

Introdução

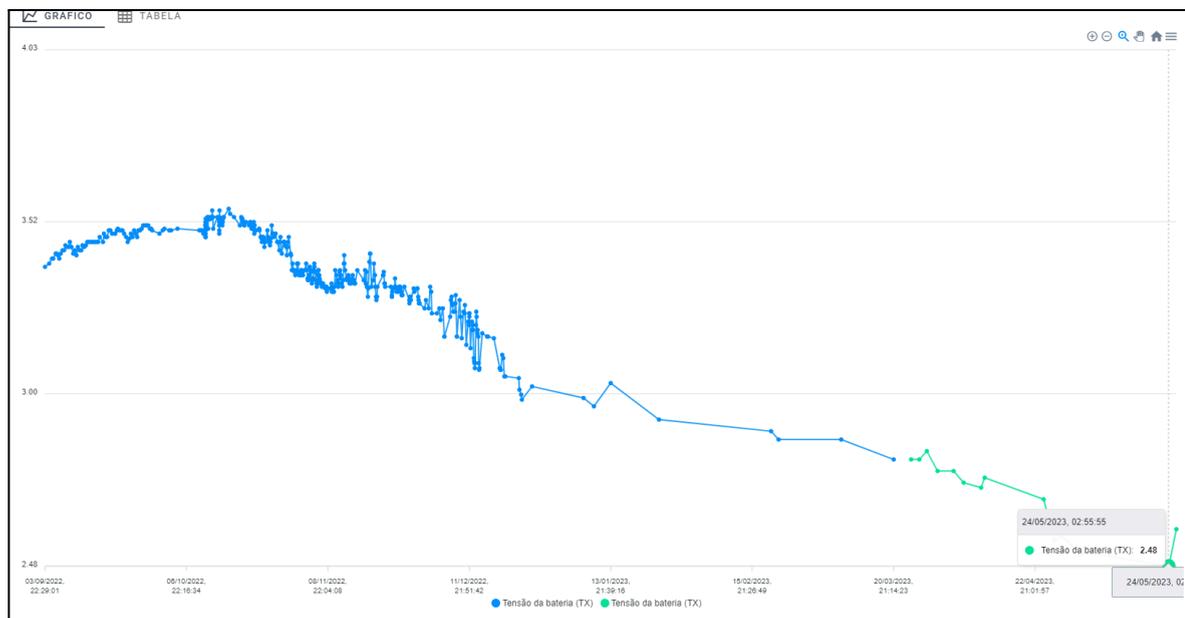
Quando um dispositivo WACS apresenta problemas operacionais, é importante seguir um processo estruturado de resolução de problemas em campo. O objetivo é identificar a causa raiz do problema e tomar as medidas necessárias para solucioná-lo. Abaixo está o processo recomendado.

Passo 1: Separar o dispositivo da operação

Caso o dispositivo apresente falhas ou comportamentos inadequados, é crucial separá-lo da operação normal para evitar qualquer impacto adicional no processo.

Passo 2: Consultar nível de bateria na plataforma IoT dots

A plataforma IoT dots permite a monitoração do nível de bateria dos dispositivos. Verifique o nível de carga da bateria do dispositivo em questão por meio da interface da plataforma.



Caso a tensão da bateria apresente uma queda visível na tensão da bateria, o dispositivo está chegando ao fim de sua vida útil. Nesse caso, a ação recomendada é substituir a bateria por uma nova. Essa providência pode resolver problemas relacionados à insuficiência de carga e garantir o funcionamento adequado do dispositivo.

Passo 3: Verifique a conectividade do dispositivo

A conexão adequada do dispositivo é fundamental para garantir seu correto funcionamento e comunicação com a rede e outros dispositivos.

Uma conexão instável, fraca ou ausente pode resultar em falhas na transmissão de dados, interrupção de serviços, perda de informações e funcionalidades comprometidas. Portanto, é essencial verificar a conexão do dispositivo para identificar e solucionar possíveis problemas relacionados à conectividade.

Rede Wi-Fi

Para dispositivos Wi-Fi: Verifique se o dispositivo está corretamente conectado à rede local. Certifique-se de que a configuração Wi-Fi tenha sido realizada adequadamente, seguindo os passos descritos anteriormente na nota de aplicação “Primeiro passos WS2”, disponível na aba suporte no site ayga.com.br. Verifique a conexão Wi-Fi do dispositivo com a rede local e certifique-se de que o sinal esteja forte e estável. Para avaliar a velocidade, acesse o site <https://fast.com/pt/>. Lembrando que, a rede deve ter conexão 2,4 GHz e protocolo de segurança WPA2 - PSK. Além disso, tanto o nome da rede quanto a senha não pode ter espaços e nem apresentar os caracteres especiais abaixo:

Caracteres que não podem ser utilizados				
+	,	~	&	%
\$	"	#	/	:
;	<	>	=	?
@	[]	\	^
ç	{	}		

Outro teste que pode ser feito é rotear os dados móveis do seu celular ou ativar o hotspot móvel do seu computador para conectar o dispositivo. Para rotear os dados móveis do seu celular, terá que acessar as configurações do seu celular, pesquisar por dados móveis, e clicar em “ativar”. Logo após, utilize outro celular/computador para configurar a conexão com os dados móveis no seu WACS.

Já para ativar o hotspot móvel do seu computador, digite no campo de pesquisa no inferior de sua tela “hotspot móvel”, e abrirá a tela abaixo:

Código de documento: AN-0009-Resolução de Problemas WS2-PT-R04

Rede e Internet > Hotspot móvel

Hotspot móvel Ativado

Compartilhar minha conexão com a Internet de Wi-Fi ▾

Compartilhamento Wi-Fi ▾

Economia de energia Ativado
Quando não houver dispositivos conectados, desative automaticamente o hotspot móvel.

Propriedades ^

Propriedades de rede Editar

Nome: Ayga

Senha: ayga1234

Banda: 2,4 GHz

Dispositivos conectados: 0 de 8

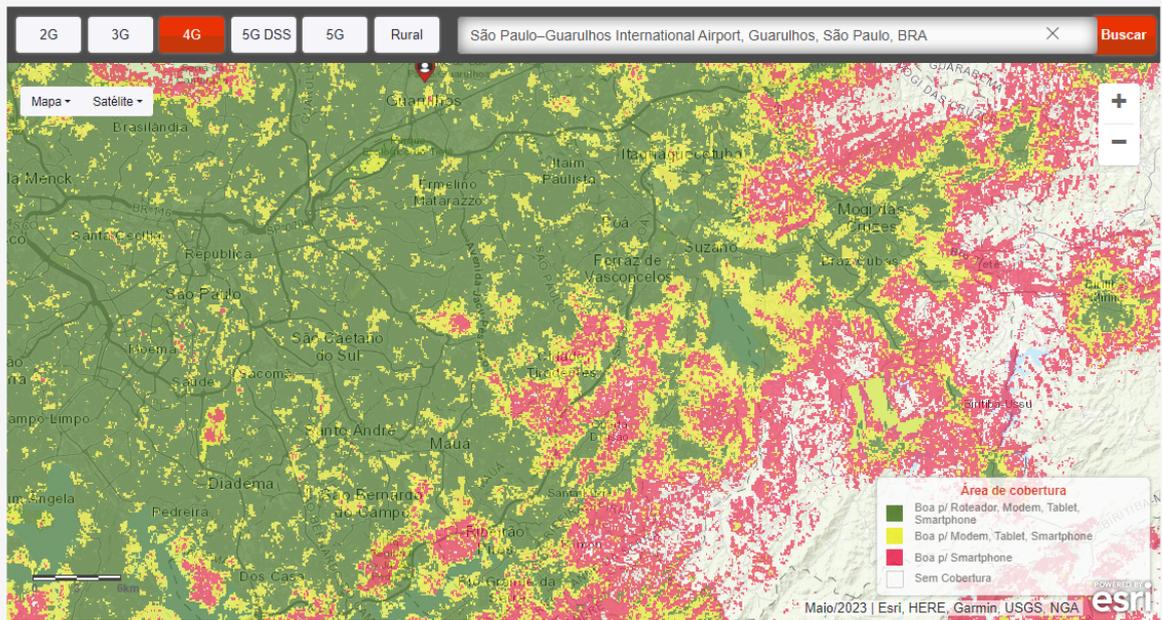
E clique no botão “ativar”, no canto superior direito. Não esqueça de certificar-se que a senha e o nome da rede são compatíveis e dentro dos parâmetros necessários. Pode-se mudar as configurações da rede através do botão “Editar”. Em seguida, reconfigure a rede em um celular/computador diferente do roteador, e conecte o seu WACS ao hotspot móvel. Se o teste não apresentar resultados positivos, recomendamos entrar em contato com o suporte técnico da Ayga.

Rede Celular

Para dispositivos Celular, verifique a cobertura conforme o site da operadora utilizada, o chip padrão utilizado pela Ayga é da Claro, que pode ser consultado através do seguinte link: <https://www.claro.com.br/mapa-de-cobertura>

Mapa de cobertura Claro

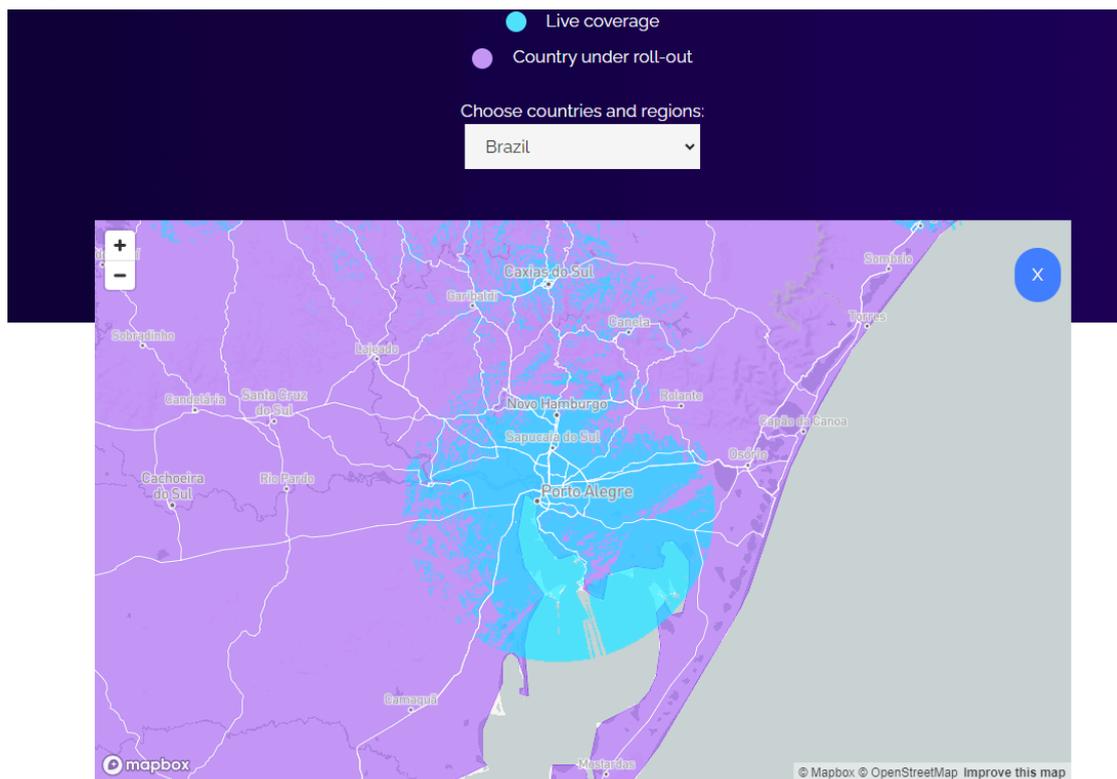
De acordo com dados da Anatel, a Claro cobre quase 3.800 cidades brasileiras. Isso representa mais de 90% da população do nosso país. Confira no mapa se a sua região é atendida pela Claro.



Rede Sigfox

Para dispositivos Sigfox, verifique a cobertura conforme o site da Sigfox através do seguinte link:
<https://www.sigfox.com/coverage/>

Código de documento: AN-0009-Resolução de Problemas WS2-PT-R04



Passo 4: Ligue os dispositivos

Após os passos anteriores terem sido realizados, tente ligar os dispositivos através da AN de primeiros passos. Disponível em <https://www.ayga.com.br/suporte>.

Passo 5: Testar com bateria de referência

Caso os passos anteriores não funcionem, substitua a bateria por uma de referência, com carga conhecida e verifique se o problema persiste. Isso ajudará a descartar a possibilidade de uma bateria defeituosa como causa do problema. A bateria utilizada pode ser retirada de outro dispositivo ou de um estoque que tenha sido testada.

Esse passo é muito importante, pois mesmo baterias novas podem vir passivadas ou com problemas de fábrica.

Passo 6: Realizar self test

Os dispositivos WACS possuem um recurso de autoteste incorporado, que pode ser acionado durante a inicialização do dispositivo. Esse teste automatizado verifica várias funcionalidades e componentes internos do dispositivo. Ele funciona da seguinte forma:

Código de documento: AN-0009-Resolução de Problemas WS2-PT-R04

1. Mantenha o botão pressionado com a bateria removida;
2. Sem soltar o botão do dispositivo, coloque a bateria de referência;
3. Confira o LED em frente ao dispositivo, assim que ele ligar, solte o botão;
4. Então será realizado os testes das funcionalidades dos dispositivos. Os testes são bem rápidos;
5. Assim que o dispositivo começar a piscar rapidamente, estaremos na etapa de teste do acelerômetro. Dessa forma você terá 12 segundos para dar duas batidas leves no dispositivo para confirmar o seu funcionamento;
6. Se estiver tudo certo, o LED ficará ACESO por 5 segundos;
7. Se alguma etapa falhar, o LED irá piscar (conforme o código de erro) por 20 segundos.

Tabela com o código de erros:

Teste	Código de erro
Bateria	1
Scan Wi-Fi	2
acelerômetro (timeout de 12 segundos.)	4
Status da bateria	6
<ul style="list-style-type: none"> ● Se estiver tudo certo: LED fica ACESO por 5 segundos ● Se alguma etapa falha: LED pisca (conforme o erro) por 20 segundos 	

- Exemplificando, caso seja identificado algum problema no Scan Wi-Fi, quem tem o código de erro 2, então ele irá piscar 2 vezes repetidamente por 20 segundos.
- Na etapa 1, caso seja detectado uma tensão abaixo da faixa determinada, é realizada a despassivação da bateria, que pode demorar até 5 minutos.

Passo 7: Contato com o Suporte

Caso nenhum dos passos tenha funcionado, entre em contato via ticket com o Suporte, enviando e-mail para support@ayga.com.br com as seguintes informações:

Modelo do dispositivo	dots ID	Problema relatado
WS2-xxx/x	xxxxxxx	Exemplo: Dispositivo não funciona na sede da empresa no endereço x. Mas liga e comissiona normalmente

Esses dados estão disponíveis na aba info na plataforma dots.

Código de documento: AN-0009-Resolução de Problemas WS2-PT-R04

00000689: Incubadora		INFO
dots ID		
Ativo	ADICIONAR	
Dispositivo		
Descrição	Incubadora	
Modelo	WS2-012/S	
Revisão	R05	
Dispositivo habilitado	sim	
Sigfox ID	82DC15	
Sigfox PAC	7A85D8D9F0DEF97A	
Número de Série	100018000138156067	
Negócio	Tech	
Device Type	ws2-0xx-7	
Advanced edition	EDIT DEVICE	DELETE

Passo 8: Envie para garantia

Como último recurso envie o dispositivo para análise de garantia conforme a nota de aplicação AN-0007-Requisição de garantia Ayga-PT-R01 disponível em <https://www.ayga.com.br/suporte>.

Dúvidas?

Acesse o site da Ayga para mais informações: <https://www.ayga.com.br/suporte>

Entre em contato conosco através de:

- +55 51 2160-7180;
- support@ayga.com.br