Technical Service Pointer	For Immediate Attention of Your Service Department	
	Technical Service Pointer #: W11437808 Rev B *Action Required: Mandatory* *Release Date: August 2023*	*Cooking Products*

Brands Affected

Whirlpool®

Whirlpool Built-In Ovens Over the Air Software Update

Models:

WOC75EC0H*	WOC75EC7H*	WOC97EC0HZ*	WOCA7EC0H*
WOD77EC0H*	WOD77EC7H*	WOD97EC0HZ*	WODA7EC0H*
WOS72EC0H*	WOS72EC7H*	WOS97EC0HZ*	WOSA2EC0H*
WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOD51EC0H*	WOD51EC7H*
WOS51EC0H*	WOS51EC7H*		

***** Denotes Engineering Number

Serial Numbers:

All

Possible Concerns:

Some consumers may experience one or more of the following with the UI:

1. App Status -The oven info and the mobile app info may not match.
2. Clock adjustment - Oven clock may update to incorrect time.
3. WiFi connectivity - After provisioning the oven to network, the UI WiFi logo shows a red exclamation point and oven may not connect.
4. Scrolling - The UI menu may reset to the starting point when scrolling.
5. Locating WiFi network - The oven's WiFi search function may not find expected WiFi networks without cycling power.
6. Incorrect password delay - There may be a delay after entering an incorrect password before the UI reports the password was incorrect.

Correction:

Verify the following:

1. The appliance is connected to WiFi.

This notification is a Service Noticeonly. This is not a Recall.

ALL POINTERS ONLINE:
https://www.servicematters.com/

To receive pointers by email, or to edit ordelete a current email address, go to
https://www.servicebench.com/

®Registered trademark of Whirlpool, U.S.A., KitchenAid, U.S.A., JennAir, U.S.A., or Maytag Properties, LLC or its related companies.
©2023 All rights reserved.

2. The appliance is claimed on the app.
    - If not, follow “Registering or Claiming Your Connected Appliance” Guided Help Article.
3. Verify the current software version.
    - Go to Oven>Preferences>Check for Appliance Updates.
    - If an update is available, follow step 4. If not the appliance is up to date.
4. If the oven has an update available, then follow these steps to update.
    - Connect the oven to WiFi.
    - Claim the oven in the Whirlpool® App.
        - If there are any issues starting this update, please call the connected care team at 1-866-333-4591.
    - Wait about 30 minutes for the software update to complete. The screen will be unresponsive during this time. Power must remain on to ensure the update completes.
    - After the update completes using the steps outlined in (3) above, confirm that no updates are available.
    - In rare instances, the process may need to be repeated to install all updates.
    - After updates have been applied, wait up to 2 hours to check the status of the unit. If the unit remains off-line, then cycle power.
5. If the issue is still not resolved, then schedule service and pre-id the HMI based on the model number in the repair parts list. All service parts have had the software updated.

®Registered trademark of Whirlpool, U.S.A., KitchenAid, U.S.A., JennAir, U.S.A., or Maytag Properties, LLC or its related companies.
©2023 All rights reserved.

Boletín de Servicio Técnico	Para la Atención Inmediata de su Departamento de Servicio	
	Boletín de Servicio Técnico N.º: W11437808 Rev B *Acción Requerida: Fecha de Lanzamiento Obligatoria: Agosto de 2023*	*Productos de cocción*

Marcas Afectadas

Whirlpool®

Hornos integrados Whirlpool
Actualización de software inalámbrica

Modelos:

WOC75EC0H*	WOC75EC7H*	WOC97EC0HZ*	WOCA7EC0H*
WOD77EC0H*	WOD77EC7H*	WOD97EC0HZ*	WODA7EC0H*
WOS72EC0H*	WOS72EC7H*	WOS97EC0HZ*	WOSA2EC0H*
WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOD51EC0H*	WOD51EC7H*
WOS51EC0H*	WOS51EC7H*		

* Denota número de ingeniería

Números de Serie:
Todos

Problemas posibles:
Algunos clientes podrían experimentar uno o más de los siguientes problemas con la IU:

1. Estado de la aplicación: la información del horno y la información de la aplicación móvil podrían no coincidir.
2. Ajuste del reloj: el reloj del horno podría actualizarse a una hora incorrecta.
3. Conexión WiFi: luego de conectar el horno a una red, el logo de WiFi de la IU muestra un signo de exclamación rojo y el horno podría no conectarse.
4. Desplazamiento: el menú de la IU podría reiniciarse al punto de partida durante el desplazamiento.
5. Ubicación de la red de WiFi: la función de búsqueda del horno podría no encontrar las redes de WiFi previstas sin un ciclo de encendido.
6. Retraso al ingresar una contraseña incorrecta: podría producirse un retraso luego de ingresar una contraseña incorrecta antes de que la IU lo informe.

Corrección:
Verifique lo siguiente:

1. El electrodoméstico está conectado al WiFi.

Esta notificación es solamente un Aviso de Servicio. No es un Retiro del Mercado.

TODOS LOS BOLETINES EN LÍNEA:
https://www.servicematters.com/

Para recibir boletines por correo electrónico, o para corregir o eliminar una dirección de correo electrónico actual, visite
https://www.servicebench.com/

®Marca registrada de Whirlpool, EE. UU., KitchenAid, EE. UU., JennAir, EE. UU. o de Maytag Properties, LLC o sus compañías asociadas.
©2023 Todos los derechos reservados.

Boletín de Servicio Técnico	Para la Atención Inmediata de su Departamento de Servicio	
	Boletín de Servicio Técnico N.º: W11437808 Rev B Acción Requerida: Obligatoria *Fecha de Publicación: Agosto de 2023*	*Productos de cocción*

2. El electrodoméstico está vinculado a la aplicación.
3. Si no, consulte el artículo de ayuda guiada “Cómo Registrar o Vincular su Electrodoméstico Conectado”.
4. Verifique la versión del software actual.
5. Vaya a Horno>Preferencias>Buscar Actualizaciones del Electrodoméstico.
6. Si hay una actualización disponible, siga el paso 4. Si no, el electrodoméstico está actualizado.
7. Si hay una actualización disponible para el horno, siga los pasos a continuación para actualizarlo.
8. Conecte el horno al WiFi.
9. Vincule al horno en la Aplicación de Whirlpool®.
10. Cuando se le pida que actualice el software, seleccione el icono “Actualizar” para actualizar luego de la vinculación en la aplicación.
11. Si hay problemas para iniciar la actualización, llame al equipo de atención de conexión al 1-866-333-4591.
12. Espere 30 minutos aproximadamente para que la actualización del software se complete. Durante este tiempo, la pantalla no responderá. El electrodoméstico debe mantenerse encendido para garantizar que la actualización se complete.
13. Una vez que se haya completado la actualización tras seguir los pasos descritos en el punto 3, confirme que no hay otras actualizaciones disponibles.
14. En ocasiones excepcionales, podría ser necesario repetir el proceso para instalar todas las actualizaciones.
15. Después de que se hayan aplicado las actualizaciones, espere 2 horas para verificar el estado de la unidad. Si la unidad sigue desconectada, apague y vuelva a encender.
16. Si el problema no se resuelve, programe una cita con el servicio técnico e identifique previamente la HMI según el número de modelo en la lista de piezas de repuesto. A todas las piezas del servicio técnico se les ha actualizado el software.

®Marca registrada de Whirlpool, EE. UU., KitchenAid, EE. UU., JennAir, EE. UU. o de Maytag Properties, LLC o sus compañías asociadas.
©2023 Todos los derechos reservados.

Bulletin Technique	**Pour communication Immédiate avec le Service Technique**	
	Bulletin Technique no : W11437808 Rév. B *Mesure Corrective : Date de Publication Obligatoire : Août 2023*	*Produits de cuisson*

Marques Concernées

Whirlpool®

Mise à jour par connexion sans fil du logiciel des fours encastrés Whirlpool

Modèles :

WOC75EC0H*	WOC75EC7H*	WOC97EC0HZ*	WOCA7EC0H*
WOD77EC0H*	WOD77EC7H*	WOD97EC0HZ*	WODA7EC0H*
WOS72EC0H*	WOS72EC7H*	WOS97EC0HZ*	WOSA2EC0H*
WOC54EC0H*	WOC54EC7H*	WOD51EC0H*	WOD51EC7H*
WOS51EC0H*	WOS51EC7H*		

* Indique le numéro d'ingénieur

Numéros de Série :

Tous

Problèmes possibles :

Certains clients peuvent rencontrer l'un ou plusieurs des problèmes suivants avec l'IU :

1. État de l'application – Les informations du four et celles de l'application mobile peuvent ne pas correspondre.
2. Réglage de l'horloge – L'horloge du four peut se mettre à jour et afficher la mauvaise heure.
3. Connexion Wi-Fi – Après avoir connecté le four au réseau, le logo Wi-Fi de l'IU affiche un point d'exclamation rouge et le four peut ne pas se connecter.
4. Navigation – Le menu de l'IU peut se réinitialiser au point de départ lors de la navigation.
5. Localisation du réseau Wi-Fi – La fonction de recherche Wi-Fi du four peut ne pas trouver les réseaux Wi-Fi attendus sans arrêt/remise en marche de l'alimentation électrique.
6. Temps d'attente pour mot de passe incorrect – Il peut y avoir un temps d'attente après avoir saisi un mot de passe incorrect, avant que l'IU indique qu'il s'agit d'un mot de passe incorrect.

Mesure corrective :

Vérifier ce qui suit :

1. L'appareil est connecté au réseau Wi-Fi.

Cette notification est un Avis d'Entretien seulement. Ce n'est pas un Rappel.

TOUS LES BULLETINS EN LIGNE : https://www.servicematters.com/

Pour recevoir les bulletins par courriel, ou pour modifier ou supprimer une adresse de courriel, consulter le https://www.servicebench.com/

® Marque enregistrée de Whirlpool, U.S.A., KitchenAid, U.S.A., JennAir, U.S.A., ou Maytag Properties, LLC ou ses sociétés affiliées.
© 2023 Tous droits réservés.

2. L'appareil est réclamé dans l'application.
3. Si ce n'est pas le cas, suivre les directives de l'article d'aide « Enregistrer ou Réclamer votre Appareil Connecté ».
4. Vérifier la version actuelle du logiciel.
5. Accéder à Four > Préférences > Vérifier les Mises à Jour de l'Appareil.
6. S'il y a une mise à jour, suivre l'étape 4. Si ce n'est pas le cas, l'appareil est à jour.
7. S'il y a une mise à jour pour le four, suivre les étapes suivantes pour le mettre à jour.
8. Connecter le four au réseau Wi-Fi.
9. Réclamer l'appareil dans l'Application Whirlpool®.
10. Lorsque le système demande de mettre à jour le logiciel, sélectionner l'icône « Mise à Jour » pour mettre à jour l'application après la réclamation.
11. S'il y a un problème lors du démarrage de cette mise à jour, communiquer avec l'équipe de service des connexions au 1 866 333-4591.
12. La mise à jour du logiciel prend environ 30 minutes à s'effectuer. L'écran ne répondra pas pendant cette période. L'alimentation ne doit pas être coupée pour assurer la mise à jour complète.
13. Une fois la mise à jour effectuée en utilisant les étapes mentionnées dans (3) ci-dessus, vérifier qu'il n'y a plus de mises à jour à effectuer.
14. Dans de rares cas, la procédure peut devoir être répétée pour installer toutes les mises à jour.
15. Une fois toutes les mises à jour installées, attendre jusqu'à 2 heures pour vérifier l'état de l'appareil. Si l'appareil reste hors ligne, couper, puis remettre l'alimentation.
16. Si le problème est toujours présent, planifier un entretien et identifier l'IHM en fonction du numéro de modèle de la liste des pièces de remplacement. Toutes les pièces pour l'entretien sont munies du logiciel mis à jour.

® Marque enregistrée de Whirlpool, U.S.A., KitchenAid, U.S.A., JennAir, U.S.A., ou Maytag Properties, LLC ou ses sociétés affiliées.
© 2023 Tous droits réservés.