

# Preguntas Frecuentes

Aquí podrás encontrar algunas soluciones de problemas y dudas frecuentes que se pueden presentar

- ¿Qué hacer si mi equipo no reporta?
- ¿Puedo crear mis propios comandos ?

# ¿Qué hacer si mi equipo no reporta?

Hay varios motivos que suelen presentarse y que un equipo deje de reportar. Si Tu equipo ha dejado de enviar reportes a la plataforma, te recomendamos seguir estos consejos antes de comunicarte con nuestro Equipo de Soporte Técnico.

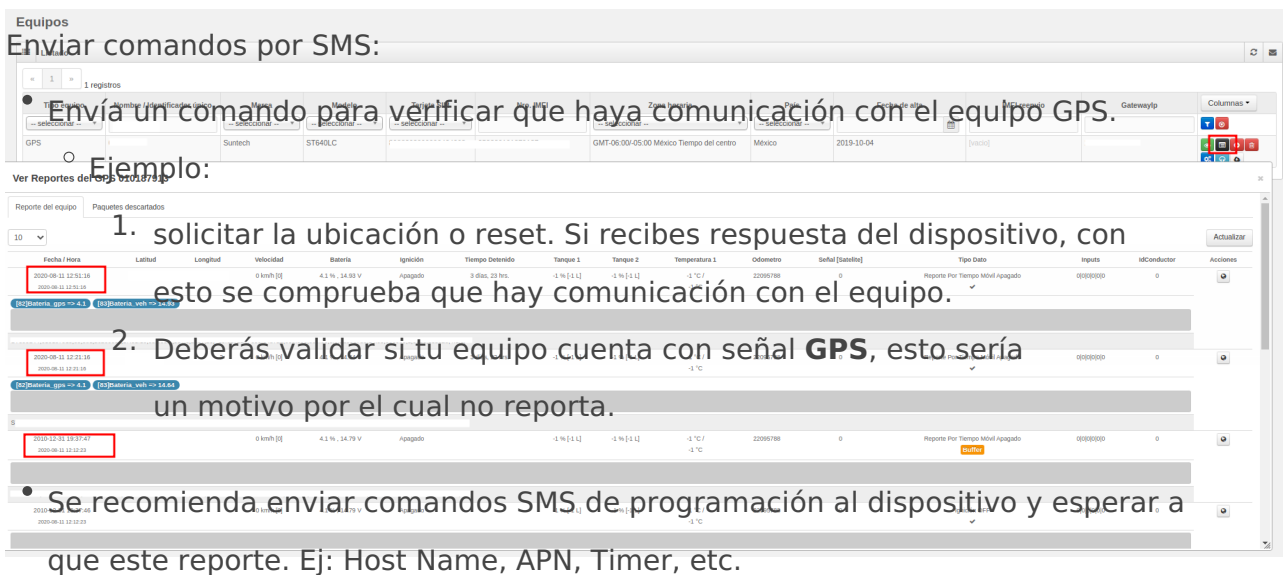
1. Valida las últimas muestras
2. Enviar comandos por SMS:

Envía un comando para verificar que haya comunicación con el equipo GPS.

Ejemplo:

1. solicitar la ubicación o reset. Si recibes respuesta del dispositivo, con esto se comprueba que hay comunicación con el equipo.
2. Deberás validar si tu equipo cuenta con señal **GPS**, esto sería un motivo por el cual no reporta.

Se recomienda enviar comandos SMS de programación al dispositivo y esperar a que este reporte. Ej: Host Name, APN, Timer, etc.



3. Si al enviar el comando no se detecta comunicación con el equipo GPS, haz lo siguiente :
  1. Llamar al proveedor de servicios de telefonía para saber el estado de la línea. En ocasiones el equipo no reporta por:
    1. No cuenta con MB (internet)
    2. No tiene cobertura
    3. Línea suspendida (en caso de ser plan tarifario)
    4. No cuenta con saldo (en caso de ser prepago)

Si después de verificar que la línea telefónica se encuentra correctamente, comprueba con los siguientes pasos:

1. Revisar otros equipos del mismo modelo
  1. Ir a módulo de equipos dentro de Partners y filtrar por el modelo del equipo que dejó de reportar y verificar que el resto se encuentra reportando correctamente.  
En caso contrario, comunicarse con Soporte Técnico.
2. Revisar físicamente el dispositivo GPS
  1. Verificar que éste no haya sido manipulado por personas no autorizadas:
    1. Desconectado de la alimentación
    2. Equipo GPS en mal estado
    3. Tarjeta SIM mal insertada

Antes de realizar todo el proceso para verificar porque tu equipo no reporta, asegúrate que no esté en taller y sea la causa para no generar reportes a la plataforma.

# ¿Puedo crear mis propios comandos ?

Sí, es posible crear tus propios comandos.

Los pasos para crear los comandos son:

1. Seleccionamos Opciones en Partners-> Comando personalizado
2. Hacemos clic en +, a la marca de equipo que deseamos agregar comando.

**Si el comando ya existe en la plataforma se puede omitir este paso**

---