

## Therminal. 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:

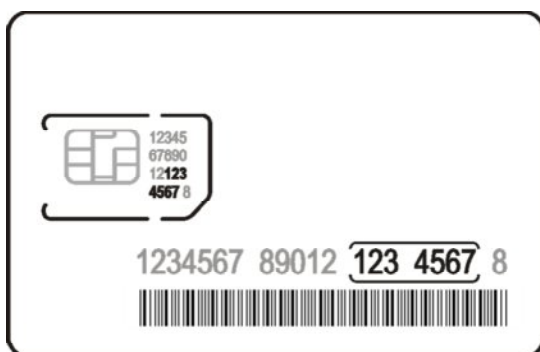
- Оператор блокирует интернет при подключении SIM не в смартфоне. Например, у МТС не могут быть использованы при управлении Therminal через интернет все тарифы линейки Smart
- Нестабильная связь. При регистрации происходит многократный обмен данными между сервером и устройством, что повышает требования 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 со 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:** Terminal 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 паролем администратора с любого телефона. Далее с устройства, номер которого был добавлен в систему, нужно запросить идентификатор водителя командой **1234 Get Iaccess** и ввести его в приложении в разделе **Настройки > Доступ к автомобилю**.

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 Terminal. При запуске приложения откроется мастер настройки. Введите GSM-номер устройства и нажмите кнопку Запросить. Настройка соединения с устройством будет произведена в автоматическом режиме.

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

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](#). 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](#). Если в системе был единственный зарегистрированный пользователь, достаточно заново выполнить процедуру Quickstart с паролем администратора и ввести новый идентификатор водителя в приложение

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

**Ответ для Android:** Если при запуске приложения не открылся мастер настройки, запустите его из меню **Настройки > Доступ к автомобилю > Мастер настройки доступа**. Введите GSM-номер устройства и следуйте указаниям мастера. Настройка соединения с устройством будет произведена в автоматическом режиме.

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

11. **Вопрос:** В ответ на запрос идентификатора водителя и пароля по SMS [1234 Get Ipaccess](#) 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