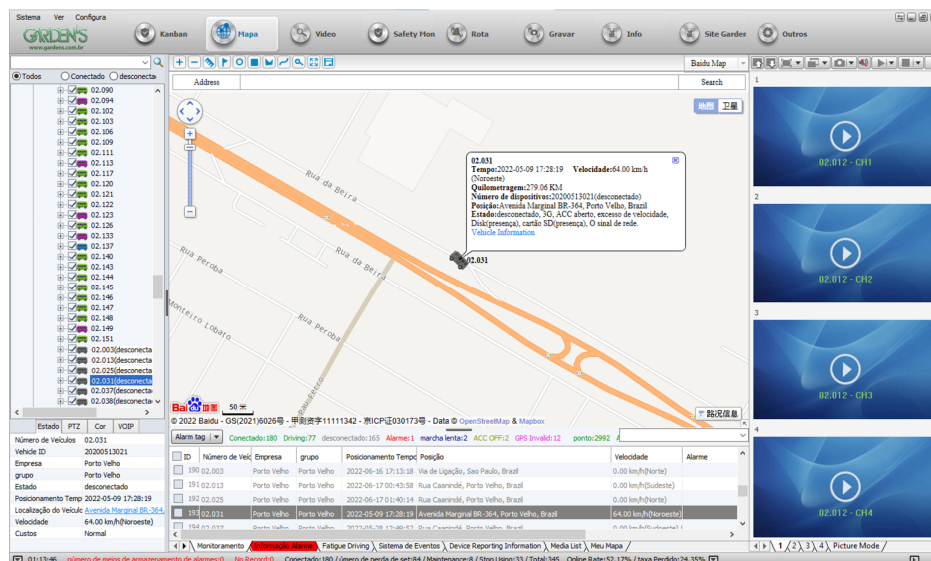


Guia de resolução de problemas

Não consigo visualizar meu veículo na plataforma/ele se encontra constantemente offline, o que fazer?

A visualização dos dispositivos na plataforma Garden's depende de uma conexão estável com a internet para transmissão de dados, assim, seguem alguns procedimentos a serem realizados que podem identificar a origem do problema:

1º - Na interface principal da plataforma, marque a caixa de seleção próxima ao veículo que deseja visualizar no canto esquerdo, e então dê um clique em seu prefixo. Isto fará com que o dispositivo seja atualizado no mapa. Ainda que ele esteja offline, serão mostradas informações relevantes, como a hora de sua última conexão com a internet, bem como o local de último posicionamento registrado.



2º - Com esses dados, torna-se possível verificar algumas hipóteses. Primeiramente, é necessário checar se o veículo se encontra de fato ativo, pois por padrão, os dispositivos MDVR são configurados para desligarem após um período de tempo quando o veículo for desligado. Também é importante verificar se o veículo se encontra em local com boa cobertura de internet, já que esta é indispensável para exibição do dispositivo na plataforma.

3º - Caso verificado que o veículo se encontra ativo e em região com boa cobertura de sinal, o próximo passo é verificar a situação do chip de dados (SIM). Por utilizarem a tecnologia de conexão 3G/4G para se conectarem com a internet, é necessário verificar com a operadora contratada se ainda existem dados disponíveis no chip utilizado, além de verificar também se não foi feito nenhum tipo de bloqueio ou restrição no mesmo.

Se verificar que o veículo está sob boa cobertura de sinal e com dados disponíveis, e encontra-se efetivamente em operação, mas ainda assim não é possível visualizar o mesmo na plataforma, entre em contato conosco pelos nossos canais de atendimento:

Telefone: (11) 3279-3232 / E-mail: suporte@gardens.com.br

