



Lab Orange
Innovons avec les clients.

Balise Orange « C'est ici »

FAQ

4 octobre 2018



A propos de l'application

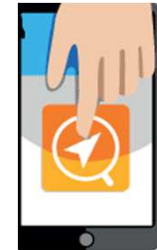
Il est nécessaire de vérifier que votre smartphone dispose d'une version d'OS :

- Android® : supérieure ou égale à 5.0 (information disponible dans Paramètres/A propos de l'appareil/Infos Logiciel)
- iOS® : supérieure ou égale à 10.3 (information disponible sur l'icône Réglages de votre iPhone/Onglet Général/Informations).
- **Je n'arrive pas à installer l'application « C'est ici »**

Vous avez deux façons d'y parvenir :

Flashez le QR Code présent à la page 9 du guide d'installation.- Vous serez alors redirigé(e) automatiquement sur la page de l'application dans l'App Store.

Ouvrez le store et saisissez «C'est ici» dans la recherche. - Cliquez sur l'icône en haut à droite pour télécharger l'application - Une fois l'application téléchargée, cliquez sur le bouton « Ouvrir » en haut de l'écran pour y accéder et suivez les instructions.



A propos de la Balise

1/10

- Comment recharger la Balise ?

Vous pouvez recharger votre balise à l'aide du câble micro USB fourni dans le pack. Insérez le câble dans la prise micro USB au bas de la balise et reliez-le au chargeur de votre smartphone.

Lorsque la batterie est complètement chargée, le voyant lumineux s'éteint.

- Comment allumer la Balise ?

Appuyez sur le bouton central de la balise jusqu'à ce que celle-ci clignote et émette un bip sonore.

- Après avoir appuyé sur le bouton central, la Balise ne clignote pas et ne bipe pas

Votre batterie est probablement déchargée. Rechargez-la pendant quelques heures puis essayez à nouveau.

A propos de la Balise

2/10

- Comment associer votre Balise à votre smartphone ?

Avant de commencer, rechargez votre balise.

Activez le Bluetooth® de votre smartphone. Assurez-vous que l'application « C'est ici » est déjà téléchargée. Lancez l'application pour créer votre compte utilisateur. Touchez « + » pour associer votre balise à votre smartphone. Allumez votre balise avec un appui long. Sélectionnez votre balise dans la liste des balises.

Votre balise apparaît dans le menu « mes balises ». L'association est terminée !

Vous pouvez placer votre balise sur l'objet que vous souhaitez localiser.

- J'obtiens le message « erreur d'association »

La connexion entre l'application et votre balise peut prendre quelques minutes, cliquez sur ok et recommencez le processus d'association.

- Je n'arrive pas à associer ma balise : quand je dois choisir la Balise à ajouter, une fenêtre « pas de connexion internet » apparaît

Veuillez fermer complètement l'application « C'est ici » dans la liste des fenêtres ouvertes. Réouvrez-la et relancer le processus.

A propos de la Balise

3/10

- Est-ce que la Balise fonctionne dans tous les pays ?

L'utilisation de la Balise et du Service est exclusivement destinée à la localisation d'objets en France métropolitaine.

- Pourquoi certaines informations ne sont pas mises à jour dans l'application?

L'actualisation des informations dépendent des conditions de réception du réseau et de la couverture de l'endroit où se trouve votre balise.

- Comment puis-je changer le mode de suivi de ma Balise ?

Pour accéder au menu de changement de mode de suivi de votre balise, sélectionnez votre balise dans l'application « C'est ici ». La balise s'affiche sur une carte. Approchez votre doigt du menu en bas de l'écran et appuyez sur « Mode ». Les différents modes de suivi de la balise s'affichent. Parfois le mode qui apparaît par défaut à l'installation de votre balise est « Inconnu ». Appuyez sur le mode qui convient le mieux à votre besoin. Le changement de mode peut prendre plusieurs minutes. **Attention : la batterie aura plus ou moins d'autonomie en fonction du mode de suivi choisi.**

A propos de la Balise

4/10

- Quels sont les modes de suivi de la Balise ?

4 modes de suivi sont disponibles dans l'application « C'est ici » :

Standard : pour une position par heure.

Éco : pour une position à la demande. Dans ce mode, vous pouvez localiser votre objet quand vous le souhaitez en appuyant sur le bouton « actualiser », disponible quand le Bluetooth® est désactivé dans les Paramètres de votre smartphone. Ce mode permet de prolonger l'autonomie de votre balise.

Suivi actif : pour une position par minute.

Mouvement : pour une position lorsque la balise bouge.

- La position ne se rafraîchit pas immédiatement suite au changement de mode, est-ce normal ?

Votre balise communique régulièrement avec le réseau et c'est lors de ces échanges que les demandes de changement de mode sont transmises. En général cela met entre 0 à 12 minutes pour que le nouveau mode soit effectif et sélectionné dans la fenêtre de changement de modes. Cela peut mettre plus de temps en fonction des conditions de réception du réseau et de la couverture de l'endroit où se trouve la balise.

A propos de la Balise

5/10

- Quel est le système de géolocalisation utilisé par la Balise ?

Pour assurer la meilleure précision de localisation de vos objets, la Balise intègre les technologies GPS, Wi-Fi, et Bluetooth®. Les informations de localisation sont remontées dans l'application « C'est ici » via le réseau LoRaWan™ d'Orange.

- Pourquoi la position de la Balise n'est pas mise à jour ?

Il peut y avoir trois raisons pour lesquelles la position de votre balise n'est pas mise à jour dans l'application « C'est ici » :

- Soit la balise est éteinte car la batterie est déchargée. Dans ce cas, veuillez recharger votre balise.
- Soit l'objet sur lequel est placée la balise se trouve dans une zone non couverte par le réseau LoRaWan™ d'Orange. La couverture est nationale mais il peut arriver que certaines zones ne soient pas couvertes.
- Soit il n'est pas possible de déterminer la position de la balise par GPS ou Wi-Fi.

A propos de la Balise

6/10

- Combien de temps dure la batterie de la balise ?

L'autonomie de la balise dépend du mode choisi.

Standard : 1 mois d'autonomie.

Éco et Mouvement : jusqu'à 1 an d'autonomie, en fonction de la fréquence de rafraîchissement de la position de la balise.

Suivi actif : 1 jour d'autonomie.

- J'ai reçu une notification « niveau de batterie faible, veuillez recharger votre balise »

N'oubliez de mettre votre balise à recharger lorsque l'application « C'est ici » vous y invite. Nous vous recommandons de ne pas laisser le niveau de charge descendre en dessous de 20%. De manière générale à la fin de la recharge (témoin led à côté de la prise usb éteint), rallumez votre balise par un appui sur le bouton central.

A propos de la Balise

7/10

- **Comment partager ma balise avec quelqu'un ?**

Le contact avec lequel vous souhaitez partager votre balise doit être enregistré dans le répertoire de votre smartphone avec son numéro de téléphone mobile.

Dans l'application « C'est ici », sélectionnez « Partager » dans les informations avancées de votre balise. Appuyez sur « + » puis choisissez le contact avec qui vous voulez partager votre balise.

Confirmez le partage. La personne recevra un SMS l'invitant à télécharger l'application « C'est ici »

Il est possible de supprimer ce partage à n'importe quel moment.

- **Pourquoi je ne reçois pas de notification sur mon smartphone ?**

Assurez-vous que les notifications de l'application « C'est ici » sont activées dans les Paramètres de votre smartphone.

A propos de la Balise

8/10

- **Comment puis-je faire sonner la Balise depuis mon smartphone ?**

Assurez-vous que le Bluetooth® de votre smartphone est activé. Lancez l'application « C'est ici ». Sélectionnez la balise que vous souhaitez faire sonner. Un symbole « note de musique » s'affiche en bas de l'écran dans les informations de la balise. Appuyez dessus. Votre balise clignote et émet un bip sonore.

Le volume sonore de la balise n'étant pas réglable, il peut paraître un peu faible si la balise se trouve loin de vous ou dans un environnement bruyant.

- **Comment puis-je faire sonner mon smartphone depuis la Balise ?**

Appuyez sur le bouton central de la balise. Une sonnerie suivie d'un sifflement retentissent sur votre smartphone. Si votre smartphone est en mode vibreur, une vibration se produira à la place du sifflement.

Cette fonction est disponible si le Bluetooth® est activé sur votre smartphone et que la sonnerie de votre smartphone n'est pas en mode silencieux .

A propos de la Balise

9/10

- Peut-on prendre l'avion avec la Balise ?

La balise est un dispositif qui émet des ondes. Pour respecter la législation aéronautique, cet équipement comme tout appareil électronique doit être éteint pendant les phases de décollage et d'atterrissage. Si vous envisagez de voyager en avion avec votre balise, veuillez suivre les instructions pour l'éteindre.

- Comment éteindre la Balise ?

La balise ne peut être éteinte que depuis votre smartphone.

Placez la balise à proximité de votre smartphone. Assurez-vous que le Bluetooth® de votre smartphone est activé.

Lancez l'application « C'est ici ». Sélectionnez la balise dans le menu « Mes balises ».

Placez votre doigt en bas de l'écran sur les informations de la balise et faites le glisser vers le haut. Les informations avancées de votre balise apparaissent. Un bouton « Eteindre » (symbolisé par un avion) est disponible. Appuyez sur ce bouton.

Pour rallumer la balise, vous devez effectuer un appui long sur le bouton central de la balise jusqu'à ce que celle-ci clignote et émette un bip sonore.

Il est conseillé d'éteindre la balise uniquement en cas de voyage en avion.

A propos de la Balise

10/10

- Comment supprimer la balise de l'application ?

Lancez l'application « C'est ici ». Sélectionnez la balise dans le menu « Mes balises ».
Placez votre doigt en bas de l'écran sur les informations de la balise et faite le glisser vers le haut. Les informations avancées de votre balise apparaissent.

Appuyez sur le bouton « Modifier » (symbolisé par un crayon) en bas de l'écran. L'écran de modification de la balise s'affiche. Appuyez sur le bouton « Supprimer » (symbolisé par une corbeille) en bas de l'écran. Vous devez confirmer la suppression de la balise pour qu'elle soit effective. La balise disparaît du menu « Mes balises ».

Une fois la balise supprimée dans l'application, il est conseillé de la retirer également dans les Paramètres de votre smartphone. Rendez-vous dans le menu Bluetooth® et supprimez-la dans la liste des appareils auxquels votre smartphone est autorisé à se connecter.

Besoin d'aide, un conseil, une question !

Vous pouvez contacter l'Assistance :

- Via le formulaire de contact : <https://formulaires.services.orange.fr/1002>