificare se appare un avviso che indica che una nuova unità Nova si sta unendo al sistema di rete corrente. Toccare su "Consenti".

# Il segnale e la velocità sono instabili, come risolvere?

La topologia di rete mesh, detta in modo semplificato, è una rete che connette un gruppo di dispositivi. In una topologia mesh completa, ogni singolo nodo è direttamente collegato agli altri. Il modo in cui sono collegati è tramite wireless. Gli apparecchi elettrici come forni a microonde, piani cottura a induzione, lampade da scrivania, stereo e telecamere sono quelli che probabilmente influenzeranno la trasmissione dei segnali della rete wireless o addirittura ridurranno la velocità della rete. Le loro emissioni elettromagnetiche causano un'interferenza significativa al segnale, con possibili conseguenze avverse sulla trasmissione del segnale. Raccomandiamo di posizionare il nodo in un luogo dove sia possibile evitare la fonte di interferenza, quindi collegare l'alimentazione e osservare il comportamento del nodo.

# Come connettere il sistema Nova a Internet

Il set Nova contiene generalmente 3 unità, che possono essere posizionate nei luoghi appropriati secondo la guida all'installazione o le istruzioni dell'app Tenda Wi-Fi per soddisfare le tue esigenze di copertura Wi-Fi. L'unità Nova può essere installata e gestita solo utilizzando principalmente l'app Tenda Wi-Fi, quindi è necessario scaricare l'app prima dell'installazione.

 **Step 1: scarica l'App ‘’Tenda WiFi ‘’**

Collega il tuo smartphone a una rete Wi-Fi esistente o a una rete mobile per scaricare l'app Tenda Wi-Fi.

* + Sistema iOS: puoi cercare Tenda Wi-Fi sull'App Store, o utilizzare WeChat per scansionare il codice QR nella guida all'installazione.
	+ Sistema Android: puoi cercare Tenda Wi-Fi su Google Play, o utilizzare WeChat o un browser web per scansionare il codice QR nella guida all'installazione.

**Step 2: connetti il primo nodo Nova**

Connetti la tua linea Internet alla  porta WAN/LAN di una delle unità Nova.

 1. Accendi l'unità Nova.

1. Collega il tuo smartphone alla rete wireless dell'unità Nova utilizzando il nome della rete wireless (SSID) e la password specificati sull'etichetta alla base dell'unità Nova.
*Nota: non puoi configurare l'unità Nova finché non sei connesso alla sua rete wireless. Dopo esserti connesso alla rete, lo smartphone non potrà accedere a Internet per il momento.*

 **Step 3: imposta il primo nodo Nova**

1. Apri l'app **Tenda Wi-Fi**, apparirà l'installazione guidata. Seleziona **"Setup"**.
2. L'app rileva automaticamente il tipo di connessione Internet. Inserisci le informazioni

richieste in base al tipo di connessione rilevata e seleziona and tap "**Avanti**". L'unità Nova si connetterà ad Internet e l'app procederà al passaggio successivo.

Se la tua connessione a Internet richiede il protocollo PPPoE, dovrai inserire la user name e la

password (forniti dal tuo ISP) e selezionare "**Avanti**”.

Se la tua connessione Internet richiede un IP dinamico che viene rilevato automaticamente dall'app, seleziona questa modalità e prosegui con “**Avanti**”.

Se la tua connessione Internet richiede un IP statico, inserisci il tuo indirizzo IP fornito di solito dal tuo ISP e seleziona “**Avanti**”.

1. Imposta il nome della rete Wi-Fi con la relativa password dell'unità Nova e prosegui dando

# "OK".

# *Attenzione: se cambi il nome e la password della rete wireless e dai "OK", il tuo smartphone verrà disconnesso dalla rete Wi-Fi generata dal Nova.*

***Dovrai quindi riconnetterti alla nuova rete wireless che hai configurato.***

1. Quando il LED dell'unità Nova principale diventa verde fisso, la connessione Internet è avvenuta.

**Step 4: aggiungi le altre unità Nova**

Dopo che l'unità Nova principale è stata configurata, l'app spiegherà come configurare le altre unità Nova. Seleziona “**OK**” per visualizzare i passaggi specifici:

1. Posiziona la seconda unità Nova provvisoriamente nei pressi di quella principale e seleziona

**“Avanti”**.

1. Accendi la seconda unità Nova e seleziona **"Next".**
2. Attendi circa 1 minuto e controlla lo stato della connessione della seconda unità Nova in base al colore del LED. Se è verde, significa che la connessione è avvenuta automaticamente ed è buona. Posiziona successivamente l'unità Nova in un luogo adeguato, a non più di 10 metri dall'unità principale tenendo conto delle barriere architettoniche. Se il LED mostra il colore giallo, vuol dire che il segnale è scarso, posiziona quindi l'unità Nova più vicina a quella principale.
3. Configura la terza unità Nova nello stesso modo in cui hai configurato la seconda: posiziona la terza unità nova in un luogo appropriato e accendila. Attendi circa 1 minuto e controlla il suo LED per assicurarti che la connessione sia buona. Dopo che la rete è stata stabilita con successo, l'app mostrerà 3 unità Nova online.

# Impossibile connettersi ai dispositivi smart home

* La maggior parte delle case intelligenti può connettersi solo alla banda 2.4 GHz, non alla banda 5 GHz. Assicurati che il tuo dispositivo smart home sia connesso alla banda 2.4 GHz.
* I dispositivi smart home che supportano solo i protocolli Zigbee, Z-Wave e Bluetooth non

sono compatibili con il protocollo Wi-Fi (802.11).

# Alcuni dispositivi non possono connettersi al Wi-Fi, mentre altri possono

Alcuni dispositivi più datati potrebbero non riuscire a connettersi al Wi-Fi se è attivata la crittografia di rete WPA3. Prova a cambiare il tipo di sicurezza della rete a WPA2 o considera di sostituire il dispositivo con uno moderno. Se hai attivato il Parental Control e il dispositivo è stato bloccato, dovrai rimuoverlo dalla lista di dispositivi bloccati o di disattivare questa funzionalità nelle impostazioni.

**Le velocità di upload sono basse a meno che il dispositivo non sia in modalità AP (Bridge), ma questa modalità riduce altre funzionalità. Come posso risolvere questo problema?**Verifica che tutti i nodi del mesh abbiano il firmware più recente installato. Gli aggiornamenti possono migliorare le prestazioni e risolvere problemi di velocità.

**In cosa consiste la modalità di funzionamento AP (Bridge)?**Se il sistema è impostato su DHCP e si riscontrano problemi di velocità e di stabilità di rete, è possibile passare alla modalità di funzionamento AP (anche denominata Bridge) nelle “Impostazioni Internet” dell'app Tenda WiFi.

La modalità AP consente al sistema mesh di essere visto dal modem router principale come un'estensione di questo. Abilitando la modalità AP nel sistema mesh, i nodi operano allo stesso livello di rete (stessa classe di indirizzo IP) e possono comunicare direttamente tra loro senza dover passare attraverso un router (rappresentato dal nodo primario). Questo può essere utile per minimizzare la latenza e migliorare le prestazioni nella rete mesh.

La modalità AP è particolarmente utile in caso di incompatibilità con i modem router customizzati, ad esempio quelli forniti in abbonamento da alcuni gestori, che potrebbero presentare limitazioni e menu di configurazione ridotti. Inoltre, è vantaggiosa se nella rete devono essere condivisi dispositivi come stampanti e telecamere.

Tuttavia, è importante notare che in modalità AP non è possibile utilizzare la rete Ospiti fornita dal sistema mesh, in quanto questa funzionalità è demandata al modem router principale.

# Quante unità Nova possono essere utilizzate per creare una rete?

Un sistema di rete mesh può essere composto fino a 10 unità Nova. Per garantire la stabilità della rete, raccomandiamo un massimo di 6 unità Nova.

# Le unità Nova possono stabilire automaticamente una rete con dispositivi mesh di altre marche?

No, il protocollo Easy Mesh supporta solo l'interconnessione dei prodotti della stessa marca.

# Il sistema mesh non riesce a rilevare il tipo di connessione durante la configurazione iniziale, cosa dovrei fare?

 **Descrizione dello scenario**:

La connessione della mia rete è di tipo DHCP. Quando collego un'unità Nova al modem via cavo, il Nova non riesce a rilevare il tipo di connessione DHCP; la luce rimane rossa fissa. Cosa dovrei fare?

**Soluzion**i:

**1.** Spegni e accendi sia il modem che Nova, quindi collega Nova al modem con il cavo Ethernet, quando il led diventa verde lampeggiante, connetti lo smartphone alla rete WI-FI generata dal Nova e riconfiguralo tramite l'APP Tenda Wi-Fi.

**2.** Se hai spento e riavviato sia il modem che il Nova, ma ancora non riesci a rilevare il tipo di connessione DHCP, segui i passaggi seguenti:

* + Se disponi di un vecchio router wireless, collegalo al modem via cavo e spegni e riaccendi il modem per consentire al router wireless di accedere a Internet.
	+ Connetti la porta WAN  del Nova alla porta LAN del router wireless e configura il sistema mesh via app Tenda Wi-Fi per accedere a Internet.
	+ Apri l'app Tenda Wi-Fi, accedi a “Impostazioni” > “Upgrade del firmware”, e controlla se è disponibile una nuova versione del firmware per l'aggiornamento. Se disponibile, procedi con l'aggiornamento alla versione più recente del firmware.
	+ Dopo aver completato l'aggiornamento, ricollega il Nova al modem via cavo e spegni e riaccendo quest'ultimo. Apri l'app Tenda Wi-Fi e riconfigura il dispositivo; dovrebbe rilevare il tipo di connessione e accedere a Internet.