

MAPCEL - Procedimiento de errores en dispositivos móviles – Agosto 21 del 2011

Error/ solución No.	Criticidad	Descripción	Solución
1-	2	<i>“Procedimiento para verificar GPS está funcionando”</i>	
2-	2	<i>No se pueden enviar transacciones o formas porque NO puedo pasar del paso 1/4. Se tarda mucho.</i>	
3-	2	<i>No se pueden enviar transacciones o FORMAS y/o hay varias acumuladas en el programa de MAPCEL</i>	
4-	2	<i>Todas las formas o transacciones enviadas se reportan como que el operador esta en el mismo lugar sin embargo no estábamos allí.</i>	
5-	1	<i>Al capturar formas me “truena” el programa y sale una ventana de error</i>	
6-	1	<i>Procedimiento “INGRESAR A EDIFICIO”:</i>	
7-	2	<i>Para verificar que hay conexión a internet y se envíe la información de Mapcel.</i>	
8-	2	<i>Pasos para configurar una conexión a internet si la borrarón o cambiaron.</i>	
9-	2	<i>Error de que Mapcel no esta dado de alta en este celular</i>	
*		<i>Otras Recomendaciones</i>	
1	2	<i>“Procedimiento para verificar GPS está funcionando” (aplica al celular Samsung Messenger y la mayoría de los celulares)</i>	<ul style="list-style-type: none"> A) Ejecute el programa de mapas de google (en el Samsung Messenger: inicio/todos los programas/aplicaciones/google maps). B) Presione botón “menú” y asegúrese que la opción “Usar GPS” este seleccionada en el programa de google maps. C) Si lo hizo correctamente en la parte superior derecha Del mapa saldrá un letrero similar a esto “Buscando satélites GPS (#)” donde # es el número de satélites detectados. D) En condiciones “normales” si está usted un lugar despejado, en no más de 7 minutos debería detectar 4 o más satélites con lo cual el sistema funcionará perfectamente y podrá enviar información rápidamente en el paso 1 de 4 de envío de datos en Mapcel. Si se está moviendo y aún así no detecta satélites, es buena idea apagar y prender el celular. E) En un día con lluvia MUY fuerte, el GPS tendrá dificultad en ver los satélites del espacio y puede que no obtenga posición GPS hasta que la lluvia sea más ligera. Esto es un problema tecnológico de cómo funcionan los GPS y es normal, por eso es recomendable cuando sea posible, usar el procedimiento “Ingresando a edificio”. F) Por otro lado en raras ocasiones pudiera usted estar en Una zona con “ruido” atmosférico y no detectar GPS. Si sospecha de esto cuando se mueva a otra zona más Lejana, verifique si ya tiene señal de GPS.
2	2	<i>No se pueden enviar transacciones o formas porque NO puedo pasar del paso 1/4. Se tarda</i>	<ul style="list-style-type: none"> A) El paso 1 de 4 significa que estamos leyendo la posición GPS en la que el operador se encuentra en este momento B) Para leer el GPS se <u>debe de estar en la calle con vista</u>

MAPCEL - Procedimiento de errores en dispositivos móviles – Agosto 21 del 2011

		<p><i>mucho.</i></p>	<p><u>al cielo y no dentro de un edificio</u>, aunque algunas veces pudiera por las ventanas o paredes delgadas detectar los satélites. Salga a la calle y reintente de nuevo enviar la información o terminar la captura de la forma.</p> <p>C) Cuando se prende el dispositivo con el GPS la primera vez se tarda en ubicarse en donde estamos en el planeta (cold fix), por eso es buena costumbre que al iniciar el día, se prenda el equipo para que cuando vamos conduciendo en la calle pueda tomar posición GPS y cuando la solicitemos en alguna captura de formas, se obtenga la posición GPS rápidamente SOBRE todo antes de ingresar a edificios.</p> <p>D) En un día con lluvia MUY MUY fuerte, el GPS tendrá dificultad en ver los satélites del espacio y puede que no obtenga posición GPS hasta que la lluvia sea más ligera. Esto es un problema tecnológico de cómo funcionan los GPS y es normal.</p> <p>E) Confirme el “procedimiento para verificar GPS está funcionando”.</p> <p>F) Si nosotros entramos a un edificio o negocio y luego queremos mandar una forma, EL GPS <u>se va a tardar más</u> porque deberá volver a reubicarse en donde estamos (warm fix). Por el contrario cuando estamos en la calle se obtiene la posición casi inmediatamente (hot fix). (use mejor el procedimiento de ingresar a edificio”)</p> <p>G) De ser posible muévanse unos 30 metros a un lugar más despejado o cruce a la acera de enfrente cuando sea posible porque pudiera ser que al GPS no pueda ver a los satélites fácilmente y se tardará más en leerlos. (use mejor el procedimiento de ingresar a edificio”)</p> <p>H) Aunque raro, existen algunos lugares en los que hay mucha INTERFERENCIA o RUIDO de comunicaciones y por lo mismo no se podrá leer el GPS y celular tendrá problemas. (use mejor el “Procedimiento de ingresar a edificio”)</p> <p>a.</p>
3	2	<p><i>No se pueden enviar transacciones o FORMAS y/o hay varias acumuladas en el programa de MAPCEL</i></p>	<p>A) <i>Si detecta rápidamente que no hay cobertura de datos en ese lugar, no pierda tiempo siga trabajando y cuando este en zona de cobertura envíe los datos pendientes o al enviar la próxima transacción todo se enviara automáticamente.</i></p> <p>B) <i>Verificar que si puede navegar paginas en internet el celular. Por ejemplo entrar a www.google.com. Para saber si es un problema de conexión a Internet o que no tiene saldo el equipo por falta de pago. De ser así intente mas tarde en otro lugar. <u>Si puede navegar página de google.com y ya reintento en este momento reenviar información un par de veces y no puede enviar, envíenos el archivo del log de errores del cel que se encuentra en la raíz de la tarjeta de memoria con el nombre MapcelLog.txt y llámenos para saber que lo envió y poder decirle la razón por la que no puede enviar o para que iniciemos un proceso de soporte para resolverle el caso.</u></i></p> <p>C) <i>Verificar si hay cobertura o señal en esa zona viendo las rayitas de conexión de este y otro celular del mismo proveedor si fuera posible. Si no hay; esperar a que haya cobertura y reintentar el envío o en caso extremo</i></p>

MAPCEL - Procedimiento de errores en dispositivos móviles – Agosto 21 del 2011

			<p><i>apague y prenda el celular y pudiera ser que el celular se reconecte a su proveedor más fácilmente.</i></p> <p><i>D) Tratar de hacer una llamada local para ver si no sale una alerta de que hay adeudo en el celular o fue cancelado. La voz podría funcionar y datos no.</i></p> <p><i>E) En un caso extremo en el botón del MENU de MAPCEL hay una opción “Eliminar info pendiente” que borrarla lo que no se ha enviado. Usarlo y tratar de enviar una transacción o forma de prueba pero deberá capturar lo que no se había enviado.</i></p> <p><i>F) Verificar si los parámetros para conectarse a Internet del celular no fueron modificados y por eso no se conecta nada a Internet (eso se llama el APN, usuario y contraseña). Siga los pasos del procedimiento descrito en esta guía de errores o revíselo con personal técnico de su empresa.</i></p>
4	2	<i>Todas las formas o transacciones enviadas se reportan como que el operador esta en el mismo lugar sin embargo no estábamos allí.</i>	<p><i>A) Normalmente esto sucede porque al operador <u>se le olvido</u>, contestar al salir de edificios, que esa será la ULTIMA transacción en ese lugar y MAPCEL asume entonces que SEGUIMOS en el mismo lugar y seguirá utilizando la misma posición GPS en todas las formas o transacciones que se envíen.</i></p> <p><i>B) Si ya salimos de un lugar y se nos olvidó decir que ya terminamos en ese lugar , EN el MENU principal de MAPCEL hay un icono que dice “SALIR DE EDIFICIO”. Simplemente presiónelo y ya no se usara la última posición GPS.y la calculará cada vez que enviemos formas a menos que volvamos a presionar el icono de INGRESAR A EDIFICIO.</i></p>
5	1	<i>Al capturar formas me “truenan” el programa y sale una ventana de error</i>	<p><i>A) Para resolver estos problemas que son los más difíciles de detectar se requiere de la total colaboración del operador al que le sucedió el problema, EN EL MOMENTO en que esto sucedió para que pueda leernos el error y, hagamos algunos procedimientos o de lo contrario poco servirá que ustedes nos digan que hay problemas si no hay retroalimentación detallada en tiempo real que ayude a resolver el problema.</i></p> <p><i>B) PROCEDIMIENTO A SEGUIR:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>a. Llamar directamente al personal técnico de su empresa y reportar el incidente y NO tocar nada más de la aplicación en el dispositivo para poder analizar la información y que su empresa siga los pasos o procedimientos de verificación que considere adecuados.</i> <i>b. De ser posible continúe su labor manualmente SIN usar la herramienta.</i> <i>c. El personal técnico de su empresa le hará preguntas y si no puede resolverlo le pedirá su número celular para que nuestro personal les llame directamente y puedan analizar el problema al leer los errores que se desplegaron en la ventana de error.</i> <i>d. Es IMPORTANTE de ser posible que se le diga al operador al que le sucedió el error, cuál será el número del celular de la persona que le llamará para que esté atento y conteste la llamada.</i> <i>e. Si se les pide que el operador llame a una persona de nuestra empresa, por favor digamos primero CUAL será el número celular que nos llamará para</i>

MAPCEL - Procedimiento de errores en dispositivos móviles – Agosto 21 del 2011

			<p>darlo de alta y “aceptar” la llamada.</p> <p>f. En casos extremos se generará una versión especial de prueba y se coordinara el uso de la misma con 2 o 3 operadores.</p> <p>g. ANTES y/o DESPUES de la 1er llamada a soporte es MUY importante analizar todo lo sucedido para tratar de encontrar ALGUNA PISTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hay cobertura celular en ese lugar ? 2. Si traigo otro celular del mismo proveedor, tiene cobertura ? 3. Está lloviendo muy duro ? 4. Me sucede con solo esta forma o con todas ? 5. Me falla cuando me entró una llamada telefónica ?... la conteste ? 6. Me falla cuando me entro un SMS ? 7. Si estoy en otros lugares con buena cobertura si la puedo enviar ? 8. Etc.
6	1	Procedimiento “INGRESAR A EDIFICIO”:	<p>El procedimiento IDEAL y rápido para tomar posición GPS al capturar formas o transacciones, es:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Traer el celular prendido desde que salimos de casa y ponerlo en el asiento del vehículo o en la bolsa de la camisa para que sea fácil que vaya leyendo el GPS a los satélites conforme nos movemos de un lugar a otro. b. Al Llegar con un cliente y estar en la ENTRADA del negocio o edificio del cliente, PRESIONAR la opción en MAPCEL de “Ingresar a edificio”. Esto lo que hará es tomar la posición GPS de este lugar <u>muy rápido</u> y se usará para TODAS las operaciones futuras DENTRO del edificio hasta que cancelemos dicha posición. c. Al ingresar al edificio o negocio del cliente podemos llenar formas y al final preguntara si seguiremos ADENTRO del edificio y TOMARA la posición GPS que ya habíamos capturado y se saltara el paso 1 de 4, con lo cual aceleramos la captura. Podría ser que al llegar al paso 4 de 4 no pueda enviar la forma pero eso ya fue porque no hay cobertura de DATOS en el celular en ese momento o se le acabo el crédito, y no es problema porque se enviará solita posteriormente en otras transacciones. d. Es MUY importante que cuando capturen la ULTIMA forma o transacción <u>en ese edificio</u>, que le contesten a MAPCEL, que esa <u>será la ULTIMA operación que harán en ESE edificio</u> para que la próxima vez vuelva a tratar de leer el GPS cuando envíen datos. Obviamente al llegar con otro cliente pueden repetir este procedimiento.
7	2	Para verificar que hay conexión a internet y se envíe la información de Mapcel.	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Abrir la aplicación del navegador de paginas web en su dispositivo . 2- en cuanto inicie el programa, vaya a la pagina www.google.com. 3- Deberá salir la pantalla de Google para buscar información, si

MAPCEL - Procedimiento de errores en dispositivos móviles – Agosto 21 del 2011

			<p>es que hay Internet. De lo contrario verificar la configuración de Internet solo si se sospecha que pudo haber sido cambiada o borrada, o si no, pudiera estar en una zona sin cobertura de datos y/o voz. Es Buena idea poner la página de Google como página inicial para hacer pruebas cuando se requiera.</p> <p>Nota:- Debe de tener en la pantalla en la parte superior 3G normalmente u otras letras o frases junto a los niveles de la pila cuando hay datos o Internet. Si nada funciona, intente por último apagar y prender el celular y vuelva a intentar.</p>
8	2	<i>Pasos para configurar una conexión a internet si la borraron o cambiaron.</i>	<p>1.- Presionar: Inicio/Configuración/Conexiones/GPRS/Nuevo o editar la de Internet si existe:</p> <p>Descripción: Internet Conecta a: Internet Punto de acceso: internet.itelcel.com Nombre de usuario: webgprs Contraseña: webgprs2002 Guardar los cambios.</p> <p>Una vez hecho estos pasos apagar y prender el celular e intentar nuevamente entrar a internet a la página de www.google.com. De lo contrario verificar los demás procedimientos relacionados a este tema.</p>
9	2	<i>Error diciendo que Mapcel no esta dado de alta en este celular</i>	<i>En muy raras ocasiones, en un equipo que ya funcionaba correctamente, al leer el número interno único del celular, el sistema operativo regresa basura y al enviar la información al servidor el sistema de MAPCEL detecta un número invalido no dado de alta. La SOLUCION más simple es apagar y prender el celular para que se lea correctamente.</i>
*	2	Otras recomendaciones	<p>A) <i>¡ NO tener instalado el MSN para chatear que se acaba la pila porque constantemente está mandando información de conectividad !</i></p> <p>B) <i>¡ No llenar la memoria de fotos o videos que llenan la memoria y hará que “truene” la aplicación por falta de espacio de trabajo !</i></p> <p>A) ¡ NO tener activado el Bluetooth y el Wi-Fi eso consume más batería !</p> <p>B) <i>Si tienen cuenta de correo configurada seleccionen la opción de sincronizar manualmente y no por tiempo o consumen más pila.</i></p> <p>C) <i>No tener otras aplicaciones abiertas que no necesitan porque alentan al celular y si no hay memoria disponible, el equipo automáticamente cierra aplicaciones y podría cerrar a Mapcel y deberán capturar nuevamente lo que llevaban a medias capturando.</i></p>