

## Therterminal. Часто задаваемые вопросы.

1. **Вопрос:** В результате выполнения Quickstart мне приходит ответ **NOTICE: registration failed**. В чем может быть причина?

**Ответ:** Чаще всего причина неуспешной регистрации устройства заключается в отсутствии в устройстве подключения к интернету:

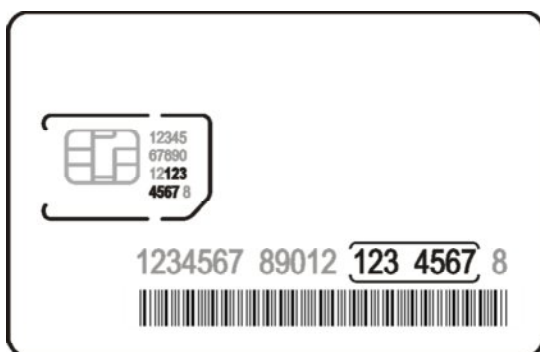
- Оператор блокирует интернет при подключении SIM не в смартфоне. Например, у МТС не могут быть использованы при управлении Therterminal через интернет все тарифы линейки Smart
- Нестабильная связь. При регистрации происходит многократный обмен данными между сервером и устройством, что повышает требования к качеству связи

2. **Вопрос:** При отправке **1234 Quickstart** я получаю ответ **QUICKSTART: denied...** Как мне теперь выполнить процедуру быстрого запуска?

**Ответ:** Причина либо в том, что первая попытка Quickstart была неуспешна (был получен ответ **NOTICE: registration failed**), либо вы производите процедуру уже после того, как начали пользоваться системой по SMS (после сохранения номера водителя в устройстве упрощенный порядок выполнения Quickstart с заводским пользовательским паролем 1234 невозможен). Используйте пароль администратора вместо 1234 для повторного запуска процедуры.

3. **Вопрос:** Как узнать пароль администратора?

**Ответ:** Пароль администратора указан на карте SIM и/или конверте, в котором карта поставляется оператором:



Пароль администратора состоит из 7 цифр и представляет собой последние 8 – 1 символов кода ICCID, который напечатан на SIM-карте (см. рисунок). Для SIM на рисунке пароль администратора – **1234567**. В качестве пароля администратора можно использовать любую часть кода ICCID, в которой присутствует нужная последовательность цифр, например: **12345678**, **0121234567**, **78901212345678**.

4. **Вопрос:** Как добавить еще одного пользователя?

**Ответ:** Therterminal поддерживает неограниченное число пользователей при управлении по SMS. Добавление SMS-пользователя в систему не требуется, ему достаточно знать пароль для доступа. При управлении из приложения через интернет, а также при управлении звонком необходима регистрация нового пользователя (общее число – до 3). Добавление пользователя производится командой **Set Users**, отправленной с любого телефона/смартфона. Формат команды: **пароль\_администратора Set Users=[1.<значение 1>][,2.< значение 2>][,3.< значение 3>]**

[] означают, что параметр может быть пропущен;

если <значение>=**empty**, команда удаляет пользователя;

если <значение>=**self**, команда регистрирует собственный номер администратора в качестве пользователя;

**Примеры:**

- Добавляет второго пользователя:  
**пароль\_администратора Set users=2.+7911111111**
- Добавляет второго и третьего пользователей:  
**пароль\_администратора Set users=2.+7911111111,3.self**
- Если необходимо изменить позицию пользователя в списке (в примере с 2 на 1), первой записью необходимо удалить номер пользователя из старой позиции (2):  
**пароль\_администратора Set users=2.empty,1.+7911111111**

После добавления нового пользователя со смартфона, номер которого был добавлен в систему, нужно запросить идентификатор водителя и ввести его в приложении в разделе **Настройки > Доступ к автомобилю**. Подробная инструкция для настройки приложения Therterminal для Android и iOS содержится в ответе на вопрос №10.

5. **Вопрос:** У меня 2 смартфона. Могу ли я ввести в приложении на втором смартфоне тот же идентификатор водителя, что и на первом?

**Ответ:** Нет, каждому устройству должен соответствовать свой уникальный идентификатор водителя, иначе оба приложения будут работать некорректно

6. **Вопрос:** Я заменил SIM-карту в смартфоне, GSM-номер смартфона не изменился. Нужно ли что-то менять в приложении?

**Ответ:** Нет, вносить изменения не требуется

7. **Вопрос:** Я заменил смартфон, его GSM-номер остался прежний. Что мне нужно сделать, чтобы начать пользоваться приложением?

**Ответ для Android:** Откройте Play Market, найдите и установите приложение Thermanal. Отправьте устройству SMS-сообщение [1234 Get Ipassess](#). В ответном сообщении придут **Идентификатор водителя** и **Пароль пользователя**. Откройте приложение и введите эти данные в разделе **Настройки > Доступ к автомобилю**.

**Ответ для iOS:** Откройте App Store, найдите и установите приложение Thermanal. Отправьте устройству SMS-сообщение [1234 Get Ipassess](#). В ответном сообщении придут **Идентификатор водителя** и **Пароль пользователя**. Откройте приложение и введите эти данные в разделе **Настройки > Доступ к устройству**.

8. **Вопрос:** Я заменил SIM-карту в смартфоне, GSM-номер смартфона изменился. Нужно ли что-то менять в приложении?

**Ответ:** Если вы были зарегистрированным пользователем, нужно изменить ваш GSM-номер в устройстве командой [пароль\\_администратора Set Users](#) (подробности - в ответе на вопрос №4). Получить список пользователей для корректировки можно командой [пароль\\_администратора Get Users](#)

9. **Вопрос:** Я заменил SIM-карту в Thermanal. Нужно ли что-то менять в приложении?

**Ответ:** Thermanal хранит GSM-номера пользователей системы на SIM. После замены SIM нужно заново создать список пользователей командой [пароль\\_администратора Set Users](#) (подробности - в ответе на вопрос №4). Если перед заменой SIM в системе был единственный зарегистрированный пользователь, достаточно заново выполнить процедуру Quickstart с паролем администратора

(*пароль\_администратора Quickstart*), получить новый идентификатор водителя и указать его в приложении.

10. **Вопрос:** Как получить идентификатор водителя и пароль для приложения?

**Ответ для Android:** Отправьте устройству SMS-сообщение *1234 Get Ipassword*. В ответном сообщении придут **Идентификатор водителя** и **Пароль пользователя**. Откройте приложение и введите эти данные в разделе **Настройки > Доступ к автомобилю**

**Ответ для iOS:** Отправьте устройству SMS-сообщение *1234 Get Ipassword*. В ответном сообщении придут **Идентификатор водителя** и **Пароль пользователя**. Откройте приложение и введите эти данные в разделе **Настройки > Доступ к устройству**.

11. **Вопрос:** В ответ на запрос идентификатора водителя и пароля по SMS *1234 Get Ipassword* я получаю *IPACCESS:n/a* вместо данных для доступа.

**Ответ для главного пользователя (выполнял процедуру Quickstart):** Регистрация устройства была неуспешна, либо устройство было приведено к заводским настройкам администратором. Требуется повторная регистрация устройства на сервере. Выполните процедуру Quickstart с паролем администратора.

**Ответ для остальных пользователей:** Ваш номер не добавлен в список зарегистрированных пользователей устройства. Смотрите ответ на вопрос 4, обратитесь к администратору устройства.

12. **Вопрос:** Я запустил подогрев из приложения и через несколько минут получил сообщение «Нет ответа от подогревателя» или «Сбой: не запускается».

**Ответ:** Произошел сбой при запуске подогревателя. Для определения возможной причины обратитесь к разделу «**Устранение неисправностей**» в документации для вашего устройства

13. **Вопрос:** Я открыл приложение и получил сообщение «Автомобиль не в сети». Что это означает, и как мне запустить подогреватель?

**Ответ:** Сообщение означает, что устройство более 5 минут не выходит на связь с сервером. Возможные причины:

- Пропал или стал нестабильным радиосигнал GPRS в устройстве. Связь с сервером восстановится автоматически, как только улучшится качество радиосигнала.
- Закончились средства на счете у GSM-оператора устройства, доступ в интернет отключен за неуплату услуг. Проверьте и пополните счет при необходимости
- Устройство перешло в энергосберегающий режим в результате неактивности водителя в течение 8 дней
- На смартфоне неправильно выбран часовой пояс или системное время.
- Проводятся работы на сервере

Для запуска подогревателя воспользуйтесь отправкой SMS или звонком.

14. **Вопрос:** Устройство не отвечает на SMS, но при звонке отвечает сигналом «Занято». В чем причина?

**Ответ:** Наиболее вероятная причина - закончились средства на счете у GSM-оператора устройства. Проверьте и пополните счет при необходимости