

HOW TO

Mobeye Apparaten: Geen Communicatie

Uw Mobeye apparaat stuurt routinematig testberichten (keep-alive) naar de portal om de verbinding te controleren. Als de portal op de verwachte datum en tijd geen testbericht ontvangt, kan het u hiervan op de hoogte stellen door een servicewaarschuwing te sturen. Als een testbericht gemist wordt, verschijnt er een rode "X" in het statusvenster in de portal:

Status	
SW versie	5.32
Batterij status	
Externe spanning	Aan
Netwerksterkte	-78 dB
Provider	ORANGE B
Gesynchroniseerd	Ja
Communicatie	

De status "Geen Communicatie" kan om verschillende redenen optreden. Deze Short Guide biedt hulp bij het oplossen van dit probleem.

1. Herstart het apparaat en controleer het LED-gedrag

Koppel eerst de voeding los door de voedingskabel (indien van toepassing) en de batterijen te verwijderen.

Wacht 10 seconden en plaats de batterijen opnieuw.

Rol de batterijen in hun houders om er zeker van te zijn dat ze goed zijn geplaatst.

Controleer of het apparaat correct opstart:

- Controleer of er een nieuwe melding in het geschiedenisvenster in de portal verschijnt. Na een succesvolle opstart stuurt het apparaat een nieuwe melding naar de portal.
- Controleer de LED-signalen. Een uitleg hiervan is achterin de handleiding terug te vinden.

2. Controleer de batterijen

Als er geen communicatie is, kan het zijn dat de batterijen bijna leeg zijn. Bij normaal gebruik gaan de batterijen ongeveer een jaar mee in apparaten die op batterijen werken, en tot 3 jaar in apparaten met een externe stroombron. Als er echter veel alarmmeldingen zijn verzonden of als de ontvangst slecht is geweest, kan de batterijduur korter zijn. Controleer hoe lang het geleden is sinds de batterijen zijn geplaatst en of het mogelijk is dat ze bijna leeg zijn.

Als de batterijen zwak (maar niet leeg) zijn knipperen zij vier keer rood bij de opstart, ten teken dat ze vervangen dienen te worden.

Het apparaat gebruikt 2 batterijen van het type CR123 (is hetzelfde als CR123A).

Wij raden de volgende merken aan:

Varta, Panasonic of Energizer.

We raden het gebruik van de volgende merken af:

Duracell.

3. Neem contact op met Mobeye

Als de bovenstaande stappen het probleem niet oplossen en het apparaat niet correct opstart, neem dan contact met ons op. Om ons te helpen het probleem snel te diagnosticeren, ontvangen we graag de volgende informatie:

- Apparaattype: Bijvoorbeeld een CM4000, CM4300, CM2100 of een MiniPir.
- Simkaart: Een Mobeye simkaart of een ander type simkaart
- Serienummer: Te vinden op de achterkant van het apparaat en aan de binnenkant van het deksel
- LED-gedrag: Welk LED-gedrag vertoont het apparaat?
- Batterijstatus: Zijn de batterijen in orde?
- Geschiedenis: Wat is er eerder gebeurd? Bijvoorbeeld:
 - Is het apparaat een tijdje met lege batterijen achtergelaten?
 - Is het apparaat een tijdlang niet gebruikt?