

# Connectiviteitsoplossingen:

NEDERLANDS 

Duco Installation Kit  
Duco Connectivity Board  
Duco Installation App

## Serviceinstructies: FAQ / Troubleshooting



## Inhoudstafel

<b>01 Algemene FAQ's</b> .....	<b>3</b>	<b>03 Problemen tijdens de installatie</b> .....	<b>8</b>
01.A Waar kan ik de app downloaden/terugvinden?.....	3	03.A Kan de Duco Installation App gedownload of bijgewerkt worden?.....	8
01.B Is de app gratis te downloaden?.....	3	03.B Mijn DucoBox display reageert niet meer na het plaatsen van de Duco Installation Kit of de Duco Connectivity Board. Wat nu?.....	8
01.C Welke minimale telefoonvereisten heb ik nodig om de applicatie te gebruiken?.....	3	03.C Kunnen meerdere DucoBoxen gelijktijdig ingeregeld worden met de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?.....	8
01.D Welke applicaties heeft DUCO reeds op de markt?.....	4	03.D Is mijn Duco Connectivity Board correct aangesloten op een LAN-Netwerk of via wifi?.....	8
01.E Welke talen ondersteunt de Duco Installation App?.....	4	03.E Hoe kan ik een IP-adres uitlezen?.....	8
01.F Wat is het verschil tussen de Duco Connectivity Board en de Communication Print?.....	4	03.F Kan een Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board gekoppeld worden aan een 5 GHz netwerk?.....	9
01.G Wat is het verschil tussen Modbus TCP en Modbus RTU?.....	4	03.G Kan ik een statisch IP-adres instellen?.....	9
01.H Hoe maak ik een account aan in de applicatie?.....	4	03.H Mijn Duco Installation App werkt traag. Wat kan ik doen?.....	9
01.I Hoe verwijder je een account of wijzig je een wachtwoord in de applicatie?.....	5	03.I Mijn verbinding valt weg tijdens het gebruik van de app. Wat nu?.....	9
01.J Ik ben mijn wachtwoord vergeten van mijn account. Wat nu?.....	5	03.J Ik kan geen verbinding maken met de DucoBox. Wat nu?.....	9
01.K Is API integratie mogelijk?.....	5	03.K Hoe controleer je of de communicatie tussen de DucoBox en de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board niet beschadigd is?.....	10
01.L Is er een dashboard beschikbaar om alle informatie te krijgen en/of uit te lezen van ingeregelde installaties?.....	5	03.L Hoe rapporteer ik een issue aan DUCO over de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?.....	10
01.M Kan ik reeds opgeslagen installatierapporten opnieuw opvragen aan DUCO?.....	5	<b>04 Meer info</b> .....	<b>11</b>
01.N Onthoudt de DucoBox ook data?.....	5	04.A Waar vind ik het serienummer (SN) van de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?.....	11
01.O Hoe ver reikt de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit van (lokale point to point) wifi?.....	5	04.B Hoelang heb ik garantie op de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit?.....	11
01.P Zal de DucoBox automatisch updaten met de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?.....	6	04.C Waar kan ik een retourpolicy terugvinden?.....	11
01.Q Hoeveel DucoBoxen kan ik koppelen aan een Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?.....	6		
01.R Kan de Duco Installation App werken met de Communication Print?.....	6		
<b>02 Toepassing en gebouwbeheersystemen</b> .....	<b>7</b>		
02.A Welke DucoBoxen kunnen geconnecteerd worden met de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit?.....	7		
02.B Werkt de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit met collectieve systemen van DUCO? (Bv. IQ-Unit).....	7		
02.C Is een integratie met KNX of PRIVA systemen mogelijk met de Duco Connectivity Board?.....	7		
02.D Is een integratie met Q-Bus mogelijk met de Duco Connectivity Board?.....	7		
02.E Is een integratie met Niko Home Control mogelijk met de Duco Connectivity Board?.....	7		
02.F Kan Modbus TCP standaard uitgelezen worden op een DucoBox?.....	7		
02.G Waar vind ik de lees- en schrijfparameters van Modbus TCP?...7			

### Originele instructies

Voor informatie wat betreft garantie, onderhoud, technische gegevens, enzovoort, zie [www.duco.eu](http://www.duco.eu).

Installatie, aansluiting, onderhoud en herstellingen dienen door een erkend installateur te gebeuren. De elektronische onderdelen van dit product kunnen onder spanning staan. Vermijd contact met water.



# 01 Algemene FAQ's

## 01.A Waar kan ik de app downloaden/terugvinden?

Download de Duco Installation App gratis in de App store of op Google Play:



Deze applicatie ondersteunt - en ontzorgt - installateurs om op een uiterst gebruiksvriendelijke wijze een installatie te voltooien.

## 01.B Is de app gratis te downloaden?

Om de Duco Installation App te kunnen gebruiken is een Duco Installation Kit nodig (een tool die de installateur eenmalig aankoopt) of een Duco Connectivity Board (deze blijft permanent op de de DucoBox aangesloten).

De Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board is niet gratis, maar de applicatie om deze te gebruiken, kan je wel gratis downloaden.



### Heb je nog geen Duco Installation Kit?

Vraag er dan één aan via onze website:  
[www.duco.eu/be\\_nl/duco-installation-app](http://www.duco.eu/be_nl/duco-installation-app)

## 01.C Welke minimale telefoonvereisten heb ik nodig om de applicatie te gebruiken?

- Android: Vereist OS: 6.0 of hoger
- iPhone/ iPod Touch: Vereist iOS: 15.0 of recenter
- Mac: Vereist: een Mac met macOS 12.0 of recenter én Apple M1-chip of recenter.
- Windows: n.v.t.

Meer info op de App store of op Google Play.

## 01.D Welke applicaties heeft DUCO reeds op de markt?

### **Duco Installation App**

De Duco Installation App is de huidige installatie-applicatie van DUCO.

### **DUCO Ventilation App:**

De Ventilation applicatie is de oudere installatie- en gebruikersapplicatie van DUCO. Deze blijft nog steeds verder werken, maar wordt niet meer ondersteund door DUCO. Deze applicatie is ook niet meer te vinden in de App store of op Google Play. Contacteer DUCO voor meer info bij problemen.

## 01.E Welke talen ondersteunt de Duco Installation App?

De Duco Installation App volgt de taalinstelling van je telefoon. De ondersteunde talen zijn Nederlands, Frans en Engels. Indien er een andere taalinstelling ingesteld staat, valt de applicatie altijd terug op het Engels.

## 01.F Wat is het verschil tussen de Duco Connectivity Board en de Communication Print?

De optionele Duco Connectivity Board kan toegepast worden binnen de DucoBox Silent Connect, DucoBox Focus en DucoBox Energy. Deze printplaat maakt een koppeling richting domotica en gebouwbeheersystemen mogelijk via REST API (lokaal of via de cloud) of Modbus TCP (lokaal). Beide zijn mogelijk via Ethernet of wifi. De Duco Connectivity Board maakt het ook mogelijk dat de Duco Installation App gebruikt kan worden via een lokale wifiverbinding. Raadpleeg de [technische fiche](#) voor meer informatie.

De Communication Print is de voorganger van de Duco Connectivity Board (wordt niet meer gecommmercialiseerd!) en kan ook worden toegepast binnen de DucoBox Silent Connect, DucoBox Focus en DucoBox Energy. De Communication Print kan niet gebruikt worden voor de Duco Installation App. Raadpleeg de [technische fiche](#) voor meer informatie.

## 01.G Wat is het verschil tussen Modbus TCP en Modbus RTU?

Modbus is een communicatieprotocol dat veel wordt gebruikt om gegevens uit te wisselen tussen verschillende apparaten. Er zijn twee hoofdvarianten van het Modbus-protocol: Modbus TCP en Modbus RTU. De belangrijkste verschillen tussen deze twee varianten hebben te maken met hun onderliggende communicatiemethoden en netwerkarchitectuur:

- Modbus TCP: Werkt via Ethernet, gebruikt standaard Ethernetkabels en kan hogere snelheden bereiken. Apparaten worden geïdentificeerd met IP-adressen.
- Modbus RTU: Werkt via seriële verbindingen (RS-232/RS-485), gebruikt speciale seriële kabels en is trager. Apparaten hebben unieke eenheidsadressen.

## 01.H Hoe maak ik een account aan in de applicatie?

Download de Duco Installation App gratis in de App store of op Google Play. Bij de eerste opstart van de applicatie kan je op de startpagina een nieuw account aanmaken. Vergeet zeker niet je account te activeren in je mailbox.

Vanaf dan kan je de applicatie gebruiken, met uitzondering van software updates en opvragen van ventilatieverslaggeving. Je zal nog steeds in verificatiemodus staan.

Bij de 1ste activatie van je bedrijf zal DUCO deze verificatie uitvoeren en zal een beheerder voor het bedrijf worden aangeduid. Daarna zal de beheerder beslissen over verdere verificaties.

## 01.I Hoe verwijder je een account of wijzig je een wachtwoord in de applicatie?

Als je ingelogd bent in de Duco Installation App vind je rechtsboven een icoontje (⋮) voor instellingen.

Onder Instellingen kan je Profiel Bewerken, Mijn meetapparaten of Log uit kiezen. Onder Profiel bewerken verwijder of wijzig je het wachtwoord van je account.

## 01.J Ik ben mijn wachtwoord vergeten van mijn account. Wat nu?

Op de startpagina van de applicatie kies je voor Inloggen en daarna Wachtwoord vergeten. Vul je gegevens in de applicatie in en er zal een automatische mail gestuurd worden naar je emailadres om je wachtwoord te wijzigen. Log vervolgens opnieuw in met je nieuw gekozen wachtwoord.

## 01.K Is API integratie mogelijk?

Ja, de Duco Connectivity Board maakt een koppeling richting domotica en gebouwbeheersystemen mogelijk via REST API (lokaal of via de cloud). Meer info op: <https://connectivity.duco.eu>

## 01.L Is er een dashboard beschikbaar om alle informatie te krijgen en/of uit te lezen van ingeregelde installaties?

Momenteel is er nog geen dashboard ter beschikking voor installateurs of eindgebruikers.

## 01.M Kan ik reeds opgeslagen installatierapporten opnieuw opvragen aan DUCO?

Nee, momenteel is er nog geen dashboard ter beschikking om installatierapporten te raadplegen. Je ontvangt de aangevraagde verslagen altijd wel via mail.

## 01.N Onthoudt de DucoBox ook data?

Nee, de box zelf onthoudt geen data. Wanneer je verbonden bent met een wifi-netwerk, Ethernet of een lokale point to point wifi wordt data doorgestuurd en opgeslagen in de Duco Cloud.

Als de DucoBox installatie weer geconnecteerd wordt, zal je door het scannen van de QR code de info wel terug kunnen ophalen uit de Duco Cloud. Let op: hiervoor moet je account wel geverifieerd zijn door DUCO (of door de beheerder van je bedrijf) en moet je toegang hebben tot internet.

## 01.O Hoe ver reikt de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit van (lokale point to point) wifi?

Het bereik van wifi (point 2 point) is lastig in te schatten.

Standaard bereik van wifi is gemiddeld 8 meter ver. Naarmate de afstand van de Duco Connectivity Board toeneemt, verminderd het wifi signaal. Binnen nieuwere huizen haalt het wifi signaal de 8 meter soms niet. Dat kan komen door het materiaal dat in de vloeren en muren is gebruikt.

Het bereik in meter van een wifi hangt dus sterk af van de omgeving. Staat er niets tussen jou (en je telefoon) en de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit? Dan kan je makkelijk op een afstand van 30 meter goede wifiverbinding hebben.

### 01.P **Zal de DucoBox automatisch updaten met de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?**

Nee, een software update gebeurt nooit automatisch.

Indien een software update nodig is voor een correcte werking van de totale installatie zal de gebruiker een software update moeten uitvoeren. In geval een software update niet noodzakelijk is, kan de installateur kiezen de software up te daten of niet.

### 01.Q **Hoeveel DucoBoxen kan ik koppelen aan een Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?**

Er kan tegelijkertijd maar één DucoBox gekoppeld worden aan een Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board.

### 01.R **Kan de Duco Installation App werken met de Communication Print?**

Nee, de Duco Installation App kan niet werken met de Communication Print. Om de Duco Installation App te kunnen gebruiken, heb je een Duco Connectivity Board nodig.

# 02 Toepassing en gebouwbeheersystemen

## 02.A Welke DucoBoxen kunnen geconnecteerd worden met de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit?

- DucoBox Silent Connect
- DucoBox Focus<sup>1</sup>
- DucoBox Hygro Plus
- DucoBox Energy Comfort (Plus)
- DucoBox Energy Premium

## 02.B Werkt de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit met collectieve systemen van DUCO? (Bv. IQ-Unit)

Nee, de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit kan momenteel niet gekoppeld worden aan collectieve systemen.

## 02.C Is een integratie met KNX of PRIVA systemen mogelijk met de Duco Connectivity Board?

KNX Systemen worden niet ondersteund door de Duco Connectivity Board.

PRIVA Systemen kunnen wel via het protocol Modbus TCP ondersteund worden.

## 02.D Is een integratie met Q-Bus mogelijk met de Duco Connectivity Board?

Nee, dit is niet compatibel.

## 02.E Is een integratie met Niko Home Control mogelijk met de Duco Connectivity Board?

Nee, voorlopig niet. Dit is wel voorzien in de loop van 2024.

## 02.F Kan Modbus TCP standaard uitgelezen worden op een DucoBox?

Ja, er is geen Modbus convertor meer nodig zoals bij Modbus RTU.

## 02.G Waar vind ik de lees- en schrijfparameters van Modbus TCP?

Meer info op het [infoblad](#) van Modbus TCP.

<sup>1</sup> Uitgezonderd DucoBox Focus: hardware Focus V1 (BMB+B0B 2014 – 2016)

## 03 Problemen tijdens de installatie

### 03.A Kan de Duco Installation App gedownload of bijgewerkt worden?

Controleer of je telefoon de juiste systeemvereisten heeft. Meer info bij "Welke minimale telefoonvereisten heb ik nodig om de applicatie te gebruiken?" op pagina 3.

Als je problemen hebt met het bijwerken of downloaden van apps uit de App Store of Play Store, kan je meer info vinden bij: [support.apple.com](https://support.apple.com) of [support.google.com/android](https://support.google.com/android)

### 03.B Mijn DucoBox display reageert niet meer na het plaatsen van de Duco Installation Kit of de Duco Connectivity Board. Wat nu?

Let goed op dat de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board correct wordt aangesloten volgens de procedure uit de handleiding (spanningsloos)!

Onder spanning en verkeerd gemonteerd bestaat de kans dat zowel de printplaat van de DucoBox als de Duco Connectivity Board verbranden. Voor meer info: contacteer Duco Service.



**Plaats de Duco Installation Kit altijd RECHTS van de printplaat, zoals hier afgebeeld; anders werkt hij niet.**

### 03.C Kunnen meerdere DucoBoxen gelijktijdig ingeregeld worden met de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?

Ja, op een werv kunnen meerdere mensen gelijktijdig gebruik maken van hun Duco Installation App. Het is daarom belangrijk om altijd attent te blijven bij het verbinden van de applicatie met de DucoBox. Zorg ervoor dat je verbonden bent met het correcte toestel.

### 03.D Is mijn Duco Connectivity Board correct aangesloten op een LAN-Netwerk of via wifi?

Controleer de led-indicatie op de Duco Connectivity Board. De beide leds knipperen samen groen om aan te tonen dat de Duco Connectivity Board op Ethernet zit en met de Duco Cloud verbonden is.

### 03.E Hoe kan ik een IP-adres uitlezen?

In het displaymenu van een DucoBox Energy kan je het verkregen IP-adres als volgt uitlezen.

- Bij de DucoBox Energy: in het Displaymenu: Instellingen- LAN-Instellingen.
- Bij de DucoBox Focus/Hygro: CONFIG - TcpIP
- Bij de Silent Connect: via de Duco Network Tool – Tabblad Tree view - Additional device info



### 03.F **Kan een Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board gekoppeld worden aan een 5 GHz netwerk?**

Nee, dit is niet mogelijk en zal ook niet mogelijk worden.

De netwerkspecificaties zijn: 802.11 b/g/n @ 2.4 GHz

### 03.G **Kan ik een statisch IP-adres instellen?**

Ja, een statisch IP-adres kan je instellen.

Bij een DucoBox Energy kan dit ingesteld worden via het displaymenu van de DucoBox (Instellingen - Lan instellingen)

Bij een DucoBox Focus/Hygro ga je naar het displaymenu Config/TcpIP.

Een alternatieve methode: zie "Hoe kan ik een IP-adres uitlezen?" op pagina 8.

### 03.H **Mijn Duco Installation App werkt traag. Wat kan ik doen?**

Controleer of de applicatie niet moet bijgewerkt worden in de App store of op Google Play.

Na verloop van tijd raakt het cachegeheugen steeds voller, met als gevolg dat je minder vrije opslagruimte op je telefoon hebt. Dit is vervelend, al helemaal wanneer je maar weinig opslagcapaciteit hebt. Gelukkig is het vrij simpel om het cachegeheugen van je toestel te wissen bij je systeeminstellingen.

Meer info bij: [support.apple.com](https://support.apple.com) of [support.google.com/android](https://support.google.com/android)

### 03.I **Mijn verbinding valt weg tijdens het gebruik van de app. Wat nu?**

Er komt altijd een pop-up melding in de applicatie wanneer de verbinding verbroken wordt.

Indien de bedieningen zich te ver bevinden, waardoor je de verbinding verliest, dan kan je eerst alle bedieningen centraal aanmelden en daarna verslepen naar de juiste ruimte.

### 03.J **Ik kan geen verbinding maken met de DucoBox. Wat nu?**

Controleer de volgende zaken:

- Activeer je wifi op je telefoon.  
Let op: smartphones gaan automatisch op zoek naar netwerken met internettoegang.  
Het Acces Point van de Duco Installation App zelf is niet te vergelijken met een gewoon wifi-netwerk en bevat geen internet.  
Daarom zullen smartphone-apparaten altijd voorrang geven aan het zoeken naar apparaten via 4G. Controleer ook welke wifi-netwerken je vindt op je telefoon en zoek naar DUCO of DUCO Pxxxxxx-xxxxxx-xxx  
Als je een iOS gebruiker bent, moet je misschien toestemming geven om te zoeken op het lokale netwerk. Om dit te controleren op je apparaat, ga naar 'instellingen', vervolgens naar 'privacybeleid' en klik op 'lokaal netwerk'.
- Controleer of je de juiste QR-Code ingescand hebt. Voer eventueel manueel het serienummer en de wifi key in de applicatie in.
- Activeer de lokale point to point wifi. Als 1 led geel brandt, dan is de lokale point to point wifi actief.  
Indien de beide leds geel branden, is er al iemand verbonden met de point to point wifi.  
Er kan maar 1 telefoon per Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit verbonden zijn.
- Was de DucoBox spanningsloos bij de installatie van de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit?  
Indien niet, dan kan er schade opgetreden zijn op de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit en de hoofdprintplaat van de DucoBox.  
Je controleert best op de DucoBox of de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit nog zichtbaar is.

### 03.K **Hoe controleer je of de communicatie tussen de DucoBox en de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board niet beschadigd is?**

Connecteer de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board correct volgens de handleiding. Als het display en de Duco Connectivity Board niet werkt, dan is de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board verkeerd geïnstalleerd maar niet stuk.

Volg de installatiehandleiding: activeer wifi point to point access (1 gele led licht op)

Is het probleem toch niet opgelost?

#### **DucoBox Energy**

Controleer via het displaymenu van de DucoBox of er onder Instelling - Lan instelling een IP-adres zichtbaar wordt. Indien niet, dan is de communicatiemodule beschadigd.

#### **DucoBox Focus/ Hygro**

Controleer via het displaymenu: Config - TcpIP of het menu uitgebreid wordt met een Dynamic IP-adres. Indien enkel DHCP zichtbaar is, dan is de communicatiemodule beschadigd.

#### **DucoBox Silent**

Gebruik de Duco Network Tool om het IP-adres uit te lezen. Indien er geen IP-adres zichtbaar is, dan is de communicatiemodule beschadigd.

Bij twijfel of problemen vervang de communicatiemodule of contacteer DUCO Service.

### 03.L **Hoe rapporteer ik een issue aan DUCO over de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?**

Gebruik de Feedback knop in de Duco Installation App onder Instellingen en deel je opmerking met DUCO Service.

Belangrijke informatie om mee te geven bij rapportage aan DUCO:

- Telefooninformatie: ga naar telefooninstellingen (bv. Samsung A52 – Androidversie 12.0)
- Applicatie software: meer info te raadplegen op de App store of op Google Play.
- Neem een schermopname of printscreen van je issue.
- Kan je issue gesimuleerd worden of kwam het eenmalig voor?
- Omschrijving van het probleem.

## 04 Meer info

### 04.A Waar vind ik het serienummer (SN) van de Duco Installation Kit of Duco Connectivity Board?

Het serienummer staat ook op het DUCO-onderdeel zelf.



Duco Installation Kit



Duco Connectivity Board

### 04.B Hoelang heb ik garantie op de Duco Connectivity Board of Duco Installation Kit?

Zie algemene garantievorwaarden op [www.duco.eu](http://www.duco.eu).

### 04.C Waar kan ik een retourpolicy terugvinden?

Neem contact op met je verkooppunt waar je het DUCO Component hebt aangekocht om het juiste retourbeleid na te gaan.

Geïnstalleerd door:

**DUCO**