# Riferimento per la risoluzione dei problemi relativi ai dati del dispositivo

Controlla l'accesso all'account, la trasmissione dei dati e il posizionamento e prepara un rapporto chiaro sul problema

Aggiornato l'11 novembre 2026 · Italiano

Riferimento iniziale per la risoluzione dei problemi. Le informazioni sullo stato e i controlli del dispositivo disponibili dipendono dal modello e dalla configurazione software.

## I dati del dispositivo hanno smesso di aggiornarsi: da dove iniziare

Accesso, comunicazione e posizionamento separati all'account prima di segnalare un problema

Una vecchia ubicazione non identifica di per sé un guasto. Per prima cosa registra ciò che puoi vedere, il dispositivo interessato e l'ora degli ultimi dati disponibili. I campi di stato disponibili dipendono dalla configurazione del software.

| Osservazione | Primi controlli |
|---|---|
| Impossibile accedere al software o al dispositivo | Controllare l'indirizzo di accesso al software, l'account e l'autorizzazione per visualizzare il dispositivo. Salvare il messaggio di errore e l'ora. |
| I dati rimangono in un momento precedente | Ultimi dati ricevuti, SIM/disposizione dei dati, posizione e condizioni di rete. |
| Dati recenti senza la posizione prevista | Ora dell'ultima posizione valida, ambiente e dettagli di installazione registrati. |
| Il problema si verifica solo in un luogo o periodo | Confrontare i record normali e anormali, compresi i cambiamenti noti nelle condizioni. |

### Distinguere la comunicazione dal posizionamento

La comunicazione fornisce i dati al software; il posizionamento determina la posizione. Controlla quando la posizione è stata registrata e quando è stata ricevuta. I parcheggi sotterranei e i tunnel possono influenzare il posizionamento o la comunicazione, quindi annota dove è iniziato il problema e dove è ripreso il normale funzionamento.

Controllare la variante di rete del dispositivo, SIM/stato dei dati e le impostazioni di connessione del progetto. Utilizzare i registri di installazione per identificare il dispositivo esatto e la posizione di montaggio. Gli indicatori luminosi, il comportamento di sospensione e di segnalazione variano in base al modello; i controlli fisici devono seguire le istruzioni applicabili al dispositivo.

### Preparare un registro chiaro del problema

Includere il modello e il riferimento del dispositivo, data/ora e fuso orario, posizione, comportamento osservato, ultima registrazione normale e controlli già effettuati. Oscura i dati personali o sulla posizione non correlati prima di condividere gli screenshot. Non includere password, codici di verifica o chiavi di accesso.

### Informazioni sul prodotto e pagine correlate

WYOBD · Localizzatore 4G per veicoli con presa OBD · Y18 · Localizzatore 4G compatto cablato

Leggi la guida