Referencia de solución de problemas de datos del dispositivo

Verifique el acceso a la cuenta, la transmisión de datos y el posicionamiento, y prepare un informe de problemas claro

Actualizado el 11 de noviembre de 2026 · Español

Referencia para las primeras comprobaciones. La información de estado y las verificaciones disponibles dependen del modelo y de la configuración del software.

Los datos del dispositivo han dejado de actualizarse: por dónde empezar

Separe el acceso a la cuenta, la comunicación y el posicionamiento antes de informar un problema

Una ubicación antigua no identifica por sí sola una avería. Primero registra lo que puedes ver, el dispositivo en cuestión y la hora de los últimos datos disponibles. Los campos de estado disponibles dependen de la configuración del software.

Observación	Primeros controles
No puedo acceder al software o dispositivo	Verifique la dirección de inicio de sesión del software, la cuenta y el permiso para ver el dispositivo. Guarde el mensaje de error y la hora.
Los datos permanecen en un momento anterior	Últimos datos recibidos, arreglos de datos/SIM, ubicación y condiciones de la red.
Datos recientes sin la ubicación esperada	Hora de la última posición válida, entorno y detalles de instalación registrados.
La emisión ocurre solo en un lugar o período	Compare registros normales y anormales, incluidos cambios conocidos en las condiciones.

Distinguir comunicación del posicionamiento

La comunicación entrega datos al software; El posicionamiento determina la ubicación. Compruebe cuándo se registró la posición y cuándo se recibió. Los estacionamientos subterráneos y los túneles pueden afectar el posicionamiento o la comunicación, así que tenga en cuenta dónde comenzó el problema y dónde se reanudó el funcionamiento normal.

Verifique la variante de red del dispositivo, SIM/estado de datos y la configuración de conexión del proyecto. Utilice registros de instalación para identificar el dispositivo exacto y la posición de montaje. Las luces indicadoras, el sueño y el comportamiento de informes varían según el modelo; Los controles físicos deben seguir las instrucciones aplicables del dispositivo.

Prepare un registro claro del problema

Incluya la referencia del modelo y dispositivo, fecha/hora y zona horaria, ubicación, comportamiento observado, último registro normal y comprobaciones ya realizadas. Redacte datos personales o de ubicación no relacionados antes de compartir capturas de pantalla. No incluya contraseñas, códigos de verificación ni claves de acceso.

Información del producto y páginas relacionadas

WYOBD · Localizador de vehículos 4G con conexión OBD · Y18 · Localizador 4G compacto con conexión cableada

Leer la guía