

## GUIDE DE DEPANNAGE DES PROBLEMES DE COMMUNICATION DE L'EM50G

11 Octobre 2012

Merci de bien vouloir suivre les suggestions incluses dans ce guide lorsque que vous devez résoudre des points de connexion au réseau cellulaire avec l'enregistreur Em50G. Suivre ces étapes avant de contacter Decagon aidera à résoudre plus rapidement la plupart des points.

**NOTE:** Decagon a souvent besoin de connaître l'emplacement géographique de l'Em50G pour vous aider à résoudre les points de connexion cellulaire. Merci de bien vouloir déterminer une adresse approximative du site où l'Em50G est installé. Quand une adresse est impossible à déterminer, les coordonnées GPS peuvent être utiles.

### Examinez d'abord les causes simples

Est ce que l'antenne de l'Em50G est bien connectée et en bon état ?

L'enregistreur est-il installé dans une zone couverte par un réseau cellulaire?

Avez-vous connaissance d'un changement dans l'environnement qui pourrait affecter le signal cellulaire?

### Fonction « Communication Test »

Utilisez la fonction « **Communication Test** » de l'utilitaire **ECH2O Utility** (dans le menu **Action**) pour tester la connexion cellulaire sur le site où l'Em50G est déployé. Des messages importants peuvent apparaître dans le champ « **Test Status** » au dessus de la barre de progression. Notez soigneusement le message d'erreur et comparez avec les messages ci-dessous. Effectuez toujours le test de communication de l'Em50G plusieurs fois pour vous assurer que l'échec (ou la réussite) n'est pas intermittent. Il est normal que l'Em50G prenne plus de temps pour se connecter au réseau cellulaire quand il est utilisé pour la première fois dans une nouvelle zone.

Liste des messages d'erreur liés à des problèmes de communication :

<b>SIM failed</b> (suivi d'un code d'erreur)	voir point n°1
<b>GPRS network registration timeout error</b>	voir point n°2
<b>GPRS network registration denied or failed</b>	voir point n°2
<b>Failed to start internet connection</b>	voir point n°3
Tout autre message d'erreur	voir point n°4

#### 1. « SIM failed »

La carte SIM dans le Em50G permet les communications par le réseau cellulaire. Ce message d'erreur indique que la carte SIM ne fonctionne pas correctement. Veuillez contacter Decagon pour demander le remplacement de la carte SIM. Pour cela, Decagon aura besoin de connaître l'identifiant de l'appareil (=numéro de série= Device ID) de votre Em50G. (voir le point n°4).

#### 2. « GPRS network registration timeout error » ou « GPRS network registration denied or failed »

Ce message indique une erreur de connexion au réseau GPRS et signifie que l'Em50G n'est pas en mesure de se connecter au réseau cellulaire local. La raison de cet échec pourrait être aussi simple que l'absence de couverture réseau sur le site d'installation. La cause de l'erreur peut également se trouver dans la configuration de la carte SIM qui empêche l'itinérance sur le réseau des opérateurs de téléphonie locaux. Essayez les étapes de dépannage suivantes:

- **2.1** Essayer à nouveau la fonction « **Communication Test** » sur ECH2O Utility pour votre Em50G. Déplacez l'Em50G de quelques mètres pour voir si le signal cellulaire est meilleur à un endroit différent. Essayer à nouveau la fonction « **Communication Test** ». Si l'Em50G ne parvient toujours pas à se connecter, continuez ci-dessous.
- **2.2** Utilisez la fonction « **List cellular carriers** » (lister les opérateurs de téléphonies disponibles) d'**ECH2O Utility** (menu **Action**). Cette fonction donne la liste des opérateurs de téléphonie mobile à portée de votre Em50G. Si aucun opérateur n'est répertorié, cela signifie que l'Em50G est hors de portée d'une tour de téléphonie cellulaire ou qu'il y a un problème matériel avec l'Em50G. La carte SIM de votre Em50G peut ne pas être compatible avec les opérateurs listés. Dans ce cas ; notez les opérateurs mentionnés et les renseignements indiqués à la suite de leur nom, puis contacter Decagon (voir le point n°4).
- **2.3** Utilisez les cartes de couverture réseau publiées par l'opérateur local pour voir si le site où est placé votre Em50G est censé être couvert par le réseau en question et permet la communication de données (data). Vérifiez également si le service cellulaire est fourni par un opérateur partenaire en itinérance (« roaming partner »). La carte SIM de votre Em50G peut ne pas être autorisée à fonctionner avec le partenaire en question. Dans ce cas contacter Decagon (voir point n°4). Vous pouvez nous contacter pour connaître la liste des opérateurs pris en charge par la carte SIM de votre Em50G.

### 3. « Failed to start internet connection »

Les échecs de connexion à l'internet indique que l'Em50G peut se connecter au réseau cellulaire local, mais ne peut pas accéder à l'Internet pour transmettre des données. Cette erreur indique généralement un problème avec la configuration de l'Em50G ou la carte SIM.

Merci de vérifier les points ci-dessous :

- **3.1** Si vous avez essayé d'utiliser une autre carte SIM que celle fournie par Decagon, vous risquez de voir cette erreur parce que la configuration de l'Em50G ne correspond pas à celle de votre carte SIM. Veuillez nous contacter si vous essayez de remplacer la carte SIM de votre Em50G (voir le point n°4).
- **3.2** Si l'Em50G utilise la carte SIM installée en atelier par Decagon, alors l'erreur est probablement due à des problèmes avec la programmation de la carte SIM. Voir le point n°4 pour contacter Decagon.

### 4. Contacter Decagon

Merci de bien vouloir noter précisément le message d'erreur que vous voyez affiché sur ECH2O Utility. Une capture d'écran ou même une photo de téléphone portable peuvent également être utiles. Communiquez les informations suivantes:

- Identifiant (= numéro de série = Device ID) de votre Em50G
- Localisation de l'Em50G (coordonnées GPS et/ou adresse)
- Des messages spécifiques d'erreur du « Cellular Connection Test »
- Liste des opérateurs mentionnés dans le test « List Cellular Carriers » (si disponible)

Vous pouvez envoyer ces informations par e-mail à [david.galibourg@decagon.eu](mailto:david.galibourg@decagon.eu)

Vous pouvez aussi utiliser la fonction « **Send Feedback to Decagon** » (= envoyer des commentaires à Decagon) de **ECH2O Utility** (menu **Help**) pour envoyer ces informations au siège de Decagon.