Данные устройства не обновляются: что проверить

Проверьте доступ к учётной записи, передачу данных и определение координат; подготовьте описание проблемы.

Обновлено 11 ноября 2026 г | Русский

Справочный материал для первичной проверки. Доступные сведения о состоянии и порядок проверки зависят от модели устройства и конфигурации ПО.

Данные устройства не обновляются: с чего начать

Сначала определите, связана ли проблема с доступом к учётной записи, передачей данных или определением координат, затем подготовьте её описание.

По старой точке на карте нельзя сразу определить причину. Запишите устройство, наблюдаемое поведение и время последних доступных данных. Набор полей состояния зависит от конфигурации ПО.

Что наблюдается	Что проверить сначала
Нет доступа к ПО или устройству	Адрес входа, учётную запись и права доступа. Сохраните сообщение об ошибке и время.
Отображаются только старые данные	Время последнего получения данных, SIM-карту, тариф, место и условия связи.
Свежие данные без ожидаемых координат	Время последней корректной позиции, обстановку и записи об установке.
Проблема возникает в одном месте или в определённое время	Сравните нормальную и проблемную записи с учётом известных изменений условий.

Разделите связь и позиционирование

Связь отвечает за передачу данных в ПО, позиционирование - за получение координат. Уточните время формирования и получения позиции. Подземные стоянки и тоннели могут влиять на связь или позиционирование; запишите, где проблема возникла и исчезла.

Проверьте сетевую версию устройства, состояние SIM и тарифа, настройки подключения проекта. По записям об установке уточните модель и место крепления. Индикация, режим сна и передача данных различаются; физические проверки выполняют по инструкции к устройству.

Подготовьте понятное описание

Укажите модель и идентификатор, дату, время и часовой пояс, место, проявление проблемы, последнюю нормальную запись и выполненные проверки. Перед отправкой скриншотов скройте лишние персональные данные и координаты. Пароли, коды подтверждения и ключи доступа не нужны.

Информация о продуктах и связанные страницы

WYOBD · Автомобильный OBD-трекер 4G / Y18 · Компактный проводной 4G-трекер

Читать руководство - www.wooyane.com