Référence de dépannage des données de l'appareil

Vérifiez l'accès au compte, la transmission des données et le positionnement, et préparez un rapport de problème clair

Mis à jour le 11 novembre 2026 · Français

Premières vérifications en cas de problème. Les informations d’état et les contrôles disponibles dépendent du modèle et de la configuration logicielle.

Les données de l'appareil ont cessé de se mettre à jour : par où commencer

Séparez l'accès au compte, la communication et le positionnement avant de signaler un problème

Un emplacement ancien ne permet pas, à lui seul, d'identifier un défaut. Enregistrez d’abord ce que vous pouvez voir, l’appareil concerné et l’heure des dernières données disponibles. Les champs d'état disponibles dépendent de la configuration du logiciel.

Observations	Premiers contrôles
Impossible d'accéder au logiciel ou à l'appareil	Vérifiez l'adresse de connexion du logiciel, le compte et l'autorisation de visualiser l'appareil. Enregistrez le message d'erreur et l'heure.
Les données restent antérieures	Dernières données reçues, SIM/arrangements de données, emplacement et conditions du réseau.
Données récentes sans emplacement attendu	Heure de la dernière position valide, environnement et détails d'installation enregistrés.
Le problème ne se produit qu’à un seul endroit ou à une seule période	Comparez les enregistrements normaux et anormaux, y compris les changements de conditions connus.

Distinguer la communication du positionnement

La communication transmet les données au logiciel ; le positionnement détermine l’emplacement. Vérifiez quand la position a été enregistrée et quand elle a été reçue. Les parkings souterrains et les tunnels peuvent affecter le positionnement ou la communication. Notez donc où le problème a commencé et où le fonctionnement normal a repris.

Vérifiez la variante du réseau de l'appareil, l'état du SIM/données et les paramètres de connexion du projet. Utilisez les dossiers d’installation pour identifier l’appareil exact et la position de montage. Les voyants lumineux, le mode veille et le comportement en matière de rapports varient selon le modèle ; les contrôles physiques doivent suivre les instructions applicables de l’appareil.

Préparer un dossier de problème clair

Incluez la référence du modèle et de l’appareil, la date/heure et le fuseau horaire, l’emplacement, le comportement observé, le dernier enregistrement normal et les vérifications déjà effectuées. Supprimez les données personnelles ou de localisation sans rapport avant de partager des captures d'écran. N'incluez pas de mots de passe, de codes de vérification ou de clés d'accès.

Informations sur le produit et pages associées

WYOBD · Traceur 4G pour véhicules sur prise OBD · Y18 · Traceur 4G compact à raccordement filaire

Lire le guide