Referenz zur Fehlerbehebung bei Gerätedaten

Überprüfen Sie den Kontozugriff, die Datenübertragung und die Positionierung und erstellen Sie einen klaren Problembericht

Aktualisiert am 11. November 2026 · Deutsch

Erste Schritte bei der Fehlersuche. Welche Statusinformationen und Geräteprüfungen verfügbar sind, hängt vom Modell und von der Softwarekonfiguration ab.

Die Aktualisierung der Gerätedaten wurde gestoppt: Wo soll ich anfangen?

Trennen Sie Kontozugriff, Kommunikation und Positionierung, bevor Sie ein Problem melden

Ein alter Standort allein identifiziert keinen Fehler. Erfassen Sie zunächst, was Sie sehen, um welches Gerät es sich handelt und wann die letzten Daten verfügbar waren. Die verfügbaren Statusfelder hängen von der Softwarekonfiguration ab.

Beobachtung	Erste Kontrollen
Auf die Software oder das Gerät kann nicht zugegriffen werden	Überprüfen Sie die Software-Anmeldeadresse, das Konto und die Berechtigung zum Anzeigen des Geräts. Sparen Sie sich die Fehlermeldung und Zeit.
Die Daten bleiben zu einem früheren Zeitpunkt erhalten	Zuletzt empfangene Daten, SIM/Datenvereinbarungen, Standort und Netzwerkbedingungen.
Aktuelle Daten ohne den erwarteten Standort	Letzte gültige Positionszeit, Umgebung und aufgezeichnete Installationsdetails.
Das Problem tritt nur an einem Ort oder in einem Zeitraum auf	Vergleichen Sie normale und abnormale Aufzeichnungen, einschließlich bekannter Zustandsänderungen.

Unterscheiden Sie Kommunikation von Positionierung

Die Kommunikation liefert Daten an die Software; Die Positionierung bestimmt den Standort. Überprüfen Sie, wann die Position aufgezeichnet und wann sie empfangen wurde. Tiefgaragen und Tunnel können die Positionierung oder Kommunikation beeinträchtigen. Notieren Sie sich daher, wo das Problem seinen Ursprung hat und wo der normale Betrieb wieder aufgenommen wurde.

Überprüfen Sie die Netzwerkvariante des Geräts, den SIM/Datenstatus und die Verbindungseinstellungen des Projekts. Identifizieren Sie mithilfe von Installationsprotokollen das genaue Gerät und die Montageposition. Kontrollleuchten, Schlaf- und Meldeverhalten variieren je nach Modell; Bei physischen Kontrollen müssen die geltenden Geräteanweisungen befolgt werden.

Bereiten Sie ein übersichtliches Problemprotokoll vor

Geben Sie Modell- und Gerätereferenz, Datum/Uhrzeit und Zeitzone, Standort, beobachtetes Verhalten, letzte normale Aufzeichnung und bereits durchgeführte Überprüfungen an. Schwärzen Sie nicht relevante Personen- oder Standortdaten, bevor Sie Screenshots teilen. Geben Sie keine Passwörter, Bestätigungscodes oder Zugangsschlüssel an.

Produktinformationen und verwandte Seiten

WYOBD · 4G-Fahrzeug-Tracker mit OBD-Anschluss · Y18 · Kompakter 4G-Tracker für den Festanschluss

Leitfaden lesen