

WAVE PTX™ Device Service Codes Troubleshooting Guide

MARCH 2024

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved.



MN009548A01-AD

Contents

Intellectual Property and Regulatory Notices.....	3
Foreword.....	4
Notations Used in This Manual.....	4
Document History.....	5
Related Publications.....	6
Chapter 1: Introduction.....	7
Chapter 2: Troubleshooting.....	9
2.1 Entering Maintenance Mode.....	9
2.2 Connecting to the Maintenance Mode Portal.....	9
2.3 Generating Diagnostic Logs Locally.....	10
2.4 Wiping Device Locally.....	11
2.5 Types of Service Codes or Failure.....	11
2.5.1 No Connection.....	11
2.5.2 No Connection to the Device Management Server.....	13
2.5.3 No Connection to the WAVE PTX Server.....	14
2.5.4 PWAP Connectivity Issues.....	14
2.5.5 WAVE PTX Activation Failure.....	15
2.5.6 Wrong Display and Voice Announcements Language.....	16
2.5.7 No Channels.....	17
2.5.8 User Disabled.....	17
2.5.9 Reporting Wrong/Stale Location.....	18
2.5.10 Scanning and Call Feature Problems.....	19
2.5.11 Downloading and Installing Software Update Problems.....	20
2.5.12 Bluetooth Connectivity Problems.....	22
2.5.13 Hardware Problems.....	22
2.5.14 Miscellaneous Problems.....	23

Intellectual Property and Regulatory Notices

Copyrights

The Motorola Solutions products described in this document may include copyrighted Motorola Solutions computer programs. Laws in the United States and other countries preserve for Motorola Solutions certain exclusive rights for copyrighted computer programs. Accordingly, any copyrighted Motorola Solutions computer programs contained in the Motorola Solutions products described in this document may not be copied or reproduced in any manner without the express written permission of Motorola Solutions.

No part of this document may be reproduced, transmitted, stored in a retrieval system, or translated into any language or computer language, in any form or by any means, without the prior written permission of Motorola Solutions, Inc.

Trademarks

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

License Rights

The purchase of Motorola Solutions products shall not be deemed to grant either directly or by implication, estoppel or otherwise, any license under the copyrights, patents or patent applications of Motorola Solutions, except for the normal non-exclusive, royalty-free license to use that arises by operation of law in the sale of a product.

Open Source Content

This product may contain Open Source software used under license. Refer to the product installation media for full Open Source Legal Notices and Attribution content.

European Union (EU) and United Kingdom (UK) Waste of Electrical and Electronic Equipment (WEEE) Directive



The European Union's WEEE directive and the UK's WEEE regulation require that products sold into EU countries and the UK must have the crossed-out wheellie bin label on the product (or the package in some cases). As defined by the WEEE directive, this crossed-out wheellie bin label means that customers and end-users in EU and UK countries should not dispose of electronic and electrical equipment or accessories in household waste.

Customers or end-users in EU and UK countries should contact their local equipment supplier representative or service centre for information about the waste collection system in their country.

Disclaimer

Please note that certain features, facilities, and capabilities described in this document may not be applicable to or licensed for use on a specific system, or may be dependent upon the characteristics of a specific mobile subscriber unit or configuration of certain parameters. Please refer to your Motorola Solutions contact for further information.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Foreword

This manual serves as a common guide to help you to self-troubleshoot your devices by using service codes and other notifications.

Selected WAVE PTX devices provide service codes that can help you with service and support tasks.

The information in this manual is applicable to:

- TLK 110 Portable Radio
- TLK 25 Series Device

Notations Used in This Manual

Throughout the text in this publication, you will notice the use of warning, caution, and notice notations. These notations are used to emphasize that safety hazards exist, and due care must be taken and observed.



WARNING: WARNING indicates a potentially hazardous situation, which, if not avoided, could result in death or injury.



CAUTION: CAUTION indicates a potentially hazardous situation, which, if not avoided, might result in equipment damage.



NOTE: NOTICE indicates an operational procedure, practice, or condition that is essential to emphasize.

Document History

The following major changes have been implemented in this manual since the previous edition.

Edition	Description	Date
MN009548A01-AA	Initial Release.	November 2022
MN009548A01-AB	Added TLK 25 Wi-Fi model.	August 2023
MN009548A01-AC	Updated the following topics: <ul style="list-style-type: none"> • Entering Maintenance Mode • Connecting to the Maintenance Mode Portal 	January 2024
MN009548A01-AD	Updated the following topics: <ul style="list-style-type: none"> • No Connection • Hardware Problem • PWAP Connectivity Issues 	March 2024

Related Publications

The following list contains part numbers and titles of related publications.

- MN009326A01, *TLK 110 Portable Radio User Guide*
- MN009327A01, *TLK 110 Portable Radio Basic Service Manual*
- MN009911A01, *WAVE PTX™ TLK 25 Series Device User Guide*

Chapter 1

Introduction

If your device requires service and support, your device shows a notification alert.



You can identify the types of service and support that your TLK 110 radio needs through the printed QR Code at the back of the radio in the battery compartment.



You can identify the types of service and support that your TLK 25 Series device needs through the printed QR Code at the back of the device.



NOTE:

The printed QR code directs you to the Getting Started page. You can find more information about your device needs by typing in the service code at the search box.

Chapter 2

Troubleshooting

2.1

Entering Maintenance Mode

Prerequisites: Turn off your device.

Procedure:

Perform one of the following actions according to your device model:

Model	Procedures	Results
TLK 110	Press and hold the PTT button and Talkgroup Scroll Rocker (CH-) , and turn on your radio.	<ul style="list-style-type: none"> • The display shows boot animation. • The display shows <i>Maintenance</i>.
TLK 25 Series	Press and hold the following buttons simultaneously: <ul style="list-style-type: none"> • Power button • Volume Down button • Push-to-Talk (PTT) button 	<ul style="list-style-type: none"> • A positive indicator tone sounds. • The voice announcement sounds. • The white crescent LED blinks.


2.2


Connecting to the Maintenance Mode Portal

Prerequisites: Ensure that your device is in maintenance mode.


Procedure:

1. If you need to configure the Wi-Fi network or download logs, perform one of the following actions:

Option	Actions
Connecting your device to the Maintenance Mode Portal through a USB cable	Connect a USB cable between your device and computer.  NOTE: If you are using Windows 10, no drivers are required to connect your device to your computer. Once connected, the computer shows your device as Remote NDIS Device under Network adapters .

Option	Actions
Connecting your device to the Maintenance Mode Portal through Wi-Fi	<p>a. Connect your smart devices or computer to the following Wi-Fi networks:</p> <ul style="list-style-type: none"> • For TLK 110, TRS-XXXX¹ Wi-Fi network. • For TLK 25, TLK25-XXXX² Wi-Fi network. • For TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² Wi-Fi network. <p>b. For the Wi-Fi password, enter the last eight digits of your device serial number.</p> <p> NOTE: The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.</p>

2. Open your preferred web browser.
3. In the address bar, enter <https://192.168.100.1>.


-  **NOTE:** If you are prompted to enter the required user name and password, the default credentials are as per follows:
- User name: vangogh_adm
 - Password: <The last eight characters of your device serial number>.

2.3

Generating Diagnostic Logs Locally

Procedure:

Perform one of the following actions according to your device model:

Model	Procedures	Results
TLK 110	Press and hold the Volume Up button and Volume Down button until <i>Creating Logs</i> displays on the screen.	If the logs package request is successful, your radio shows the following indications: <ul style="list-style-type: none"> • The voice announcement sounds. • The display shows <i>Logs Created</i>. • The Diagnostics Log Status icon  appears in the status bar. • The Log Info screen shows <i>Available</i>.
TLK 25 Series	Press and hold the Power button and Volume Down button.	If the logs package request is successful, your device shows the following indications: <ul style="list-style-type: none"> • The voice announcement sounds. • The top crescent white LED blinks twice.

¹ The XXXX represents the last four digits of your radio IMEI number.

² The XXXX represents the last four digits of your device IMEI number. Wi-Fi network.

2.4

Wiping Device Locally

Prerequisites: Ensure that your device is in maintenance mode.

Procedure:

Perform one of the following actions according to your device model:

Model	Procedures	Results
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> Press and hold the PTT, Power button and Talkgroup Scroll Rocker (CH-) simultaneously. After <code>Maintenance</code> appears on the screen, press and hold the Volume Down and Menu/Programmable button simultaneously until <code>Radio Wipe</code> appears on the screen. 	<p>Your radio reboots and deletes the user-configurable persistent settings. Activation Code must be manually regenerated through the WAVE PTX Portal.</p>
TLK 25 Series	<p>Press and hold the Volume Down and Voice Assistant buttons simultaneously.</p>	<ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds. The top and bottom crescent white LED blinks twice. Device reboots to recovery mode and the LED bar displays two-bar LED. <p>If the device wipe is successful, the device restarts automatically.</p>

2.5

Types of Service Codes or Failure

The following sections show the problems, failure messages, or service codes shown on your device and the self-troubleshooting steps that you can perform.

Depending on your device model, the issues are shown through display or voice announcement.






If the issues persist, capture the logs manually, and contact authorized Motorola Solutions dealer to pull the logs remotely.

2.5.1

No Connection

No Cellular Connection

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows <code>No Connection</code>.</p> <ul style="list-style-type: none"> The radio status bar shows the following icons: 	<ul style="list-style-type: none"> Verify that the antenna is attached properly.

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> ○  Cellular Network Not Connected. ○  Cellular Network Unavailable. ○  Invalid SIM Card. ○  Missing SIM Card. <ul style="list-style-type: none"> ● A negative tone sounds. ● The red LED blinks. 	<ul style="list-style-type: none"> ● On the WAVE PTX Portal, verify the CELL PLAN column shows Activated. <p> NOTE: Only applies to radios with a built-in SIM card.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verify that the SIM Card is inserted correctly.
TLK 25	<p>If there is no connection due to LTE network issues, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● The voice announcement sounds, indicating that your device network is down. ● The three-bar LED illuminates and scrolls. ● The top and bottom red crescent LED blinks continuously. <p>If there is no connection to the LTE Service Provider, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● The voice announcement sounds, indicating there is no Internet connection even though the LTE is turned on. ● The top and bottom red crescent LED blinks continuously. <p>If you speak your command to the device through the Voice Assistant feature asking about the LTE status, the LED bar illuminates and reflects the network signal strength.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Verify that the SIM card is installed. ● Verify that the device is in the LTE coverage area. <p>On the WAVE PTX Portal, verify the CELL PLAN column shows Activated.</p>





No Wi-Fi Connection

Model	Indications	Resolutions
TLK 25 Series	<p>If there is no connection due to Wi-Fi network issues, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● The voice announcement sounds, indicating that your device network is down. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Verify that the Wi-Fi is enabled. ● Verify that the Configured Wi-Fi SSID and Password are correct. ● Verify that the device is in the Wi-Fi coverage area.

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> The three-bar LED illuminates and scrolls. The top and bottom red crescent LED blinks continuously. 	
	<p>If there is no connection to the Internet Service Provider, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds, indicating there is no Internet connection. The bar LED illuminates and reflects the network signal strength. The top and bottom red crescent LED blinks continuously. <p>If you speak your command to the device through the Voice Assistant feature asking about the Wi-Fi status, the LED bar illuminates and reflects the network signal strength.</p>	<p>Verify that the Wi-Fi router is operating normally.</p>




2.5.2

No Connection to the Device Management Server

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows <code>Error 0824</code>.</p> <ul style="list-style-type: none"> The radio status bar shows good Wi-Fi and Cellular Network Strength icons: <ul style="list-style-type: none">  Cellular Network Strength.  Wi-Fi Network Strength. On the WAVE PTX Portal, the CELL PLAN column shows Activated and the CONNECTED column shows No. <p> NOTE: Only applies to radios with a built-in SIM card.</p>	<ul style="list-style-type: none"> If connecting through Wi-Fi, verify if Internet connection of the Access Point is good. Verify that a firewall is not blocking Internet access. <p> NOTE: The WiFi MAC Address is displayed in the Device Info page or the Info screen in Test Mode.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verify that a firewall is not blocking access to the destination port TCP 8883.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds “Service code 0824”. The device vibrates. The top and bottom red crescent LED blinks twice. 	<ul style="list-style-type: none"> If connecting through Wi-Fi, verify if Internet connection of the Access Point is good. Verify that a firewall is not blocking Internet access. Verify that a firewall is not blocking access to the destination port TCP 8883.

2.5.3

No Connection to the WAVE PTX Server

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none">• Error 0620 or Error 0621 service codes.• The radio status bar shows good Wi-Fi and Cellular Network Strength icons:<ul style="list-style-type: none">○  Wi-Fi Network Strength.○  Cellular Network Strength.• On the WAVE PTX Portal, the CELL PLAN column shows Activated and the CONNECTED column shows Yes. <p> NOTE: Only applies to radios with a built-in SIM card.</p>	<p>On the WAVE PTX Portal, verify that the device name appears in the Users page and STATUS column shows Active. If the STATUS column shows Disabled, you must reactivate the user's status.</p> <p>Perform the following actions to reactivate users:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Select the users in the Users page.2. In then Actions menu, click Activate.3. Click OK. <p>Verify the selected users return to Active status.</p> <p>Click the Reactivate link from the Activation Code column to re-initialize the WAVE PTX account.</p>
TLK 25 Series	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none">• The voice announcement sounds one of the following service codes:<ul style="list-style-type: none">○ "Service code 0620"○ "Service code 0622"○ "Service code 0624"• The device vibrates.• The top and bottom red crescent LED blinks twice.	<p>On the WAVE PTX Portal, verify that the device name appears in the Users page and STATUS column shows Active.</p> <p>If the STATUS column shows Deactivated, perform the following actions:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Click Activate under Activation Status.2. Click Generate Activation Code under Activation Status to re-initialize the WAVE account.

2.5.4

PWAP Connectivity Issues

This section provides solutions for Preconfigured Wi-Fi Access Point (PWAP) Connectivity Issues specifically for the TLK 25 Series model.

Model	Indications	Resolutions
TLK 25 Series	<p>If the Wi-Fi credentials are missing on the WAVE PTX Portal and the device is connected to a temporary Wi-Fi connection, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none">• The voice announcement sounds, indicating that the device is connected to a	<p>Configure the Wi-Fi credentials on the WAVE PTX Portal.</p>

Model	Indications	Resolutions
	<p>temporary Wi-Fi and reminding you to configure the Wi-Fi credentials on the WAVE PTX Portal.</p> <ul style="list-style-type: none"> The top white crescent LED blinks twice. The voice announcement repeats every eight minutes, accompanied by a double blink from the top white crescent LED, until the Wi-Fi credential are configured. 	
	<p>If the device is unable to connect to the PWAP after 30 seconds of searching, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds, indicating that the device fails to find the temporary Wi-Fi and reminding you to ensure that the temporary Wi-Fi is in range. The three bar LED blinks. The top and bottom red crescent LED blinks twice. 	<ol style="list-style-type: none"> Ensure that the temporary Wi-Fi access point is in range. Configure any Wi-Fi or hotspot that acts as a PWAP with the following credentials: <ol style="list-style-type: none"> SSID: WaveRadio Password: RadioManagement Type: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

WAVE PTX Activation Failure



Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>Error 0622</code> or <code>Error 0623</code> service codes. 	<p>On the WAVE PTX Portal, verify that the device name appears in the Users page and STATUS column shows Active. If the STATUS column shows Disabled, you must reactivate the user's status.</p> <p>Perform the following actions to reactivate users:</p> <ol style="list-style-type: none"> Select the users in the Users page. In the Actions menu, click Activate. Click OK. <p>Verify the selected users return to Active status.</p> <p>Click the Reactivate link from the Activation Code column to re-initialize the WAVE PTX account.</p>

Model	Indications	Resolutions
TLK 25 Series	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none">• The voice announcement sounds one of the following service codes:<ul style="list-style-type: none">○ “Service code 0620”○ “Service code 0622”○ “Service code 0624”• The device vibrates.• The top and bottom red crescent LED blinks twice.	<p>On the WAVE PTX Portal, verify that the device name appears in the Users page and STATUS column shows Active.</p> <p>If the STATUS column shows Deactivated, perform the following actions:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Click Activate under Activation Status.2. Click Generate Activation Code under Activation Status to re-initialize the WAVE account.

2.5.6


Wrong Display and Voice Announcements Language

This section is only applicable to TLK 110 model.

Indication	Resolutions
The radio displays text and voice announcements in the wrong language.	<ul style="list-style-type: none">• Verify that there is no software download in progress or pending installation for the WAVE PTX Portal. If there is a pending upgrade, the radio status bar shows either the  Downloading icon or  Upgrade Available icon. The WAVE PTX Portal shows one of the followings:<ul style="list-style-type: none">○ Software Downloaded shows True.○ Downloading Software Package shows True.If needed, restart your radio to install updates.• Verify the selected language setting in the Device Details page. The default language is US English and the language selected when registering the user account is automatically downloaded and installed when connected to the Device Management Server.• Change the preferred language and wait for your radio to display the new language. Then reselect your preferred language.

2.5.7

No Channels

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The amber LED blinks. The radio display shows <code>No Channels</code>. The radio status bar shows the  Scan icon. <p>Scan cannot be disabled from the radio menu or Device Management pages in the WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> On the WAVE PTX Portal, verify that your radio is a member of one or more talkgroups. Verify that the Standard talkgroup type has at least two members and Dispatch talkgroup type has a Dispatcher member. Verify channel zone/position assignment in the Contacts and Features pages in the WAVE PTX Portal.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows one of the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> If your device is ready, the voice announcement sounds indicating that the talkgroup list is empty. If you access the talkgroup list from the device menu, the voice announcement sounds indicating that the talkgroup list is empty. <p>Scan cannot be disabled from the device menu or Device Management pages in the WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> On the WAVE PTX Portal, verify that your device is a member of one or more talkgroups. Verify that the Standard talkgroup type has at least two members and Dispatch talkgroup type has a Dispatcher member. Verify channel zone/position assignment in the Corporate Management page in the WAVE PTX Portal.



2.5.8


User Disabled

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The red LED blinks. The radio display shows <code>User Disabled</code>. <p>On the WAVE PTX Portal, the Devices and User Management pages shows that the WAVE PTX user account is <code>Deactivated</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> On the WAVE PTX Portal, verify that the WAVE PTX user status is active. Use one of the Authorized Users with Remote Supervision capability to enable the user account. If the WAVE PTX user account is still disabled, refer to one of the following manuals: <ul style="list-style-type: none"> "Remote Disable or Enable Fleet Member" in the <i>Dispatch User Guide, MN007932A01</i> manual.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows the following indications:</p>	

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds indicating that the user has been disabled. The red crescent LED blinks rapidly. <p>On the WAVE PTX Portal, the Devices and User Management pages shows that the WAVE PTX user account is <code>Deacti-</code>vated.</p>	<ul style="list-style-type: none"> "Enabling PTT Service for Another User" in the <i>iOS PTT Radio Application User Guide, MN006656A01</i> manual. <p>See https://waveoncloud.com/Home/Help.</p> <ul style="list-style-type: none"> After the WAVE PTX user account is enabled, press and hold the PTT button for 3 seconds to attempt login.

2.5.9 Reporting Wrong/Stale Location

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	The WAVE PTX Dispatcher/Application is unable to view the location of a specific radio or location reports are wrong/stale.	<ul style="list-style-type: none"> Verify that the  Location Reporting icon is displayed on your radio status bar. Verify that Automatic Location Publish Control is enabled under Manage Contacts → Features in the WAVE PTX Portal. Verify that the location reporting radio (TLK 110) and the location watcher (WAVE PTX Dispatcher/Application) are in each other's contact list. Verify the location reporting interval in the Dispatcher and Application. <p> NOTE: Default location reporting is once every 10 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none"> After the WAVE PTX user account is enabled, press and hold the PTT button on the radio for 3 seconds to attempt login.
TLK 25 Series	The WAVE PTX Dispatcher/Application is unable to view the location of a specific device or location reports are wrong/stale.	<ul style="list-style-type: none"> Verify that the Location is enabled through voice command or in the SETTINGS page in the WAVE PTX Portal. Verify that Automatic Location Publish Control is enabled under Corporate Management → PTT Users → Features in the WAVE PTX Portal. Verify that the location reporting device (TLK 25) and the location watcher (WAVE PTX Dispatcher/Application) are in each other's contact list.

Model	Indications	Resolutions
		<ul style="list-style-type: none"> Verify the location reporting interval in the Dispatcher and Application. <p> NOTE: Default location reporting is once every 10 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none"> After the WAVE PTX user account is enabled, press and hold the PTT button on the radio for 3 seconds to attempt login.

2.5.10


Scanning and Call Feature Problems

Problem Enabling Talkgroup Scanning

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	If cannot enable Talkgroup Scanning, Scan turns off and the scan indicator is not present on the radio status bar after you enable the Scan feature from the radio menu.	<ul style="list-style-type: none"> Verify that Enable Talkgroup Scanning is enabled in the Manage Contacts Features page in the WAVE PTX Portal and that one or more talkgroups are in the scan list. Enable scanning in your radio through the radio menu or the Device Settings page in the WAVE PTX Portal.
TLK 25 Series	If cannot enable Talkgroup Scanning, Scan is not enabled after you enable the Scan feature and the voice announcement sounds, informing to contact the administrator as the feature is restricted.	<ul style="list-style-type: none"> Verify that Enable Talkgroup Scanning is enabled under Corporate Management → PTT Users → Talkgroups in the WAVE PTX Portal and that one or more talkgroups are assigned in the scan list. Enable scanning in your device through voice command or under SETTINGS → Voice Control Policy page in the WAVE PTX Portal.

Problem Receiving Group or Private Calls

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	If cannot receive Group or Private Calls, the radio shows the following indications: <ul style="list-style-type: none"> The radio is able to initiate new calls and reply to calls in progress but is unable to receive new calls. The green and amber LEDs blink slowly. 	Disable Do Not Disturb from the radio menu or the WAVE PTX Portal.

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> The radio status bar shows the  Do Not Disturb icon. 	
TLK 25 Series	<p>If cannot receive Group or Private Calls, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The device is able to initiate new calls and reply to calls in progress but is unable to receive new calls. The green and yellow crescent LEDs blink alternately. 	<p>Disable Do Not Disturb from the device menu, through voice command or under SETTINGS in the WAVE PTX Portal.</p>

2.5.11

Downloading and Installing Software Update Problems



Device Cannot Download the Software Update

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows one of the following service codes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Error 0720 Error 0721 <p>The WAVE PTX Portal shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> On the Devices and Users pages, the LAST CONNECTED column shows Now and the SOFTWARE DOWN-LOADED column shows False for more than 30 minutes. On the WAVE Devices Management page, the Downloading Software Package shows False. 	<ul style="list-style-type: none"> Periodically reload the Devices and Users pages. Perform the Wiping Device Locally on page 11 task. If your device is only connected to Wi-Fi, configure the Wi-Fi access point through Maintenance Mode portal. For more information, refer to Connecting to the Maintenance Mode Portal on page 9.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The device vibrates. The voice announcement sounds one of the following service codes: <ul style="list-style-type: none"> “Service code 0720” “Service code 0721” The red crescent LED blinks twice momentarily. <p>The WAVE PTX Portal shows the following indications:</p>	


Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> On the Devices and Users pages, the LAST CONNECTED column shows Now and the SOFTWARE DOWNLOADED column shows False for more than 30 minutes. On the WAVE Devices Management page, the Downloading Software Package shows False. 	

Software Update Cannot Be Completed

This section is only applicable to TLK 110 model.

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The radio status bar shows  Software Available icon. Restarting the radio does not initiate the software update installation. <p>At the WAVE PTX Devices Summary page of WAVE PTX Portal, the SOFTWARE DOWNLOADED column shows Yes.</p>	<p>Perform the Wiping Device Locally on page 11 task.</p> <p> NOTE: Ensure that your radio battery capacity shows more than 20% to complete the installation.</p>

Device Cannot Install Software Update

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> Your radio status bar shows  Software Downloading icon. Rebooting the radio does not initiate the software update installation. <p>At the Devices and Users pages of WAVE PTX Portal the SOFTWARE DOWNLOADED column shows True.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Reboot or power-cycle your device. If issues persist, perform the Wiping Device Locally on page 11 task.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The device vibrates. The voice announcement sounds “Service code 0724”. The red crescent LED blinks twice momentarily. 	

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> Rebooting the device does not initiate the software update installation. <p>At the Devices and Users pages of WAVE PTX Portal, the SOFTWARE DOWNLOADED column shows True.</p>	

2.5.12

Bluetooth Connectivity Problems

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth is enabled. Bluetooth accessory name appears in the Bluetooth menu. 	<ol style="list-style-type: none"> On your radio and Bluetooth accessory, clear the Bluetooth pairing. For more information, see MN009326A01, <i>TLK 110 Portable Radio User Guide</i>. On your radio or the WAVE PTX Portal, disable and enable the Bluetooth feature.
TLK 25 Wi-Fi	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth is enabled. Bluetooth accessory cannot be connected to the device. 	<ol style="list-style-type: none"> On your device and Bluetooth accessory, clear the Bluetooth pairing. For more information, see MN009911A01, <i>WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi Device User Guide</i>. On your device or the WAVE PTX Portal, disable and enable the Bluetooth feature.

2.5.13

Hardware Problems

Model	Indications	Resolutions
TLK 110	<p>The radio display shows one of the following service codes:</p> <p>Error 1520 Wi-Fi modem hardware error.</p> <p>Error 1620 Cellular modem hardware error.</p> <p>Error 1820 Insufficient memory error.</p>	<p>Capture the logs manually and contact an authorized Motorola Solutions dealer to pull the logs remotely.</p>
TLK 25 Series	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> The voice announcement sounds one of the following service codes: 	

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Error 1520”: Wi-Fi modem hardware error. ○ “Error 1620”: Cellular modem hardware error. ○ “Error 1820”: Insufficient memory error. ● The device vibrates. ● The top and bottom red crescent LED blinks twice. 	
TLK 25	<p>The device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● The voice announcement sounds “Service Code 1420”: Unable to recognize or invalid SIM card. ● The device vibrates. ● The top and bottom red crescent LED blinks twice. <p>If you speak your command to the device through the Voice Assistant feature asking about the LTE status, your device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● The voice announcement sounds indicating a SIM card error. ● The one-bar LED blinks. ● The top and bottom red crescent LED blinks twice. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verify that the SIM Card is inserted correctly. 2. If the SIM card needs to be replaced, perform the following actions: <ol style="list-style-type: none"> a. Insert the new SIM card into the device. b. Enter maintenance mode. c. To lock the inserted SIM card, press and hold the Volume Up (+) and Voice Assistant buttons simultaneously. <p>If the SIM lock procedure is successful, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A positive tone sounds. ● The top and bottom crescent green LED illuminates. <p>If the SIM lock procedure is unsuccessful, the device shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A negative tone sounds. ● The top and bottom crescent red LED blinks twice.

2.5.14

Miscellaneous Problems

This section is only applicable to TLK 25 Series model.

Model	Indications	Resolutions
TLK 25 Series	<p>The device shows the following indications:</p>	<p>Capture the logs manually and contact authorized Motorola Solutions dealer to pull the logs remotely.</p>

Model	Indications	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none">● The voice announcement sounds one of the following service codes:<ul style="list-style-type: none">○ “Service Code xx01”: Application exited abnormally.○ “Service Code xx02”: Application resets abnormally.○ “Service Code xx03”: Device reset.● The device vibrates.● The top and bottom red crescent LED blinks twice.	

Contenido

Propiedad intelectual y avisos normativos.....	3
Prefacio.....	5
Notaciones utilizadas en este manual.....	5
Historial del documento.....	6
Publicaciones relacionadas.....	7
Capítulo 1: Introducción.....	8
Capítulo 2: Solución de problemas.....	10
2.1 Ingreso al modo de mantenimiento.....	10
2.2 Conexión al Portal del modo de mantenimiento.....	10
2.3 Generación de registros de diagnóstico en forma local.....	11
2.4 Limpieza local del dispositivo.....	12
2.5 Tipos de códigos de servicio o falla.....	12
2.5.1 Sin conexión.....	13
2.5.2 Sin conexión con el Servidor de administración de dispositivo.....	14
2.5.3 Sin conexión con el servidor WAVE PTX.....	15
2.5.4 Problemas de conectividad de PWAP.....	16
2.5.5 Falla en la activación de WAVE PTX.....	17
2.5.6 Idioma incorrecto en los anuncios de voz y la pantalla.....	17
2.5.7 Sin canales.....	18
2.5.8 Usuario desactivado.....	19
2.5.9 Informes de ubicación incorrecta/obsoleta.....	20
2.5.10 Problemas con la función de rastreo y llamada.....	21
2.5.11 Problemas con la descarga e instalación de una actualización de software.....	22
2.5.12 Problemas de conectividad Bluetooth.....	24
2.5.13 Problemas de hardware.....	25
2.5.14 Diversos problemas.....	26

Propiedad intelectual y avisos normativos

Derechos de autor

Entre los productos Motorola Solutions que se describen en esta documentación, se pueden incluir programas informáticos de Motorola Solutions que están protegidos por derechos de autor. Las leyes de Estados Unidos y de otros países reservan para Motorola Solutions ciertos derechos exclusivos sobre los programas informáticos protegidos por derechos de autor. Del mismo modo, los programas informáticos protegidos por derechos de autor de Motorola Solutions incluidos en los productos de Motorola Solutions descritos en este documento no se podrán copiar ni reproducir de ninguna forma sin el expreso consentimiento por escrito de Motorola Solutions.

Ninguna parte de este documento se puede reproducir, transmitir, almacenar en un sistema recuperable ni traducir a ningún idioma ni lenguaje informático, de ninguna forma ni por ningún medio, sin la autorización expresa por escrito de Motorola Solutions, Inc.

Marcas comerciales

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Derechos de licencia

No se considerará que la compra de productos Motorola Solutions otorgue, de forma directa, implícita, por exclusión ni de ningún otro modo, una licencia sobre los derechos de autor, las patentes o las solicitudes de patentes de Motorola Solutions, excepto la licencia normal, no exclusiva y libre de regalías de uso que surge por efecto de la ley de la venta de un producto.

Contenido de código abierto

Este producto puede contener un software de código abierto utilizado con licencia. Consulte los medios de instalación del producto para obtener el contenido completo de atribución y avisos legales de código abierto.

Directiva de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de la Unión Europea (UE) y el Reino Unido (RU)



En la directiva de RAEE de la Unión Europea y el Reino Unido, se exige que los productos que se venden en los países de la UE y en el Reino Unido tengan la etiqueta de un bote de basura tachado sobre el producto (o en el paquete en algunos casos). Como se define en la directiva de RAEE, esta etiqueta con un bote de basura tachado indica que los clientes y los usuarios finales en los países de la UE y el Reino Unido no deben desechar equipos ni accesorios eléctricos y electrónicos en la basura doméstica.

Los clientes o los usuarios finales en los países de la UE y en el Reino Unido deben comunicarse con su representante distribuidor de equipos o centro de servicio locales para obtener información acerca del sistema de recolección de residuos de su país.

Exención de responsabilidad

Tenga presente que determinadas funciones, características y capacidades que se describen en este documento pueden no ser aplicables o no tener licencia para su uso en un sistema específico, o bien ser

MN009548A01-AD

Propiedad intelectual y avisos normativos

dependientes de las características de una unidad de suscriptor móvil específico o la configuración de ciertos parámetros. Comuníquese con un representante de Motorola Solutions para obtener más información.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Prefacio

Este manual sirve como una guía común para ayudarlo a solucionar problemas de los dispositivos por su cuenta mediante códigos de servicio y otras notificaciones.

Ciertos dispositivos WAVE PTX seleccionados cuentan con códigos de servicio que pueden ayudarlo a realizar tareas de servicio y soporte técnico.

La información contenida en este manual se aplica a:

- Radio portátil TLK 110
- Dispositivo de la serie TLK 25

Notaciones utilizadas en este manual

A lo largo de esta publicación, observará que se utilizan notaciones de advertencia, precaución y aviso. Estas notaciones se utilizan para enfatizar que existe un riesgo de seguridad y que, por lo tanto, se debe tener cuidado.



ADVERTENCIA:

ADVERTENCIA indica una situación potencialmente peligrosa que, si no se evita, podría ocasionar lesiones o la muerte.



PRECAUCIÓN:

PRECAUCIÓN indica una situación potencialmente peligrosa que, si no se evita, podría ocasionar daños en el equipo.



NOTA:

AVISO indica un procedimiento, una práctica o una condición de operación que requiere fundamental atención.

Historial del documento

Desde la edición anterior, se implementaron los siguientes cambios principales en este manual.

Edición	Descripción	Fecha
MN009548A01-AA	Versión inicial.	Noviembre del 2022
MN009548A01-AB	Se agregó el modelo TLK 25 Wi-Fi.	Agosto del 2023
MN009548A01-AC	Se actualizaron los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none">● Ingreso al modo de mantenimiento● Conexión al Portal del modo de mantenimiento	Enero del 2024
MN009548A01-AD	Se actualizaron los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none">● Sin conexión● Problemas de hardware● Problemas de conectividad de PWAP	Marzo del 2024

Publicaciones relacionadas

En la siguiente lista, se incluyen números de pieza y títulos de publicaciones relacionadas.

- MN009326A01, *Guía del usuario del radio portátil TLK 110*
- MN009327A01, *Manual de servicio básico del radio portátil TLK 110*
- MN009911A01, *Guía del usuario del dispositivo WAVE PTX™ de la serie TLK 25*

Capítulo 1

Introducción

Si el dispositivo requiere servicio y soporte técnico, se mostrará una alerta de notificación.



Puede identificar el tipo de servicio y soporte técnico que requiere el radio TLK 110 a través del código QR ubicado en la parte trasera del radio, en el compartimiento de la batería.



Puede identificar el tipo de servicio y soporte técnico que requiere el dispositivo de la serie TLK 25 a través del código QR ubicado en la parte trasera de este.



NOTA:

El código QR impreso lo dirige a la página Primeros pasos. Puede encontrar más información sobre las necesidades del dispositivo si escribe el código de servicio en el cuadro de búsqueda.

Capítulo 2

Solución de problemas

2.1

Ingreso al modo de mantenimiento

Requisitos:

Apague el dispositivo.

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de su dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	Mantenga presionados el botón PTT y el Interruptor de desplazamiento del grupo de conversación (CH-) , y encienda el radio.	<ul style="list-style-type: none">• En la pantalla, aparece la animación de inicio.• En la pantalla, se muestra Mantenimiento.
Serie TLK 25	Mantenga presionados los siguientes botones simultáneamente: <ul style="list-style-type: none">• Botón de encendido• Botón Bajar volumen• Botón Push-To-Talk (PTT)	<ul style="list-style-type: none">• Suena un tono indicador positivo.• Se emite el anuncio de voz.• El LED blanco creciente parpadea.

2.2


Conexión al Portal del modo de mantenimiento


Requisitos:

Asegúrese de que el dispositivo se encuentre en el modo de mantenimiento.


Procedimiento:

1. Si necesita configurar la red Wi-Fi o descargar registros, realice una de las siguientes acciones:

Opción	Acciones
Conectar el dispositivo al Portal del modo de mantenimiento a través de un cable USB	Conecte un cable USB entre el dispositivo y la computadora.  NOTA: Si utiliza Windows 10, no se necesitan controladores para conectar el dispositivo a la computadora. Una vez conectado el dispositivo, la computadora lo muestra como Dispositivo NDIS remoto en Adaptadores de red .

Opción	Acciones
Conectar el dispositivo al Portal del modo de mantenimiento a través de Wi-Fi	<p>a. Conecte sus dispositivos inteligentes o computadora a las siguientes redes Wi-Fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para TLK 110, TRS-XXXX¹ Red Wi-Fi. • Para TLK 25: red Wi-Fi TLK25-XXXX² • Para TLK 25 Wi-Fi: TLK25-WIFI-XXXX² Red Wi-Fi. <p>b. Para la contraseña de Wi-Fi, ingrese los últimos ocho dígitos del número de serie del dispositivo.</p> <p> NOTA: El administrador de WAVE PTX Portal puede cambiar la contraseña predeterminada.</p>

2. Abra su navegador web preferido.
3. En la barra de direcciones, ingrese <https://192.168.100.1>.

 **NOTA:**
 Si se le solicita que ingrese el nombre de usuario y la contraseña requeridos, las credenciales predeterminadas son las siguientes:


- Nombre de usuario: vangogh_adm
- Contraseña: <Los últimos ocho caracteres del número de serie del dispositivo>.

2.3

Generación de registros de diagnóstico en forma local

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de su dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	Mantenga presionados el botón Subir el volumen y el botón Bajar el volumen hasta que aparezca <i>Creating Logs</i> en la pantalla.	Si la solicitud de paquete de registros se realiza correctamente, se mostrarán las siguientes indicaciones en el radio: <ul style="list-style-type: none"> • Se emite el anuncio de voz. • En la pantalla, se muestra <i>Registros creados</i>. • El ícono de estado del registro de diagnóstico  aparece en la barra de estado. • En la pantalla de información del registro, se muestra <i>Available</i>.

¹ XXXX representa los últimos cuatro dígitos del número IMEI del radio.

² XXXX representa los últimos cuatro dígitos del número IMEI del dispositivo. Red Wi-Fi.

Modelo	Procedimientos	Resultados
Serie TLK 25	Mantenga presionado el botón de encendido o Bajar volumen .	Si la solicitud de paquete de registros se realiza correctamente, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo: <ul style="list-style-type: none"> • Se emite el anuncio de voz. • El LED blanco creciente superior parpadea dos veces.

2.4

Limpeza local del dispositivo

Requisitos:

Asegúrese de que el dispositivo se encuentre en el modo de mantenimiento.

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de su dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> Mantenga presionados el botón PTT, el de encendido y el Interruptor de desplazamiento del grupo de conversación (CH-) simultáneamente. Después de que aparezca <i>Maintenance</i> en la pantalla, mantenga presionados simultáneamente los botones Bajar el volumen y Menú/Programable hasta que se muestre <i>Radio Wipe</i> en la pantalla. 	<p>El radio se reinicia y elimina la configuración persistente que el usuario puede definir. El código de activación debe regenerarse manualmente a través de WAVE PTX Portal.</p>
Serie TLK 25	Mantenga presionados los botones Bajar volumen y Asistente de voz simultáneamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Se emite el anuncio de voz. • El LED blanco creciente superior e inferior parpadea dos veces. • El dispositivo se reinicia en el modo de recuperación y en la barra LED, se muestra un LED de dos barras. <p>Si el borrado del dispositivo se realiza correctamente, el dispositivo se reinicia de forma automática.</p>

2.5

Tipos de códigos de servicio o falla

En las siguientes secciones, se muestran los problemas, los mensajes de falla o los códigos de servicio que aparecen en el dispositivo y los pasos de solución de problemas que puede realizar por su cuenta.






Según el modelo de su dispositivo, los problemas se muestran a través de la pantalla o un anuncio de voz.

Si los problemas persisten, capture los registros manualmente y comuníquese con el distribuidor autorizado de Motorola Solutions para extraer los registros de forma remota.

2.5.1

Sin conexión

Sin conexión celular




Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestra Sin conexión.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la barra de estado del radio, se muestran los siguientes íconos: <ul style="list-style-type: none">  Red celular no conectada.  Red celular no disponible.  Tarjeta SIM no válida.  Tarjeta SIM faltante. Se emite un tono negativo. El LED parpadea en color rojo. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que la antena esté conectada correctamente. En WAVE PTX Portal, verifique que en la columna PLAN DEL CELULAR se muestre Activado. <p> NOTA: Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifique que la tarjeta SIM esté insertada correctamente.
TLK 25	<p>Si no hay conexión debido a problemas de red LTE, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz se emite, lo que indica que la red del dispositivo no funciona. El LED de tres barras se ilumina y se desplaza. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea de manera continua. <p>Si no hay conexión con el proveedor de servicios LTE, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se emite el anuncio de voz, lo que indica que no hay conexión a Internet aunque LTE esté activado. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea de manera continua. <p>Si le dice un comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz para preguntar sobre el estado de LTE, la barra LED se ilumina y refleja la intensidad de la señal de la red.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que la tarjeta SIM esté instalada. Verifique que el dispositivo se encuentre en el área de cobertura de LTE. <p>En WAVE PTX Portal, verifique que en la columna PLAN DEL CELULAR se muestre Activado.</p>


Sin conexión Wi-Fi

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>Si no hay conexión debido a problemas de red Wi-Fi, en el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz se emite, lo que indica que la red del dispositivo no funciona. El LED de tres barras se ilumina y se desplaza. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea de manera continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que el Wi-Fi esté activado. Verifique que el SSID y la contraseña de Wi-Fi configurados sean correctos. Verifique que el dispositivo se encuentre en el área de cobertura de Wi-Fi.
	<p>Si no hay conexión con el proveedor de servicios de Internet, en el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz se emite, lo que indica que no hay conexión a Internet. El LED de barra se ilumina y refleja la intensidad de la señal de la red. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea de manera continua. <p>Si le dice un comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz para preguntar sobre el estado de Wi-Fi, la barra LED se ilumina y refleja la intensidad de la señal de la red.</p>	<p>Verifique que el enrutador Wi-Fi esté funcionando normalmente.</p>

2.5.2




Sin conexión con el Servidor de administración de dispositivo

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestra Error 0824.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la barra de estado del radio, se muestran los íconos de Intensidad de la red celular y Wi-Fi: <ul style="list-style-type: none">  Intensidad de la red celular.  Intensidad de la red Wi-Fi. En WAVE PTX Portal, en la columna PLAN DEL CELULAR, se 	<ul style="list-style-type: none"> Si se conecta a través de Wi-Fi, verifique si la conexión a Internet del punto de acceso es adecuada. Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso a Internet. <p>NOTA:  La dirección MAC de Wi-Fi se muestra en la página Información del dispositivo o en la pantalla Información en el modo de prueba.</p>

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<p>muestra Activado y, en la columna CONECTADA, se muestra No.</p> <p> NOTA: Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso al puerto de destino TCP 8883.
TLK 25 W i-Fi	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se emite el anuncio de voz “Service code 0824”. • El dispositivo vibra. • El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se conecta a través de Wi-Fi, verifique si la conexión a Internet del punto de acceso es adecuada. • Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso a Internet. • Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso al puerto de destino TCP 8883.

2.5.3

Sin conexión con el servidor WAVE PTX

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de servicio <code>Error 0620</code> o <code>Error 0621</code>. • En la barra de estado del radio, se muestran los íconos de Intensidad de la red celular y Wi-Fi: <ul style="list-style-type: none"> ○  Intensidad de la red Wi-Fi. ○  Intensidad de la red celular. • En WAVE PTX Portal, en la columna PLAN DEL CELULAR, se muestra Activado y, en la columna CONECTADA, se muestra Sí. <p> NOTA: Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p>	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página Usuarios y que en la columna ESTADO se muestre Activo. Si en la columna ESTADO se muestra Desactivado, debe volver a activar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones para reactivar usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione los usuarios en la página Usuarios. 2. En el menú Acciones, haga clic en Activar. 3. Haga clic en Aceptar. <p>Verifique que los usuarios seleccionados vuelvan al estado Activo.</p> <p>Haga clic en el vínculo Reactivar de la columna Código de activación para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El anuncio de voz se emite con uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0620” ○ “Service code 0622” 	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página Usuarios y que en la columna ESTADO se muestre Activo.</p> <p>Si en la columna ESTADO, se muestra Desactivado, realice las siguientes acciones:</p>

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0624” ● El dispositivo vibra. ● El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Activar en Estado de activación. 2. Haga clic en Generar código de activación en Estado de activación para volver a iniciar la cuenta de WAVE.

2.5.4

Problemas de conectividad de PWAP

En esta sección, se proporcionan soluciones para problemas de conectividad de puntos de acceso Wi-Fi preconfigurados (PWAP), específicamente para el modelo de la serie TLK 25.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>Si faltan las credenciales de Wi-Fi en el WAVE PTX Portal y el dispositivo está conectado a una conexión Wi-Fi temporal, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se emite el anuncio de voz, lo que indica que el dispositivo está conectado a una red Wi-Fi temporal y le recuerda que configure las credenciales de Wi-Fi en el WAVE PTX Portal. ● El LED blanco creciente superior parpadea dos veces. ● El anuncio de voz se repite cada ocho minutos, acompañado de un doble parpadeo del LED blanco creciente superior, hasta que se configuran las credenciales de Wi-Fi. 	Configure las credenciales de Wi-Fi en el WAVE PTX Portal.
	<p>Si el dispositivo no se puede conectar al PWAP después de 30 segundos de búsqueda, se mostrarán las siguientes indicaciones en este:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se emite el anuncio de voz, lo que indica que el dispositivo no encuentra la red Wi-Fi temporal y le recuerda que debe asegurarse de que la red Wi-Fi temporal esté dentro del alcance. ● El LED de tres barras parpadea. ● El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el punto de acceso Wi-Fi temporal esté dentro del alcance. 2. Configure cualquier Wi-Fi o punto de acceso que actúe como PWAP con las siguientes credenciales: <ol style="list-style-type: none"> a. SSID: WaveRadio b. Contraseña: RadioManagement c. Tipo: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

Falla en la activación de WAVE PTX



Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de servicio <code>Error 0622</code> o <code>Error 0623</code>. 	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página Usuarios y que en la columna ESTADO se muestre Activo. Si en la columna ESTADO se muestra Desactivado, debe volver a activar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones para reactivar usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione los usuarios en la página Usuarios. 2. En el menú Acciones, haga clic en Activar. 3. Haga clic en Aceptar. <p>Verifique que los usuarios seleccionados vuelvan al estado Activo.</p> <p>Haga clic en el vínculo Reactivar de la columna Código de activación para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El anuncio de voz se emite con uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" ○ "Service code 0624" • El dispositivo vibra. • El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página Usuarios y que en la columna ESTADO se muestre Activo.</p> <p>Si en la columna ESTADO, se muestra Desactivado, realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Activar en Estado de activación. 2. Haga clic en Generar código de activación en Estado de activación para volver a iniciar la cuenta de WAVE.

2.5.6

Idioma incorrecto en los anuncios de voz y la pantalla


Esta sección solo se aplica al modelo TLK 110.

Indicación	Resoluciones
En el radio, se muestran anuncios de texto y voz en el idioma incorrecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que no haya una descarga de software en curso o una instalación pendiente para el WAVE PTX Portal.

Indicación	Resoluciones
	<p>Si hay una actualización pendiente, la barra de estado del radio muestra el ícono </p> <p>Descargar o el ícono  Actualización disponible. En WAVE PTX Portal, se muestra una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Software descargado aparece como Verdadero. ○ Descarga del paquete de software aparece como Verdadero. <p>Si es necesario, reinicie el radio para instalar las actualizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Verifique la configuración de idioma seleccionada en la página Detalles del dispositivo. El idioma predeterminado es el inglés de EE. UU., y el idioma seleccionado durante el registro de la cuenta de usuario se descarga e instala automáticamente cuando se conecta al Servidor de administración de dispositivo. ● Cambie el idioma preferido y espere a que aparezca el nuevo idioma en el radio. A continuación, vuelva a seleccionar su idioma preferido.

2.5.7

Sin canales

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La luz LED parpadea en color ámbar. ● En la pantalla del radio, se muestra <i>Sin canales</i>. ● En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  Rastreo. <p>El rastreo no se puede desactivar en el menú del radio ni la página Administración de dispositivo en WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● En WAVE PTX Portal, verifique que el radio sea miembro de uno o más grupos de conversación. ● Compruebe que el tipo de grupo de conversación estándar tenga al menos dos miembros y que el tipo de grupo de conversación de despacho tenga un miembro despachador. ● Verifique la asignación de zona/posición del canal en las páginas Contactos y Funciones en WAVE PTX Portal.
TLK 25 W i-Fi	<p>Se muestra una de las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● En WAVE PTX Portal, verifique que el dispositivo sea miembro de uno o más grupos de conversación.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Si el dispositivo está listo, el anuncio de voz se emite para indicar que la lista de grupos de conversación está vacía. • Si accede a la lista de grupos de conversación en el menú del dispositivo, se emite el anuncio de voz, lo que indica que la lista de grupos de conversación está vacía. <p>El rastreo no se puede desactivar en el menú del dispositivo ni la página Administración de dispositivo en WAVE PTX Portal. WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que el tipo de grupo de conversación estándar tenga al menos dos miembros y que el tipo de grupo de conversación de despacho tenga un miembro despachador. • Verifique la asignación de zona/posición del canal en la página Administración corporativa en WAVE PTX Portal.




2.5.8

Usuario desactivado

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El LED parpadea en color rojo. • En la pantalla del radio, se muestra <code>Usuario desactivado</code>. <p>En WAVE PTX Portal, en la página Dispositivos y Administración de usuarios, se muestra que la cuenta de usuario de WAVE PTX está en estado <code>Desactivado</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En WAVE PTX Portal, verifique que el estado del usuario de WAVE PTX esté activo. • Utilice uno de los usuarios autorizados con capacidad de supervisión remota para activar la cuenta de usuario. • Si la cuenta de usuario de WAVE PTX permanece desactivada, consulte uno de los siguientes manuales: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Activación o desactivación remota de un miembro de flota” en el manual <i>Guía del usuario de Dispatch</i>, MN007932A01. ○ “Activar el servicio PTT para otro usuario” en el manual <i>Guía del usuario de la aplicación de radio PTT para iOS</i>, MN006656A01. <p>Consulte https://waveoncloud.com/Home/Help.</p>
TLK 25 W i-Fi	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se emite el anuncio de voz para indicar que el usuario se desactivó. • El LED rojo creciente parpadea rápidamente. <p>En WAVE PTX Portal, en la página Dispositivos y Administración de usuarios, se muestra que la cuenta de usuario de WAVE PTX está en estado <code>Desactivado</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Después de activar la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga presionado el botón PTT durante tres segundos para intentar iniciar sesión.

2.5.9

Informes de ubicación incorrecta/obsoleta

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	El despachador o la aplicación WAVE PTX no puede ver la ubicación de un radio específico o los informes de ubicación son incorrectos/obsoletos.	<ul style="list-style-type: none">• Verifique que el ícono  Informe de ubicación se muestre en la barra de estado del radio.• Verifique que Control de publicación de ubicación automática esté activado en Administrar contactos → Funciones en WAVE PTX Portal.• Verifique que el radio que informa la ubicación (TLK 110) y el observador de la ubicación (despachador/aplicación WAVE PTX) estén en sus respectivas listas de contacto.• Verifique el intervalo de informes de ubicación en el despachador y la aplicación. <p> NOTA: La frecuencia predeterminada del informe de ubicación es una vez cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Después de activar la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga presionado el botón PTT en el radio durante tres segundos para intentar iniciar sesión.
Serie TLK 25	El despachador o la aplicación WAVE PTX no puede ver la ubicación de un dispositivo específico o los informes de ubicación son incorrectos/obsoletos.	<ul style="list-style-type: none">• Verifique que la Ubicación esté activada mediante comando de voz o en la página CONFIGURACIÓN en WAVE PTX Portal.• Verifique que Control de publicación de ubicación automática esté activado en Corporate Management → Usuarios de PTT → Funciones en WAVE PTX Portal.• Verifique que el dispositivo que informa la ubicación (TLK 25) y el observador de la ubicación (despachador/aplicación WAVE PTX) estén en sus respectivas listas de contacto.• Verifique el intervalo de informes de ubicación en el despachador y la aplicación. <p> NOTA: La frecuencia predeterminada del informe de ubicación es una vez cada 10 minutos.</p>

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Después de activar la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga presionado el botón PTT en el radio durante tres segundos para intentar iniciar sesión.

2.5.10


Problemas con la función de rastreo y llamada

Problema para activar rastreo del grupo de conversación

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	Si no se puede activar el Rastreo del grupo de conversación, Rastreo se apaga y el indicador de rastreo no está presente en la barra de estado del radio después de activar la función Rastreo en el menú del radio.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que la opción Activar rastreo del grupo de conversación esté activada en la página Administrar contactos Funciones en WAVE PTX Portal y que haya uno o más grupos de conversación en la lista de rastreo. Active el rastreo en el radio a través del menú del radio o en la página Configuración del dispositivo en WAVE PTX Portal.
Serie TLK 25	Si no se puede activar el rastreo de grupo de conversación, Rastreo no se activa después de activar la función Rastreo y de que se emita el anuncio de voz, que informa que se comunique con el administrador debido a que la función está restringida.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que la opción Activar rastreo del grupo de conversación esté activada en Corporate Management → Usuarios de PTT → Grupos de conversación en WAVE PTX Portal y que haya uno o más grupos de conversación asignados en la lista de rastreo. Active el rastreo en el dispositivo mediante comando de voz o en la página CONFIGURACIÓN → Política de control de voz en WAVE PTX Portal.

Problema de recepción de llamadas grupales o privadas

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	Si no se pueden recibir llamadas grupales ni privadas, se muestran las siguientes indicaciones en el radio: <ul style="list-style-type: none"> El radio puede iniciar llamadas nuevas y responder a llamadas en curso, pero no puede recibir llamadas nuevas. Los LED verde y ámbar parpadean con lentitud. 	Desactive No molestar en el menú del radio o en WAVE PTX Portal.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> La barra de estado del radio muestra el ícono  No molestar. 	
Serie TLK 25	<p>Si no se pueden recibir llamadas grupales ni privadas, se muestran las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo puede iniciar llamadas nuevas y responder a llamadas en curso, pero no puede recibir llamadas nuevas. Los LED verde y amarillo crecientes parpadean de manera alternante. 	Desactive No molestar en el menú del dispositivo mediante comando de voz o en CONFIGURACIÓN en WAVE PTX Portal.

2.5.11

Problemas con la descarga e instalación de una actualización de software



No se puede descargar la actualización de software en el dispositivo

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Error 0720 Error 0721 <p>En WAVE PTX Portal, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En las páginas Dispositivos y Usuarios, en la columna ÚLTIMA CONEXIÓN, se muestra Ahora y en la columna SOFTWARE DESCARGADO, se muestra Falso durante más de 30 minutos. En la página Administración de dispositivos WAVE, en Descargando el paquete de software, se muestra Falso. 	<ul style="list-style-type: none"> Vuelva a cargar periódicamente las páginas Dispositivos y Usuarios. Realice la tarea Limpieza local del dispositivo en la página 12. Si el dispositivo solo está conectado a Wi-Fi, configure el punto de acceso Wi-Fi a través del Portal del modo de mantenimiento. Para obtener más información, consulte Conexión al Portal del modo de mantenimiento en la página 10.
TLK 25 W i-Fi	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo vibra. El anuncio de voz se emite con uno de los siguientes códigos de servicio: 	


Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0720” ○ “Service code 0721” ● El LED rojo creciente parpadea dos veces momentáneamente. <p>En WAVE PTX Portal, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En las páginas Dispositivos y Usuarios, en la columna ÚLTIMA CONEXIÓN, se muestra Ahora y en la columna SOFTWARE DESCARGADO, se muestra Falso durante más de 30 minutos. ● En la página Administración de dispositivos WAVE, en Descargando el paquete de software, se muestra Falso. 	

No se puede completar la actualización de software

Esta sección solo se aplica al modelo TLK 110.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  Software disponible. ● Reiniciar el radio no inicia la instalación de la actualización de software. <p>En la página Resumen de dispositivos WAVE PTX en WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DESCARGADO, se muestra Sí.</p>	<p>Realice la tarea Limpieza local del dispositivo en la página 12.</p> <p>NOTA:</p> <p> Asegúrese de que la capacidad de la batería del radio supere el 20 % para completar la instalación.</p>

No se puede instalar la actualización de software en el dispositivo

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  Descargando software. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie o apague y encienda el dispositivo. 2. Si los problemas persisten, realice la tarea Limpieza local del dispositivo en la página 12.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> Reiniciar el radio no inicia la instalación de la actualización de software. <p>En las páginas Dispositivos y Usuarios de WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DESCARGADO, se muestra Verdadero.</p>	
TLK 25 W i-Fi	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo vibra. Se emite el anuncio de voz "Service code 0724". El LED rojo creciente parpadea dos veces momentáneamente. Reiniciar el dispositivo no inicia la instalación de la actualización de software. <p>En las páginas Dispositivos y Usuarios de WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DESCARGADO, se muestra Verdadero.</p>	

2.5.12

Problemas de conectividad Bluetooth

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth está activado. El nombre del accesorio Bluetooth aparece en el menú Bluetooth. 	<ol style="list-style-type: none"> Borre el emparejamiento de Bluetooth en el radio y el accesorio Bluetooth. Para obtener más información, consulte MN009326A01, <i>Guía del usuario del radio portátil TLK 110</i>. En el radio o en WAVE PTX Portal, desactive y active la función Bluetooth.
TLK 25 W i-Fi	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth está activado. El accesorio Bluetooth no se puede conectar al dispositivo. 	<ol style="list-style-type: none"> Borre el emparejamiento de Bluetooth en el dispositivo y el accesorio Bluetooth. Para obtener más información, consulte MN009911A01, <i>Guía del usuario del dispositivo TLK 25 Wi-Fi WAVE PTX™</i>. En el dispositivo o en WAVE PTX Portal, desactive y active la función Bluetooth.

2.5.13

Problemas de hardware

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</p> <p>Error 1520</p> <p>Error de hardware del módem Wi-Fi.</p> <p>Error 1620</p> <p>Error de hardware del módem de señal móvil.</p> <p>Error 1820</p> <p>Error de memoria insuficiente.</p>	<p>Capture los registros manualmente y comuníquese con un distribuidor autorizado de Motorola Solutions para extraer los registros de forma remota.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El anuncio de voz se emite con uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Error 1520”: Error de hardware del módem Wi-Fi. ○ “Error 1620”: Error de hardware del módem de señal móvil. ○ “Error 1820”: Error de memoria insuficiente. ● El dispositivo vibra. ● El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	
TLK 25	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se emite el anuncio de voz “Service Code 1420”: no se puede reconocer la tarjeta SIM o no es válida. ● El dispositivo vibra. ● El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. <p>Si le dice un comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz para preguntar sobre el estado de LTE, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se emite el anuncio de voz, lo que indica que ocurrió un error de tarjeta SIM. ● El LED de una barra parpadea. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que la tarjeta SIM esté insertada correctamente. 2. Si es necesario reemplazar la tarjeta SIM, realice las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> a. Inserte la nueva tarjeta SIM en el dispositivo. b. Ingrese al modo de mantenimiento. c. Para bloquear la tarjeta SIM insertada, mantenga presionados simultáneamente los botones Subir volumen (+) y Asistente de voz. <p>Si el procedimiento de bloqueo de SIM se realiza correctamente, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se emite un tono positivo.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<ul style="list-style-type: none"> El LED verde creciente superior e inferior se ilumina. <p>Si el procedimiento de bloqueo de SIM no se realiza correctamente, se mostrarán las siguientes indicaciones en el dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se emite un tono negativo. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces.

2.5.14

Diversos problemas

Esta sección solo se aplica a los modelos de la serie TLK 25

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz se emite con uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> “Service Code xx01”: Se salió de la aplicación de manera anormal. “Service Code xx02”: La aplicación se restablece de manera anormal. “Service Code xx03”: Restablecimiento de dispositivo. El dispositivo vibra. El LED rojo creciente superior e inferior parpadea dos veces. 	<p>Capture los registros manualmente y comuníquese con el distribuidor autorizado de Motorola Solutions para extraer los registros de forma remota.</p>

Índice

Propriedade intelectual e comunicados regulatórios.....	3
Prefácio.....	5
Notações usadas neste manual.....	5
Histórico do documento.....	6
Publicações relacionadas.....	7
Capítulo 1: Introdução.....	8
Capítulo 2: Diagnóstico e solução de problemas.....	10
2.1 Entrar no modo de manutenção.....	10
2.2 Conexão com o portal do modo de manutenção.....	10
2.3 Gerar registros de diagnóstico locais.....	11
2.4 Limpar o dispositivo localmente.....	12
2.5 Tipos de códigos de serviço ou falha.....	12
2.5.1 Sem conexão.....	13
2.5.2 Sem conexão com o servidor de gerenciamento de dispositivos.....	14
2.5.3 Sem conexão com o servidor WAVE PTX.....	15
2.5.4 Problemas de conectividade do PWAP.....	16
2.5.5 Falha na ativação do WAVE PTX.....	17
2.5.6 Idioma de notificações de voz e do visor incorreto.....	17
2.5.7 Sem canais.....	18
2.5.8 Usuário desativado.....	19
2.5.9 Localização informada errada/obsoleta.....	20
2.5.10 Problemas de varredura e recursos de chamada.....	21
2.5.11 Problemas ao baixar e instalar atualizações de software.....	22
2.5.12 Problemas de conectividade Bluetooth.....	24
2.5.13 Problemas de hardware.....	25
2.5.14 Problemas diversos.....	26

Propriedade intelectual e comunicados regulatórios

Direitos autorais

Os produtos da Motorola Solutions descritos neste documento podem incluir programas de computador da Motorola Solutions protegidos por direitos autorais. As leis dos Estados Unidos e de outros países garantem determinados direitos exclusivos da Motorola Solutions que envolvem programas de computador protegidos por direitos autorais. Sendo assim, nenhum programa de computador protegido por direitos autorais da Motorola Solutions, incluído nos produtos da Motorola Solutions descritos neste documento, pode ser copiado ou reproduzido, de qualquer forma, sem permissão expressa por escrito da Motorola Solutions.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida, transmitida, armazenada em sistema de recuperação ou traduzida para qualquer idioma ou linguagem de computador, de forma nenhuma nem por nenhum meio, sem permissão prévia por escrito da Motorola Solutions, Inc.

Marcas registradas

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Direitos de licença

A aquisição de produtos da Motorola Solutions não pressupõe garantia, explícita ou implícita, por impedimento ou qualquer outra forma, de qualquer licença de direito autoral, patente ou aplicação de patente da Motorola Solutions, exceto a licença de uso regular não exclusiva, isenta de exploração de patente concedida por força de lei na venda de um produto.

Conteúdo de código aberto

Este produto pode conter software de código aberto usado conforme licença. Na mídia de instalação do produto, consulte o conteúdo completo sobre Atribuições e comunicados jurídicos de código aberto.

Diretiva WEEE (Waste of Electrical and Electronic Equipment, resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos) da UE (União Europeia) e do Reino Unido



A diretiva WEEE da União Europeia e a regulamentação WEEE do Reino Unido exigem que os produtos vendidos nos países da União Europeia e do Reino Unido exibam a etiqueta de lixeira cruzada no produto (ou na embalagem, em alguns casos). Conforme definido pela diretiva WEEE, essa etiqueta de lixeira cruzada indica que os clientes e os usuários finais nos países da União Europeia e do Reino Unido não podem descartar equipamentos ou acessórios elétricos ou eletrônicos em lixo doméstico.

Os clientes ou usuários finais dos países da União Europeia e do Reino Unido devem entrar em contato com o representante do fornecedor do equipamento ou o centro de assistência local para obter informações sobre o sistema de coleta de lixo em seu país.

Isenção de responsabilidade

Observe que alguns recursos e capacidades descritos neste documento podem não ser pertinentes ou licenciados para uso em um sistema específico ou podem depender das características de uma determinada

unidade de rádio móvel ou da configuração de determinados parâmetros. Consulte seu contato da Motorola Solutions para mais informações.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Prefácio

Este manual serve como um guia comum para ajudar você a solucionar problemas nos dispositivos usando códigos de serviço e outras notificações.

Alguns modelos de dispositivos WAVE PTX fornecem códigos de serviço que podem ajudar você com tarefas de serviço e suporte.

As informações deste manual se aplicam ao:

- Rádio portátil TLK 110
- Dispositivo Série TLK 25

Notações usadas neste manual

Em todo o texto desta publicação, você observará o uso de notações de aviso, atenção e nota. Essas notações são usadas para enfatizar que há riscos à segurança e, por isso, você deve ter cuidado e observá-las.



AVISO:

AVISO indica uma situação potencialmente perigosa que, se não evitada, pode resultar em ferimentos ou morte.



ATENÇÃO:

ATENÇÃO indica uma situação potencialmente perigosa que, se não evitada, pode resultar em danos ao equipamento.



OBSERVAÇÃO:

NOTA indica um procedimento, uma prática ou uma condição operacional que precisa ser enfatizada.

Histórico do documento

As seguintes alterações importantes foram implementadas neste manual desde a edição anterior.

Edição	Descrição	Data
MN009548A01-AA	Versão inicial.	Novembro de 2022
MN009548A01-AB	Modelo TLK 25 Wi-Fi adicionado.	Agosto de 2023
MN009548A01-AC	Os seguintes tópicos foram atualizados: <ul style="list-style-type: none">• Entrar no modo de manutenção• Conexão com o portal do modo de manutenção	Janeiro de 2024
MN009548A01-AD	Os seguintes tópicos foram atualizados: <ul style="list-style-type: none">• Sem conexão• Problema de hardware• Problemas de conectividade do PWAP	Março de 2024

Publicações relacionadas

A lista a seguir contém os números de peça e títulos de publicações relacionadas.

- MN009326A01, *Guia do usuário do rádio portátil TLK 110*
- MN009327A01, *Manual de serviço básico do rádio portátil TLK 110*
- MN009911A01, *Guia do usuário do dispositivo WAVE PTX™ Série TLK 25*

Capítulo 1

Introdução

Se o dispositivo precisar de serviço e suporte, ele mostrará um alerta de notificação.



Você pode identificar os tipos de serviço e suporte de que seu rádio TLK 110 precisa por meio do código QR impresso na parte traseira do rádio, no compartimento da bateria.



Você pode identificar os tipos de serviço e suporte de que seu dispositivo Série TLK 25 precisa por meio do código QR impresso na parte traseira do dispositivo.



OBSERVAÇÃO:

O código QR impresso direciona você para a página Início. Você pode encontrar mais informações sobre as necessidades do dispositivo digitando o código de serviço na caixa de pesquisa.

Capítulo 2

Diagnóstico e solução de problemas

2.1

Entrar no modo de manutenção

Pré-requisitos:

Desligue o dispositivo.

Procedimento:

Realize uma das seguintes ações, de acordo com o modelo de seu dispositivo:

Modelo	Procedimentos	Resultados
TLK 110	Mantenha pressionado o botão PTT e o Seletor de rolagem do grupo de conversação (CH-) e ligue o rádio.	<ul style="list-style-type: none">• O visor mostra a animação de inicialização.• O visor exibe <i>Manutenção</i>.
Série TLK 25	Mantenha pressionados os seguintes botões simultaneamente: <ul style="list-style-type: none">• Botão Liga/Desliga• Botão Diminuir volume• Botão Push-to-Talk (PTT)	<ul style="list-style-type: none">• É emitido um tom indicador positivo.• O anúncio de voz será emitido.• O LED crescente branco pisca.

2.2


Conexão com o portal do modo de manutenção


Pré-requisitos:

Certifique-se de que o dispositivo esteja no modo de manutenção.

Procedimento:

1. Se você precisar configurar a rede Wi-Fi ou fazer download dos registros, execute uma das seguintes ações:

Opção	Ações
Conexão do dispositivo com o portal do modo de manutenção por meio de um cabo USB	Use um cabo USB para conectar o dispositivo a um computador.  OBSERVAÇÃO: Se estiver usando o Windows 10, nenhum driver será necessário para conectar o dispositivo ao computador. Quando conectado, o computador exibe o dispositivo como um Dispositivo remoto NDIS , em Adaptadores de rede .

Opção	Ações
Conexão do dispositivo com o portal do modo de manutenção por meio da rede Wi-Fi	<p>a. Conecte seus dispositivos inteligentes ou computador às seguintes redes Wi-Fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para TLK 110, TRS-XXXX¹ Rede Wi-Fi. • Para rede Wi-Fi TLK 25, TLK25-XXXX². • Para Wi-Fi TLK 25, TLK25-WIFI-XXXX² Rede Wi-Fi. <p>b. Na senha da rede Wi-Fi, insira os últimos oito dígitos do número de série do dispositivo.</p> <p> OBSERVAÇÃO: O administrador do WAVE PTX Portal pode alterar a senha padrão.</p>

2. Abra um navegador da web de sua preferência.
3. Na barra de endereços, digite <https://192.168.100.1>.

**OBSERVAÇÃO:**

Se você for solicitado a inserir o nome de usuário e a senha necessários, as credenciais padrão serão as seguintes:


- Nome de usuário: vangogh_adm
- Senha: <Os últimos oito caracteres do número de série do dispositivo>.

2.3

Gerar registros de diagnóstico locais

Procedimento:

Realize uma das seguintes ações, de acordo com o modelo de seu dispositivo:

Modelo	Procedimentos	Resultados
TLK 110	Mantenha pressionado o botão Aumentar volume e Diminuir volume até que a opção <code>Criando registros</code> seja exibida na tela.	<p>Se a solicitação do pacote de registros for bem-sucedida, o rádio exibirá as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz será emitido. • O visor exibirá <code>Registros criados</code>. • O ícone  de Status de registro de diagnóstico será exibido na barra de status. • A tela de Informações do registro exibirá <code>Disponível</code>.
Série TLK 25	Mantenha apertado o botão Liga/Desliga e o botão Diminuir volume .	<p>Se a solicitação do pacote de registros for bem-sucedida, o dispositivo exibirá as seguintes indicações:</p>

¹ O XXXX representa os últimos quatro dígitos do número IMEI do rádio.

² O XXXX representa os últimos quatro dígitos do número IMEI do dispositivo. Rede Wi-Fi.

Modelo	Procedimentos	Resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz será emitido. • O LED crescente branco superior pisca duas vezes.

2.4

Limpar o dispositivo localmente

Pré-requisitos:

Certifique-se de que o dispositivo esteja no modo de manutenção.

Procedimento:

Realize uma das seguintes ações, de acordo com o modelo de seu dispositivo:

Modelo	Procedimentos	Resultados
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> Pressione e segure simultaneamente os botões PTT, Liga/Desliga e o Seletor de rolagem do grupo de conversação (CH-). Depois que a opção Manutenção for exibida na tela, pressione e segure simultaneamente os botões Aumentar volume e Menu/Programável até que a opção Limpeza de rádio seja exibida na tela. 	<p>O rádio será reinicializado e as configurações persistentes definidas pelo usuário serão excluídas. É necessário fazer a geração manual de um novo código de ativação, através do WAVE PTX Portal.</p>
Série TLK 25	Mantenha pressionados os botões Diminuir volume e Assistente de voz simultaneamente.	<ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz será emitido. • O LED crescente branco superior e inferior pisca duas vezes. • O dispositivo é reiniciado para o modo de recuperação e a barra de LED exibe o LED de duas barras. <p>Se a limpeza do dispositivo for bem-sucedida, o dispositivo será reiniciado automaticamente.</p>

2.5

Tipos de códigos de serviço ou falha

As seções a seguir mostram os problemas, as mensagens de erro ou códigos de serviço mostrados no dispositivo e as etapas de solução automática de problemas que podem ser realizadas.






Dependendo do modelo do dispositivo, os problemas são exibidos no visor ou por anúncio de voz.

Se os problemas persistirem, capture os registros manualmente e entre em contato com um revendedor autorizado da Motorola Solutions para obter os registros remotamente.

2.5.1

Sem conexão

Sem conexão móvel




Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O visor do rádio mostra <i>Sem conexão.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A barra de status do rádio mostra os seguintes ícones: <ul style="list-style-type: none">  Rede móvel não conectada.  Rede móvel indisponível.  Cartão SIM inválido.  Cartão SIM não detectado. É emitido um tom negativo. O LED vermelho pisca. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se a antena está conectada corretamente. No WAVE PTX Portal, verifique se a coluna PLANO DE REDE MÓVEL mostra a opção Ativado. <p> OBSERVAÇÃO: Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifique se o cartão SIM está inserido corretamente.
TLK 25	<p>Se não houver conexão devido a problemas da rede LTE, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O anúncio de voz é emitido, indicando que a rede do dispositivo está fora do ar. O LED de três barras acende e percorre. O LED crescente vermelho superior e inferior pisca continuamente. <p>Se não houver conexão com o provedor de serviços de LTE, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O anúncio de voz é emitido, indicando que não há conexão com a Internet, mesmo que o LTE esteja ligado. O LED crescente vermelho superior e inferior pisca continuamente. <p>Se você falar seu comando para o dispositivo por meio do recurso Assistente de Voz perguntando sobre o status do LTE, a barra de LED acenderá e refletirá a intensidade do sinal da rede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se o cartão SIM está instalado. Verifique se o dispositivo está na área de cobertura do LTE. <p>No WAVE PTX Portal, verifique se a coluna PLANO DE REDE MÓVEL mostra a opção Ativado.</p>


Sem conexão Wi-Fi

Modelo	Indicações	Soluções
Série TLK 25	<p>Se não houver conexão devido a problemas de rede Wi-Fi, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz é emitido, indicando que a rede do dispositivo está fora do ar. • O LED de três barras acende e percorre. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca continuamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o Wi-Fi está ativado. • Verifique se o SSID e a senha do Wi-Fi configurados estão corretos. • Verifique se o dispositivo está na área de cobertura do Wi-Fi.
	<p>Se não houver conexão com o provedor de serviços de Internet, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz é emitido, indicando que não há conexão com a Internet. • O LED da barra acende e reflete a intensidade do sinal da rede. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca continuamente. <p>Se você falar seu comando para o dispositivo por meio do recurso Assistente de voz perguntando sobre o status do Wi-Fi, a barra de LED acenderá e refletirá a intensidade do sinal da rede.</p>	<p>Verifique se o roteador Wi-Fi está funcionando normalmente.</p>

2.5.2




Sem conexão com o servidor de gerenciamento de dispositivos

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O visor do rádio mostra Erro 0824.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A barra de status do rádio mostra uma boa intensidade de sinal nos ícones de rede Wi-Fi e móvel: <ul style="list-style-type: none"> ○  Intensidade de sinal da rede móvel. ○  Intensidade de sinal da rede Wi-Fi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se estiver usando o Wi-Fi, verifique se a conexão com a Internet do ponto de acesso é boa. • Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à internet. <p>OBSERVAÇÃO:  O Endereço MAC de WiFi é exibido na página Informações do dispositivo ou na tela Informações, no modo de teste.</p>

Modelo	Indicações	Soluções
	<ul style="list-style-type: none"> No WAVE PTX Portal, a coluna PLANO DE REDE MÓVEL mostra a opção Ativado e a coluna CONECTADO exibe Não. <p> OBSERVAÇÃO: Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à porta de destino TCP 8883.
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O anúncio de voz emite “Service code 0824”. O dispositivo vibra. O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se estiver usando o Wi-Fi, verifique se a conexão com a Internet do ponto de acesso é boa. Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à internet. Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à porta de destino TCP 8883.

2.5.3

Sem conexão com o servidor WAVE PTX

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O visor do rádio mostra as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Códigos de serviço <code>Erro 0620</code> ou <code>Erro 0621</code>. A barra de status do rádio mostra uma boa intensidade de sinal nos ícones de rede Wi-Fi e móvel: <ul style="list-style-type: none">  Intensidade de sinal da rede Wi-Fi.  Intensidade de sinal da rede móvel. No WAVE PTX Portal, a coluna PLANO DE REDE MÓVEL mostra a opção Ativado e a coluna CONECTADO exibe Sim. <p> OBSERVAÇÃO: Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p>	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página Usuários e a coluna STATUS mostra a opção Ativado. Se a coluna STATUS mostrar a opção Desativado, você precisará reativar o status do usuário.</p> <p>Realize as seguintes ações para reativar usuários:</p> <ol style="list-style-type: none"> Selecione os usuários na página Usuários. No menu Ações, clique em Ativar. Clique em OK. <p>Verifique se o status dos usuários selecionados agora é Ativado.</p> <p>Clique no link Reativar na coluna Código de ativação para reinicializar a conta do WAVE PTX.</p>
Série TLK 25	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p>	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página Usuários e a coluna STATUS mostra a opção Ativado.</p>

Modelo	Indicações	Soluções
	<ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz emite um dos seguintes códigos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0620” ○ “Service code 0622” ○ “Service code 0624” • O dispositivo vibra. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	<p>Se a coluna STATUS mostrar Desativado, realize as seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em Ativar em Status de ativação. 2. Clique em Gerar código de ativação em Status de ativação para reinicializar a conta do WAVE.

2.5.4

Problemas de conectividade do PWAP

Esta seção fornece soluções para problemas de conectividade do ponto de acesso Wi-Fi pré-configurado (PWAP), especificamente para o modelo da Série TLK 25.

Modelo	Indicações	Soluções
Série TLK 25	<p>Se as credenciais do Wi-Fi estiverem ausentes no WAVE PTX Portal e o dispositivo estiver conectado a uma conexão Wi-Fi temporária, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz é emitido, indicando que o dispositivo está conectado a um Wi-Fi temporário e lembrando você de configurar as credenciais de Wi-Fi no WAVE PTX Portal. • O LED crescente branco superior pisca duas vezes. • O anúncio de voz se repetirá a cada oito minutos, acompanhado por um piscar duplo do LED crescente branco superior, até que a credencial do Wi-Fi seja configurada. 	Configure as credenciais do Wi-Fi no WAVE PTX Portal.
	<p>Se o dispositivo não conseguir se conectar ao PWAP após 30 segundos de pesquisa, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz é emitido, indicando que o dispositivo não consegue encontrar o Wi-Fi temporário e lembrando você de garantir que o Wi-Fi temporário esteja no alcance. • O LED de três barras pisca. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certifique-se de que o ponto de acesso Wi-Fi temporário esteja dentro do alcance. 2. Configure qualquer Wi-Fi ou ponto de acesso que funcione como um PWAP com as seguintes credenciais: <ol style="list-style-type: none"> a. SSID (Service Set Identifier, identificador de conjunto de serviço): WaveRadio b. Senha: RadioManagement c. Tipo: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

Falha na ativação do WAVE PTX

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O visor do rádio mostra as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Códigos de serviço Erro 0622 ou Erro 0623.	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página Usuários e a coluna STATUS mostra a opção Ativado. Se a coluna STATUS mostrar a opção Desativado, você precisará reativar o status do usuário.</p> <p>Realize as seguintes ações para reativar usuários:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecione os usuários na página Usuários.2. No menu Ações, clique em Ativar.3. Clique em OK. <p>Verifique se o status dos usuários selecionados agora é Ativado.</p> <p>Clique no link Reativar na coluna Código de ativação para reinicializar a conta do WAVE PTX.</p>
Série TLK 25	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none">• O anúncio de voz emite um dos seguintes códigos de serviço:<ul style="list-style-type: none">○ “Service code 0620”○ “Service code 0622”○ “Service code 0624”• O dispositivo vibra.• O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes.	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página Usuários e a coluna STATUS mostra a opção Ativado.</p> <p>Se a coluna STATUS mostrar Desativado, realize as seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clique em Ativar em Status de ativação.2. Clique em Gerar código de ativação em Status de ativação para reinicializar a conta do WAVE.

2.5.6

Idioma de notificações de voz e do visor incorreto

Esta seção é aplicável somente ao modelo TLK 110.

Indicação	Soluções
O rádio está exibindo notificações de texto e voz no idioma incorreto.	<ul style="list-style-type: none">• Verifique se há algum download de software em andamento ou instalação pendente no WAVE PTX Portal. Se houver uma atualização pendente, a barra de status do rádio mostrará o ícone

Indicação

Soluções

Baixando  ou **Atualização disponível** .

O WAVE PTX Portal exibe uma das seguintes opções:


- **Software baixado** exibe a opção **Verdadeiro**.
- **Baixando pacote de software** exibe a opção **Verdadeiro**.

Se necessário, reinicie o rádio para instalar as atualizações.

- Verifique a configuração do idioma selecionado na página **Detalhes do dispositivo**. O idioma padrão é o inglês dos EUA e o idioma selecionado quando a conta de usuário é registrada é automaticamente baixado e instalado no momento da conexão com o Servidor de gerenciamento de dispositivos.
- Escolha o idioma de sua preferência e aguarde até esse novo idioma ser exibido no rádio. Em seguida, selecione novamente o idioma de sua preferência.

2.5.7

Sem canais

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O LED âmbar piscará. ● O visor do rádio mostra <i>Sem canais</i>. ● A barra de status do rádio mostra o ícone  Varredura. <p>A varredura não pode ser desativada nas páginas de menu do rádio nem de Gerenciamento de dispositivos no WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● No WAVE PTX Portal, verifique se o rádio é membro de um ou mais grupos de conversação. ● Verifique se o tipo de grupo de conversação padrão tem pelo menos dois membros e se o tipo de grupo de conversação de despacho tem um membro despachador. ● Verifique a atribuição de zona/posição do canal nas páginas Contatos e Recursos, no WAVE PTX Portal.
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe uma das seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se o seu dispositivo estiver pronto, o anúncio de voz será emitido, indicando que a lista de grupos de conversação está vazia. 	<ul style="list-style-type: none"> ● No WAVE PTX Portal, verifique se o dispositivo é membro de um ou mais grupos de conversação. ● Verifique se o tipo de grupo de conversação padrão tem pelo menos dois membros e se o tipo de grupo de conversação de despacho tem um membro despachador.

Modelo	Indicações	Soluções
	<ul style="list-style-type: none"> Se você acessar a lista de grupos de conversação no menu do dispositivo, o anúncio de voz será emitido, indicando que a lista de grupos de conversação está vazia. <p>A varredura não pode ser desativada nas páginas de menu do dispositivo nem de Gerenciamento de dispositivos no WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verifique a atribuição de zona/posição do canal na página Gerenciamento corporativo no WAVE PTX Portal.



2.5.8


Usuário desativado

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O LED vermelho pisca. O visor do rádio exibe Usuário desativado. <p>No WAVE PTX Portal, as páginas Dispositivos e Gerenciamento de usuários exibem que a conta de usuário WAVE PTX está Desativada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No WAVE PTX Portal, verifique se o status de usuário do WAVE PTX está ativo. Use um dos usuários autorizados com a capacidade de supervisão remota para ativar a conta do usuário. Se a conta de usuário do WAVE PTX permanecer desativada, consulte um dos seguintes manuais: <ul style="list-style-type: none"> “Desativar ou ativar membro da frota remotamente”, no manual <i>Guia do usuário de despacho</i>, MN007932A01. “Ativar o serviço PTT para outro usuário”, no manual <i>Guia do usuário do aplicativo de rádio PTT iOS</i>, MN006656A01. <p>Consulte https://waveoncloud.com/Home/Help.</p> <ul style="list-style-type: none"> Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão PTT por três segundos, para tentar fazer login.
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O anúncio de voz é emitido indicando que o usuário foi desativado. O LED vermelho crescente pisca rapidamente. <p>No WAVE PTX Portal, as páginas Dispositivos e Gerenciamento de usuários exibem que a conta de usuário WAVE PTX está Desativada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão PTT por três segundos, para tentar fazer login.

2.5.9

Localização informada errada/obsoleta

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	O despachador/aplicativo do WAVE PTX não está conseguindo visualizar a localização de um rádio específico ou a localização informada está errada/obsoleta.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o ícone  Relatório de localização é exibido na barra de status do rádio. • Verifique se a opção Controle de publicação de localização automática está ativada em Gerenciar contatos → Recursos no WAVE PTX Portal. • Verifique se o rádio relatando a localização (TLK 110) e o observador de localização (despachador/aplicativo WAVE PTX) estão na lista de contatos um do outro. • Verifique o intervalo de relatório de localização no despachador e no aplicativo. <p> OBSERVAÇÃO: O padrão para relatório de localização é uma vez a cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão PTT do rádio por três segundos, para tentar fazer login.
Série TLK 25	O despachador/aplicativo do WAVE PTX não está conseguindo visualizar a localização de um dispositivo específico ou a localização informada está errada/obsoleta.	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se a Localização está ativada por meio do comando de voz ou na página de CONFIGURAÇÕES no WAVE PTX Portal. • Verifique se a opção Controle de publicação de localização automática está ativada em Corporate Management → Usuários PTT → Recursos no WAVE PTX Portal. • Verifique se o dispositivo relatando a localização (TLK 25) e o observador de localização (despachador/aplicativo WAVE PTX) estão na lista de contatos um do outro.

Modelo	Indicações	Soluções
		<ul style="list-style-type: none"> Verifique o intervalo de relatório de localização no despachador e no aplicativo. <p> OBSERVAÇÃO: O padrão para relatório de localização é uma vez a cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão PTT do rádio por três segundos, para tentar fazer login.


2.5.10

Problemas de varredura e recursos de chamada

Problema ao ativar varredura do grupo de conversação

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	Se não for possível ativar a varredura do grupo de conversação, a opção Varredura é desativada e o indicador de varredura não aparece na barra de status do rádio depois que o recurso Varredura é ativado no menu do rádio.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se a opção Ativar varredura do grupo de conversação está ativada na página Gerenciar contatos Recursos, no WAVE PTX Portal, e se um ou mais grupos de conversação estão na lista de varredura. Ative a varredura no rádio usando o menu do rádio ou através da página Configurações do dispositivo, no WAVE PTX Portal.
Série TLK 25	Se não for possível ativar a varredura do grupo de conversação, a opção Varredura não será ativada depois que você ativar o recurso Varredura e o anúncio de voz será emitido, indicando que você deve entrar em contato com o administrador, pois o recurso é restrito.	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se a opção Ativar varredura do grupo de conversação está ativada em Corporate Management → Usuários PTT → Grupos de conversação no WAVE PTX Portal e se um ou mais grupos de conversação estão atribuídos na lista de varredura. Ative a varredura do dispositivo por meio do comando de voz ou nas páginas CONFIGURAÇÕES → Política de controle por voz no WAVE PTX Portal.

Problema ao receber chamadas em grupo ou privadas

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>Se não for possível receber chamadas em grupo ou privadas, o rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O rádio pode iniciar novas chamadas e responder a chamadas em andamento, mas não pode receber novas chamadas. • Os LEDs verde e âmbar piscam lentamente. • A barra de status do rádio mostra o ícone  Não perturbe. 	Desative a opção Não perturbe no menu do rádio ou no WAVE PTX Portal.
Série TLK 25	<p>Se não for possível receber chamadas em grupo ou privadas, o dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O dispositivo pode iniciar novas chamadas e responder a chamadas em andamento, mas não pode receber novas chamadas. • Os LEDs crescentes verde e amarelo piscam alternadamente. 	Desative a opção Não perturbe no menu do dispositivo, por meio de comando de voz ou em CONFIGURAÇÕES no WAVE PTX Portal.

2.5.11

Problemas ao baixar e instalar atualizações de software



O dispositivo não consegue baixar uma atualização de software

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro 0720 • Erro 0721 <p>O WAVE PTX Portal exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na página Dispositivos e Usuários, a coluna ÚLTIMA CONEXÃO exibe Agora e a coluna SOFTWARE BAIXADO mostra Falso por mais de 30 minutos. • Na página Gerenciamento de dispositivos WAVE, a opção Baixando pacote de software mostra Falso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recarregue periodicamente as páginas Dispositivos e Usuários. • Execute a tarefa Limpar o dispositivo localmente na página 12. • Se o seu dispositivo estiver conectado apenas à rede Wi-Fi, configure o ponto de acesso Wi-Fi através do portal do modo de manutenção. Para obter mais informações, consulte Conexão com o portal do modo de manutenção na página 10.


Modelo	Indicações	Soluções
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O dispositivo vibra. • O anúncio de voz emite um dos seguintes códigos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0720” ○ “Service code 0721” • O LED vermelho crescente pisca duas vezes momentaneamente. <p>O WAVE PTX Portal exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na página Dispositivos e Usuários, a coluna ÚLTIMA CONEXÃO exibe Agora e a coluna SOFTWARE BAIXADO mostra Falso por mais de 30 minutos. • Na página Gerenciamento de dispositivos WAVE, a opção Baixando pacote de software mostra Falso. 	

Não é possível concluir a atualização de software

Esta seção é aplicável somente ao modelo TLK 110.

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A barra de status do rádio mostra o ícone Software disponível . • Reiniciar o rádio não inicia a instalação da atualização de software. <p>Na página Resumo de dispositivos do WAVE PTX do WAVE PTX Portal, a coluna SOFTWARE BAIXADO mostra a opção Sim.</p>	<p>Execute a tarefa Limpar o dispositivo localmente na página 12.</p> <p>OBSERVAÇÃO:  Para concluir a instalação, certifique-se de que a capacidade da bateria do rádio esteja acima de 20%.</p>

O dispositivo não consegue instalar uma atualização de software

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A barra de status do rádio mostra o ícone  Baixando software. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie ou desligue e ligue novamente o dispositivo. 2. Se os problemas persistirem, execute a tarefa Limpar o dispositivo localmente na página 12.

Modelo	Indicações	Soluções
	<ul style="list-style-type: none"> Reiniciar o rádio não inicia a instalação da atualização de software. <p>Nas páginas Dispositivos e Usuários do WAVE PTX Portal a coluna SOFTWARE BAIXADO mostra Verdadeiro.</p>	
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O dispositivo vibra. O anúncio de voz será emitido “Service code 0724”. O LED vermelho crescente pisca duas vezes momentaneamente. Reiniciar o dispositivo não inicia a instalação da atualização de software. <p>Nas páginas Dispositivos e Usuários do WAVE PTX Portal, a coluna SOFTWARE BAIXADO mostra Verdadeiro.</p>	

2.5.12

Problemas de conectividade Bluetooth

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Bluetooth está ativado. O nome do acessório Bluetooth aparece no menu de Bluetooth. 	<ol style="list-style-type: none"> No rádio e no acessório Bluetooth, exclua o emparelhamento Bluetooth. Para obter mais informações, consulte MN009326A01, <i>Guia do usuário do rádio portátil TLK 110</i>. No rádio ou no WAVE PTX Portal, desative e ative o recurso Bluetooth.
TLK 25 Wi-Fi	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Bluetooth está ativado. Não é possível conectar o acessório Bluetooth ao dispositivo. 	<ol style="list-style-type: none"> No dispositivo e no acessório Bluetooth, exclua o emparelhamento Bluetooth. Para obter mais informações, consulte MN009911A01, <i>Guia do usuário do dispositivo TLK 25 Wi-Fi WAVE PTX™</i>. No dispositivo ou no WAVE PTX Portal, desative e ative o recurso Bluetooth.

2.5.13

Problemas de hardware

Modelo	Indicações	Soluções
TLK 110	<p>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</p> <p>Erro 1520</p> <p>Erro de hardware do modem Wi-Fi.</p> <p>Erro 1620</p> <p>Erro de hardware do modem celular.</p> <p>Erro 1820</p> <p>Erro de memória insuficiente.</p>	<p>Capture os registros manualmente e entre em contato com um revendedor autorizado da Motorola Solutions para obter os registros remotamente.</p>
Série TLK 25	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O anúncio de voz emite um dos seguintes códigos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Error 1520”: Erro de hardware do modem Wi-Fi. ○ “Error 1620”: Erro de hardware do modem celular. ○ “Error 1820”: Erro de memória insuficiente. ● O dispositivo vibra. ● O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	
TLK 25	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O anúncio de voz emite “Service Code 1420”: Não foi possível reconhecer ou o cartão SIM é inválido. ● O dispositivo vibra. ● O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. <p>Se você falar seu comando para o dispositivo por meio do recurso Assistente de voz perguntando sobre o status LTE, seu dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O anúncio de voz é emitido indicando um erro no cartão SIM. ● O LED de uma barra pisca. ● O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se o cartão SIM está inserido corretamente. 2. Se o cartão SIM precisar ser substituído, execute as seguintes ações: <ol style="list-style-type: none"> a. Insira o novo cartão SIM no dispositivo. b. Entre no modo de manutenção. c. Para bloquear o cartão SIM inserido, mantenha pressionados os botões Aumentar volume (+) e Assistente de voz simultaneamente. <p>Se o procedimento de bloqueio do SIM for bem-sucedido, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Um tom positivo é emitido. ● O LED crescente verde superior e inferior acende.

Modelo	Indicações	Soluções
		<p>Se o procedimento de bloqueio do SIM não for bem-sucedido, o dispositivo mostrará as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • É emitido um tom negativo. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes.

2.5.14

Problemas diversos

Esta seção é aplicável somente ao modelo da Série TLK 25.

Modelo	Indicações	Soluções
Série TLK 25	<p>O dispositivo exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O anúncio de voz emite um dos seguintes códigos de serviço: <ul style="list-style-type: none"> ○ “Service Code xx01”: O aplicativo foi encerrado de forma anormal. ○ “Service Code xx02”: O aplicativo é restabelecido de forma anormal. ○ “Service Code xx03”: Restabelecer dispositivo. • O dispositivo vibra. • O LED crescente vermelho superior e inferior pisca duas vezes. 	<p>Capture os registros manualmente e entre em contato com um revendedor autorizado da Motorola Solutions para obter os registros remotamente.</p>

目次

知的財産および規制に関するご注意.....	3
序文.....	4
このマニュアルで使用されている表記.....	4
文書履歴.....	5
関連資料.....	6
章 1: はじめに.....	7
章 2: トラブルシューティング.....	9
2.1 メンテナンス モードに入る.....	9
2.2 メンテナンス モード ポータルへの接続.....	9
2.3 診断ログをローカルに生成する.....	10
2.4 デバイスをローカルでワイプする.....	11
2.5 サービス コードまたは障害のタイプ.....	11
2.5.1 接続なし.....	12
2.5.2 デバイス管理サーバーへの接続なし.....	13
2.5.3 WAVE PTX サーバーへの接続なし.....	14
2.5.4 PWAP 接続の問題.....	15
2.5.5 WAVE PTX アクティベーション エラー.....	15
2.5.6 誤った表示と音声ガイド言語.....	16
2.5.7 チャンネル無し.....	17
2.5.8 ユーザー無効.....	17
2.5.9 誤った/古い位置レポート.....	18
2.5.10 スキャンおよび通信機能の問題.....	19
2.5.11 ソフトウェア アップデートのダウンロードとインストールの問題.....	20
2.5.12 Bluetooth 接続の問題.....	22
2.5.13 ハードウェアの問題.....	23
2.5.14 その他の問題.....	24

知的財産および規制に関するご注意

著作権

本書に記載されている Motorola Solutions 製品には、著作権取得済み Motorola Solutions コンピュータ プログラムが含まれている場合があります。米国およびその他諸国の法律で、著作権取得済みコンピュータ プログラムの一定の独占権が Motorola Solutions のために保護されています。したがって、本書で説明される Motorola Solutions 製品に含まれるいかなる著作権取得済み Motorola Solutions コンピュータ プログラムも、Motorola Solutions からの書面による明確な許可なしに、いかなる方法においても複製または複写してはなりません。

本書のいかなる部分についても、いかなる形式であろうと、いかなる手段によっても、Motorola Solutions, Inc. からの事前の書面による許可なしに複製、転送、情報検索システムへの格納、あらゆる言語への翻訳、コンピュータ言語への変換をしてはいけません。

商標

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

ライセンスの権利

Motorola Solutions 製品の購入は、直接的あるいは黙示的、禁反言的、またはその他の方法によって、Motorola Solutions の著作権、特許または特許申請の対象となる一切のライセンスを付与するものとはみなされないものとします。ただし、製品の販売において法の運用によって生じる通常の非独占的、ロイヤルティ不要の使用ライセンスについては、この限りではありません。

オープン ソース コンテンツ

この製品には、ライセンスの下で使用されるオープン ソース ソフトウェアが含まれている場合があります。オープン ソースの法的通知および帰属の内容については、製品のインストール メディアを参照してください。

欧州連合 (EU) および英国 (UK) の電気電子廃棄物 (WEEE) 指令



■ 欧州連合の WEEE 指令および英国の WEEE 規制では、EU 諸国および英国に販売される製品 (場合によってはパッケージ) にキャスター付きゴミ箱への投入禁止ラベルを貼ることを要求しています。WEEE 指令で規定されるとおり、このキャスター付きゴミ箱への投入禁止ラベルは、EU 諸国と英国の顧客とエンドユーザーが、電気および電子機器またはアクセサリを生活廃棄物として廃棄してはならないことを意味します。

EU 諸国と英国の顧客またはエンドユーザーは、自国の廃棄物収集システムについて、地元の機器販売代理店またはサービス センターに問い合わせる必要があります。

免責条項

特定のシステムに対して、本書で説明する特定の機能、設備、性能が適用されない、またはライセンス付与されない場合や、特定のモバイル加入者ユニットの特性や特定のパラメータの設定に依存する場合がありますことに注意してください。詳細については、Motorola Solutions の担当者にご確認ください。

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

序文

このマニュアルは、サービスコードとその他の通知を使って、デバイスの問題をご自身で解決するための共通ガイドとしてお使いいただけます。

一部の WAVE PTX デバイスには、サービス タスクおよびサポート タスクに役立つサービス コードが用意されています。

本マニュアルに記載されている情報は、以下に適用されます。

- TLK 110 携帯型無線機
- TLK 25 シリーズ デバイス

このマニュアルで使用されている表記

本書では、警告、注意、および注記という表記が使用されています。これらの表記は、安全性に対する危険があることを強調するために使用され、十分な注意を払って遵守する必要があります。



警告：「警告」は、危険な状況を示すものであり、回避しなければ死亡または負傷に至る可能性があります。



注意：「注意」は、危険な状況を示すものであり、回避しなければ機器の破損につながる可能性があります。



注：「注記」は、強調する必要がある操作手順、使用方法、または条件を示しています。

文書履歴

このマニュアルでは、前回のエディションから次の点が大きく変更されています。

エディション	説明	日付
MN009548A01-AA	初回リリース	2022年11月
MN009548A01-AB	TLK 25 Wi-Fi モデルを追加。	2023年8月
MN009548A01-AC	次のトピックが更新されました: <ul style="list-style-type: none">メンテナンス モードに入るメンテナンス モード ポータルへの接続	2024年1月
MN009548A01-AD	次のトピックが更新されました: <ul style="list-style-type: none">接続なしハードウェアの問題PWAP 接続の問題	2024年3月

関連資料

次のリストには、部品番号と参考資料のタイトルが記載されています。

- MN009326A01、TLK 110 携帯型無線機ユーザーガイド
- MN009327A01、TLK 110 携帯型無線機基本サービス マニュアル
- MN009911A01、WAVE PTX™ TLK 25 シリーズ デバイス ユーザーガイド

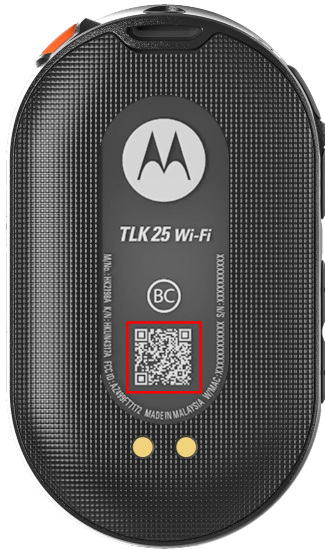
章 1

はじめに

デバイスにサービスおよびサポートが必要な場合は、デバイスに通知アラートが表示されます。



無線機の背面のバッテリー収納部に印刷された QR コードで、TLK 110 無線機に必要なサービスおよびサポートのタイプを特定できます。



デバイスの背面に印刷された QR コードで、TLK 25 シリーズ デバイスに必要なサービスおよびサポートのタイプを特定できます。



注：

印刷された QR コードから、[開始する] ページに移動します。検索ボックスにサービス コードを入力すると、デバイスのニーズに関する詳細情報が表示されます。

章 2

トラブルシューティング

2.1 メンテナンス モードに入る

前提条件: デバイスの電源を切ります。

手順:

デバイス モデルに応じて、次のいずれかの操作を実行します。


モデル	手順	結果
TLK 110	PTT ボタンとグループ スクロール ロッ カー (CH-) を長押しし、無線機の電源を オンにします。	<ul style="list-style-type: none">ディスプレイに起動アニメーションが表示されます。ディスプレイに [メンテナンス] と表示されます。
TLK 25 シリーズ	次のボタンを同時に押し続けます。 <ul style="list-style-type: none">[電源] ボタン音量ダウン ボタンプッシュトゥトーク (PTT) ボタン	<ul style="list-style-type: none">ポジティブ インジケータ トーンが鳴ります。音声ガイダンスにより設定されているチャンネルの案内があります。白色のクレセント LED が点滅します。


2.2 メンテナンス モード ポータルへの接続

前提条件: デバイスがメンテナンス モードであることを確認します。

手順:


- Wi-Fi ネットワークを設定する必要がある場合、またはログをダウンロードする必要がある場合は、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	操作
USB ケーブルを使用して、デバイスをメンテナンス モード ポータルに接続する	デバイスとコンピュータを USB ケーブルで接続します。  注: Windows 10 を使用している場合、デバイスをコンピュータに接続するためのドライバは必要ありません。 接続するとコンピュータには、デバイスが [ネットワークアダプタ] に、[リモート NDIS デバイス] として表示されます。

オプション	操作
Wi-Fi 経由でデバイスをメンテナンスモードポータルに接続する	<p>a. スマート デバイスまたはコンピュータを次の Wi-Fi ネットワークに接続します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • TLK 110、TRS-XXXX¹ Wi-Fi ネットワークの場合。 • TLK 25 の場合、TLK25-XXXX² Wi-Fi ネットワーク。 • TLK 25 Wi-Fi、TLK25-WIFI-XXXX² Wi-Fi ネットワークの場合。 <p>b. Wi-Fi パスワードには、デバイスのシリアル番号の下 8 桁を入力します。</p> <p> 注: WAVE PTX Portal 管理者はデフォルトのパスワードを変更できます。</p>

2. 任意の Web ブラウザを開きます。

3. アドレス バーに <https://192.168.100.1> と入力します。

 注: 必要なユーザー名とパスワードの入力を求められた場合、デフォルトの資格情報は次のようになります。


- ユーザー名: vangogh_adm
- パスワード: <デバイスのシリアル番号の下 8 桁>。

2.3

診断ログをローカルに生成する

手順:

デバイス モデルに応じて、次のいずれかの操作を実行します。

モデル	手順	結果
TLK 110	画面に「ログを作成しています」が表示されるまで、 音量アップ ボタンと 音量ダウン ボタンを押し続けます。	<p>ログ パッケージ リクエストが正常に行われた場合、無線機は次のように通知されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 音声ガイダンスにより設定されているチャンネルの案内があります。 • ディスプレイに「ログができました」と表示されます。 • ステータス バーに [診断ログ ステータス] アイコン  が表示されます。 • [ログ情報] 画面に「利用可能」と表示されます。
TLK 25 シリーズ	電源 ボタンと 音量ダウン ボタンを押し続けます。	<p>ログ パッケージ リクエストが正常に行われた場合、デバイスは次のように動作します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 音声ガイダンスにより設定されているチャンネルの案内があります。

¹ XXXX は、無線 IMEI 番号の下 4 桁を表します。

² XXXX は、デバイス IMEI 番号の下 4 桁を表します。Wi-Fi ネットワークの場合。

モデル	手順	結果
		<ul style="list-style-type: none"> 上クレセントの白色 LED が 2 回点滅します。

2.4

デバイスをローカルでワイプする

前提条件: デバイスがメンテナンス モードであることを確認します。

手順:

デバイス モデルに応じて、次のいずれかの操作を実行します。

モデル	手順	結果
TLK 110	a. PTT、電源ボタン、およびグループスクロール ロッカー (CH-) を同時に押し続ける。 b. 画面に「メンテナンス」と表示されたら、画面に「無線機のワイプ」が表示されるまで、音量ダウンとメニュー/プログラマブル ボタンを同時に押し続けます。	無線機が再起動し、ユーザーが設定可能な永続的設定が削除されます。アクティベーション コードは、WAVE PTX Portal から手動で再生成する必要があります。
TLK 25 シリーズ	音量ダウンと音声アシスタントボタンを同時に押し続ける。	<ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスにより設定されているチャンネルの案内があります。 上下クレセントの白色 LED が 2 回点滅します。 デバイスが回復モードに再起動し、LED バーに 2 本バーの LED が表示されます。 デバイス ワイプが成功すると、デバイスは自動的に再起動します。

2.5

サービス コードまたは障害のタイプ

次のセクションでは、デバイスに表示される問題、障害メッセージ、またはサービス コード、および問題をご自身で解決するための手順について説明します。






お使いのデバイス モデルによっては、ディスプレイまたは音声ガイダンスで問題が表示されます。

問題が解決しない場合は、ログを手動で取得し、Motorola Solutions 認定代理店に連絡してリモートでログをプルしてください。

2.5.1

接続なし

携帯電話接続がありません





モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機のディスプレイに「接続なし」と表示される。</p> <ul style="list-style-type: none">無線機のステータス バーに次のアイコンが表示される。<ul style="list-style-type: none"> セルラー ネットワークに接続されていません。 セルラー ネットワークを利用できません。 SIM カードが無効です。 SIM カードがありません。ネガティブ トーンが鳴ります。赤色の LED が点滅します。	<ul style="list-style-type: none">アンテナが正しく接続されていることを確認します。WAVE PTX Portal で、[セル プラン] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。  注: SIM カードが内蔵された無線機にのみ適用されます。SIM カードが正しく挿入されていることを確認します。
TLK 25	<p>LTE ネットワークの問題により接続が確立されていない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">音声ガイダンスが鳴り、デバイス ネットワークがダウンしていることが示される。3 本バーの LED が点灯し、スクロールする。上下クレセントの赤色 LED が連続して点滅する。 <p>LTE サービス プロバイダに接続されていない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">音声ガイダンスが鳴り、LTE がオンになってもインターネットに接続されていないことを示します。上下クレセントの赤色 LED が連続して点滅する。 <p>音声支援機能を使用してデバイスにコマンドを発声して、LTE ステータスについて尋ねると、LED バーが点灯し、ネットワーク信号の強度を反映します。</p>	<ul style="list-style-type: none">SIM カードが取り付けられていることを確認します。デバイスが LTE 通信範囲内にあることを確認します。 <p>WAVE PTX Portal で、[セル プラン] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。</p>

Wi-Fi が接続されていません

モデル	表示	解決策
TLK 25 シリーズ	<p>Wi-Fi ネットワークの問題により接続が確立されていない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスが鳴り、デバイス ネットワークがダウンしていることが示される。 3 本バーの LED が点灯し、スクロールする。 上下クレセントの赤色 LED が連続して点滅する。 	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi が有効になっていることを確認します。 設定されている Wi-Fi SSID とパスワードが正しいことを確認します。 デバイスが Wi-Fi 通信範囲内にあることを確認します。
	<p>インターネット サービス プロバイダに接続されていない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスが鳴り、インターネットに接続されていないことを示す。 バー LED が点灯し、ネットワーク信号強度を示す。 上下クレセントの赤色 LED が連続して点滅する。 <p>音声支援機能を使用してデバイスにコマンドを発声して、Wi-Fi ステータスについて尋ねると、LED バーが点灯し、ネットワーク信号の強度を反映します。</p>	<p>Wi-Fi ルーターが正常に動作していることを確認します。</p>




2.5.2

デバイス管理サーバーへの接続なし

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機のディスプレイに「エラー 0824」と表示される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 無線機のステータス バーに、[Wi-Fi 良好] アイコンと [セルラー ネットワーク強度] アイコンが表示される。 <ul style="list-style-type: none">  セルラー ネットワーク強度。  Wi-Fi ネットワーク強度。 WAVE PTX Portal で、[セル プラン] 列に [アクティブ] が表示され、[接続済み] 列には [いいえ] が表示される。 <p> 注：SIM カードが内蔵された無線機にのみ適用されます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi 経由で接続している場合は、アクセス ポイントのインターネット接続が良好かどうかを確認します。 ファイアウォールがインターネット アクセスをブロックしていないことを確認します。 <p> 注：[WiFi MAC アドレス] は、テスト モードの [デバイス情報] ページまたは [情報] 画面に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ファイアウォールが、宛先のポート TCP 8883 へのアクセスをブロックしていないことを確認します。

モデル	表示	解決策
TLK 25 Wi-Fi	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">音声ガイダンス「Service code 0824」が鳴る。デバイスが振動する。上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。	<ul style="list-style-type: none">Wi-Fi 経由で接続している場合は、アクセスポイントのインターネット接続が良好かどうかを確認します。ファイアウォールがインターネット アクセスをブロックしていないことを確認します。ファイアウォールが、宛先のポート TCP 8883 へのアクセスをブロックしていないことを確認します。

2.5.3 WAVE PTX サーバーへの接続なし

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機のディスプレイに、次のような通知が表示される。</p> <ul style="list-style-type: none">「エラー 0620」または「エラー 0621」のサービスコード。無線機のステータスバーに、[Wi-Fi 良好] アイコンと [セルラー ネットワーク強度] アイコンが表示される。<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi ネットワーク強度。 セルラー ネットワーク強度。WAVE PTX Portal で、[セル プラン] 列に [アクティブ] が表示され、[接続済み] 列には [はい] が表示される。 <p> 注: SIM カードが内蔵された無線機にのみ適用されます。</p>	<p>WAVE PTX Portal で、[ユーザー] ページにデバイス名が表示され、[ステータス] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。[ステータス] 列に [無効] と表示されている場合は、ユーザーのステータスを再度アクティブ化する必要があります。</p> <p>ユーザーを再度アクティブするには、次の操作を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none">[ユーザー] ページでユーザーを選択します。[アクション] メニューの [アクティブ化] をクリックします。[OK] をクリックします。 <p>選択したユーザーが [アクティブ] ステータスに戻っていることを確認します。</p> <p>[アクティベーション コード] 列の [再アクティブ化] リンクをクリックして、WAVE PTX アカウントを再初期化します。</p>
TLK 25 シリーズ	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">音声ガイダンスが、次のいずれかのサービスコードを鳴らす。<ul style="list-style-type: none">「Service code 0620」「Service code 0622」「Service code 0624」デバイスが振動する。上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。	<p>WAVE PTX Portal で、[ユーザー] ページにデバイス名が表示され、[ステータス] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。[ステータス] 列に [非アクティブ] と表示されている場合は、次の操作を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none">[アクティブ化のステータス] の [アクティブ化] をクリックします。[アクティブ化のステータス] の [アクティブ化コードの生成] をクリックして、WAVE アカウントを再初期化します。

2.5.4

PWAP 接続の問題

このセクションでは、TLK 25 シリーズ モデル専用事前設定された Wi-Fi アクセス ポイント (PWAP) 接続の問題の解決方法について説明します。

モデル	表示	解決策
TLK 25 シリーズ	<p>WAVE PTX Portal で Wi-Fi 資格情報が見つからず、デバイスが一時的な Wi-Fi 接続に接続されている場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスが鳴り、デバイスが一時的な Wi-Fi に接続されていることを示し、WAVE PTX Portal で Wi-Fi 資格情報を設定するように指示されます。 上クレセントの白色 LED が 2 回点滅する。 音声ガイダンスは 8 分ごとに繰り返され、Wi-Fi 資格情報が設定されるまで、上クレセントの白色 LED が 2 回点滅します。 <p>30 秒の検索後にデバイスが PWAP に接続できない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声ガイダンスが鳴り、デバイスが一時的な Wi-Fi を検出できないことを示し、一時的な Wi-Fi が範囲内にあることを確認するように指示されます。 3 本バーの LED が点滅する。 上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。 	<p>WAVE PTX Portal で Wi-Fi 資格情報を設定します。</p> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 一時的な Wi-Fi アクセス ポイントが範囲内にあることを確認します。 次の資格情報を使用して、PWAP として動作する Wi-Fi またはホットスポットを設定します。 <ol style="list-style-type: none"> SSID: WaveRadio パスワード: RadioManagement タイプ: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5



WAVE PTX アクティベーション エラー

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機のディスプレイに、次のような通知が表示される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「エラー 0622」または「エラー 0623」のサービス コード。 	<p>WAVE PTX Portal で、[ユーザー] ページにデバイス名が表示され、[ステータス] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。[ステータス] 列に [無効] と表示されている場合は、ユーザーのステータスを再度アクティブ化する必要があります。</p> <p>ユーザーを再度アクティブ化するには、次の操作を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> [ユーザー] ページでユーザーを選択します。

モデル	表示	解決策
TLK 25 シリーズ	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">● 音声ガイダンスが、次のいずれかのサービスコードを鳴らす。<ul style="list-style-type: none">○ 「Service code 0620」○ 「Service code 0622」○ 「Service code 0624」● デバイスが振動する。● 上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。	<ol style="list-style-type: none">2. [アクション] メニューの [アクティブ化] をクリックします。3. [OK] をクリックします。 <p>選択したユーザーが [アクティブ] ステータスに戻っていることを確認します。</p> <p>[アクティベーションコード] 列の [再アクティブ化] リンクをクリックして、WAVE PTX アカウントを再初期化します。</p> <p>WAVE PTX Portal で、[ユーザー] ページにデバイス名が表示され、[ステータス] 列に [アクティブ] と表示されていることを確認します。</p> <p>[ステータス] 列に [非アクティブ] と表示されている場合は、次の操作を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none">1. [アクティブ化のステータス] の [アクティブ化] をクリックします。2. [アクティブ化のステータス] の [アクティブ化コードの生成] をクリックして、WAVE アカウントを再初期化します。

2.5.6 誤った表示と音声ガイド言語


このセクションは TLK 110 モデルにのみ適用されます。

表示	解決策
無線機が、テキストおよび音声ガイドを間違った言語で表示する。	<ul style="list-style-type: none">● ソフトウェアダウンロードが進行中でないこと、または WAVE PTX Portal のインストールが保留中でないことを確認します。アップグレードが保留中の場合は、無線機のステータスバーに  [ダウンロード中] アイコンまたは  [アップグレード利用可能] アイコンが表示されます。WAVE PTX Portal に次のいずれかが表示されます。<ul style="list-style-type: none">○ [アップデートのダウンロード] に [True] が表示されます。○ [ソフトウェアパッケージのダウンロード] に [True] が表示されます。必要に応じて、無線機を再起動して更新をインストールします。● デバイスの詳細ページで選択した言語設定を確認します。デフォルトの言語は英語 (米国) で、ユーザーアカウントの登録時に選択された言語は、デバイ

表示	解決策
	<p>ス管理サーバーに接続された際に自動的にダウンロードおよびインストールされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用言語を変更し、無線機が新しい言語を表示するまで待ちます。次に、使用言語を再度選択します。

2.5.7

チャンネル無し

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機が、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 黄色の LED が点滅する。 無線機のディスプレイに「チャンネル無し」と表示される。 無線機のステータスバーに  [スキャン] アイコンが表示される。 <p>WAVE PTX Portal の無線機メニューまたは [デバイス管理] ページからスキャンを無効にすることはできません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal で、無線機が 1 つ以上のグループのメンバーであることを確認します。 標準グループタイプに少なくとも 2 つのメンバーが存在し、管理コンソールグループタイプに 1 つのディスパッチャメンバーが存在することを確認します。 WAVE PTX Portal の [連絡先] と [機能] ページで、チャンネルゾーン/位置の割り当てを確認します。
TLK 25 Wi-Fi	<p>デバイスに、次のいずれが通知される。</p> <ul style="list-style-type: none"> デバイスの準備が完了すると、グループリストが空であることを示す音声ガイダンスが鳴る。 デバイスメニューからグループリストにアクセスすると、グループリストが空であることを示す音声ガイダンスが鳴る。 <p>デバイスメニューまたは次のポータル [デバイス管理] ページからスキャンを無効にすることはできません: WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal で、デバイスが 1 つ以上のグループのメンバーであることを確認します。 標準グループタイプに少なくとも 2 つのメンバーが存在し、管理コンソールグループタイプに 1 つのディスパッチャメンバーが存在することを確認します。 WAVE PTX Portal の [企業の管理] ページで、チャンネルゾーン/位置の割り当てを確認します。

2.5.8



ユーザー無効


モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機が、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 赤色の LED が点滅します。 無線機のディスプレイに「ユーザー無効」と表示される。 	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal で、WAVE PTX ユーザーステータスがアクティブであることを確認します。

モデル	表示	解決策
TLK 25 Wi-Fi	<p>WAVE PTX Portal で、[デバイス] ページと [ユーザー管理] ページに WAVE PTX ユーザー アカウントが「非アクティブ」と表示される。</p> <p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">ユーザーが無効になったことを示す音声ガイダンスが鳴る。赤色のクレセント LED が素早く点滅する。 <p>WAVE PTX Portal で、[デバイス] ページと [ユーザー管理] ページに WAVE PTX ユーザー アカウントが「非アクティブ」と表示される。</p>	<ul style="list-style-type: none">リモート監視機能を持つ認証ユーザーを使用して、ユーザー アカウントを有効にします。WAVE PTX ユーザー アカウントがそれでも無効のままの場合は、次のいずれかのマニュアルを参照してください。<ul style="list-style-type: none">『管理コンソール ユーザー ガイド (MN007932A01)』マニュアルの「リモートメンバーをリモートで無効化または有効化」『iOS PTT 無線アプリケーション ユーザー ガイド (MN006656A01)』マニュアルの「別のユーザーの PTT サービスの有効化」 <p>https://waveoncloud.com/Home/Help を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none">WAVE PTX ユーザー アカウントが有効になったら、PTT ボタンを 3 秒間押し続けてログインを試行します。

2.5.9

誤った/古い位置レポート

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>WAVE PTX ディスパッチャ/アプリケーションが特定の無線機の位置を表示できない、または位置レポートが間違っているか古くなっている。</p>	<ul style="list-style-type: none">無線機のステータス バーに  [位置レポート] アイコンが表示されていることを確認します。WAVE PTX Portal の [連絡先の管理] → [機能] で [自動位置情報公開コントロール] が有効になっていることを確認します。位置レポート無線機 (TLK 110) と Location Watcher (WAVE PTX ディスパッチャ/アプリケーション) が相互の連絡先リストにあることを確認します。ディスパッチャおよびアプリケーションで位置レポート間隔を確認します。 <p> 注: デフォルトの位置レポートは、10 分ごとに 1 回です。</p> <ul style="list-style-type: none">WAVE PTX ユーザー アカウントが有効になったら、無線機の PTT ボタンを 3 秒間押し続けてログインを試行します。


モデル	表示	解決策
TLK 25 シリーズ	WAVE PTX デイスパッチャ/アプリケーションが特定のデバイスの位置を表示できない、または位置レポートが間違っているか古くなっている。	<ul style="list-style-type: none"> 音声コマンドを介して、または WAVE PTX Portal の [設定] ページで [位置情報] が有効になっていることを確認します。 WAVE PTX Portal の [Corporate Management] → [PTT ユーザー] → [機能] で [自動位置情報公開コントロール] が有効になっていることを確認します。 位置レポート デバイス (TLK 25) と Location Watcher (WAVE PTX デイスパッチャ/アプリケーション) が相互の連絡先リストにあることを確認します。 デイスパッチャおよびアプリケーションで位置レポート間隔を確認します。 <p> 注: デフォルトの位置レポートは、10 分ごとに 1 回です。</p> <ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX ユーザー アカウントが有効になったら、無線機の PTT ボタンを 3 秒間押し続けてログインを試行します。

2.5.10 スキャンおよび通信機能の問題

グループ スキャンの有効化の問題

モデル	表示	解決策
TLK 110	グループ スキャンを有効にできないと、 [スキャン] がオフになり、無線機メニューから [スキャン] 機能を有効にした後にスキャン インジケータが無線機ステータスバーに表示されない。	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal の [連絡先と機能の管理] ページで [グループ スキャンの有効化] が有効になっており、スキャン リストに 1 つ以上のグループがあることを確認します。 無線機メニューまたは WAVE PTX Portal の [デバイスの設定] ページで、無線機のスキャンを有効にします。
TLK 25 シリーズ	グループ スキャンを有効にできないと、 [スキャン] 機能を有効にした後に [スキャン] がオフになり、音声ガイダンスが鳴って機能が制限されていることを管理者に通知する。	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal の [Corporate Management] → [PTT ユーザー] → [グループ] の [グループ スキャンの有効化] が有効になっていて、1 つ以上のグループがスキャン リストに割り当てられていることを確認します。 音声コマンドを介して、または WAVE PTX Portal の [設定] → [音声制御ポリシー] ページでデバイスのスキャンを有効にします。

グループ通信または個別通信の受信の問題

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>グループ通信または個別通信を受信できない場合、無線機が次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">無線機が新しい通信を開始し、進行中の通信に応答することはできるが、新しい通信を受信することができない。緑と黄色の LED がゆっくり点滅する。無線機のステータスバーに  [作業中] アイコンが表示される。	無線機メニューまたは WAVE PTX Portal から [作業中] を無効にします。
TLK 25 シリーズ	<p>グループ通信または個別通信を受信できない場合、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">デバイスが新しい通信を開始し、進行中の通信に応答することはできるが、新しい通信を受信することができない。クレセントの緑色と黄色の LED が交互に点滅する。	音声コマンドを介して、または WAVE PTX Portal の [設定] のデバイスメニューから [作業中] を無効にします。

2.5.11

ソフトウェアアップデートのダウンロードとインストールの問題



デバイスがソフトウェアアップデートをダウンロードできない

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機に次のいずれかのサービスコードが表示される。</p> <ul style="list-style-type: none">エラー 0720エラー 0721 <p>WAVE PTX Portal で、次のように通知される。</p> <ul style="list-style-type: none">[デバイス] ページと [ユーザー] ページで [最後の接続] 列に [今すぐ] と表示され、[アップデートのダウンロード] 列に 30 分以上 [False] と表示される。[WAVE デバイス管理] ページで、[ソフトウェアパッケージのダウンロード] に [False] と表示される。	<ul style="list-style-type: none">[デバイス] ページと [ユーザー] ページを定期的に再ロードします。デバイスをローカルでワイプする ページ 11 のタスクを実行します。デバイスが Wi-Fi のみに接続されている場合は、メンテナンス モード ポータルを使用して Wi-Fi アクセスポイントを設定します。詳細については、本書の「メンテナンスモードポータルへの接続 ページ 9」を参照してください。
TLK 25 Wi-Fi	デバイスが、次のように動作する。	


モデル	表示	解決策
	<ul style="list-style-type: none"> • デバイスが振動する。 • 音声ガイダンスが、次のいずれかのサービス コードを鳴らす。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「Service code 0720」 ○ 「Service code 0721」 • 赤色のクレセント LED が一瞬 2 回点滅する。 <p>WAVE PTX Portal で、次のように通知される。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [デバイス] ページと [ユーザー] ページで [最後の接続] 列に [今すぐ] と表示され、[アップデートのダウンロード] 列に 30 分以上 [False] と表示される。 • [WAVE デバイス管理] ページで、[ソフトウェア パッケージのダウンロード] に [False] と表示される。 	

ソフトウェア アップデートを完了できない

このセクションは TLK 110 モデルにのみ適用されます。

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機に、次のように通知される。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 無線機のステータス バーに  [ソフトウェア利用可能] アイコンが表示される。 • 無線機を再起動しても、ソフトウェアアップデートのインストールが開始されない。 <p>WAVE PTX Portal の WAVE PTX デバイス サマリ ページで、[アップデートのダウンロード] 列に [はい] が表示される。</p>	<p>デバイスをローカルでワイプする ページ 11 のタスクを実行します。</p> <p> 注：インストールを完了するには、無線機のバッテリー容量が 20% 以上であることを確認します。</p>

デバイスがソフトウェア アップデートをインストールできない

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機に、次のように通知される。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 無線機のステータス バーに  [ソフトウェアダウンロード中] アイコンが表示される。 • 無線機を再起動しても、ソフトウェアアップデートのインストールが開始されない。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスを再起動するか、電源を入れ直します。 2. 問題が解決しない場合は、デバイスをローカルでワイプする ページ 11 のタスクを実行します。

モデル	表示	解決策
	WAVE PTX Portal の [デバイス] ページと [ユーザー] ページで、[アップデートのダウンロード] 列に [True] と表示される。	
TLK 25 Wi-Fi	デバイスが、次のように動作する。 <ul style="list-style-type: none">• デバイスが振動する。• 音声ガイダンス「Service code 0724」が鳴る。• 赤色のクレセント LED が一瞬 2 回点滅する。• デバイスを再起動しても、ソフトウェアアップデートのインストールが開始されない。 WAVE PTX Portal の [デバイス] ページと [ユーザー] ページで、[アップデートのダウンロード] 列に [True] と表示される。	

2.5.12

Bluetooth 接続の問題

モデル	表示	解決策
TLK 110	無線機に、次のように通知される。 <ul style="list-style-type: none">• Bluetooth が有効になっている。• Bluetooth アクセサリ名が Bluetooth メニューに表示されている。	<ol style="list-style-type: none">1. 無線機と Bluetooth アクセサリで、Bluetooth ペアリングをクリアします。詳細については、MN009326A01、『<i>TLK 110 携帯型無線機ユーザーガイド</i>』を参照してください。2. 無線機または WAVE PTX Portal で、Bluetooth 機能を無効にして有効にします。
TLK 25 Wi-Fi	デバイスが、次のように動作する。 <ul style="list-style-type: none">• Bluetooth が有効になっている。• Bluetooth アクセサリをデバイスに接続できない。	<ol style="list-style-type: none">1. デバイスと Bluetooth アクセサリで、Bluetooth ペアリングをクリアします。詳細については、MN009911A01、『<i>WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi デバイスユーザーガイド</i>』を参照してください。2. デバイスまたは WAVE PTX Portal で、Bluetooth 機能を無効にして有効にします。

2.5.13

ハードウェアの問題

モデル	表示	解決策
TLK 110	<p>無線機に次のいずれかのサービスコードが表示される。</p> <p>エラー 1520</p> <p>Wi-Fi モデム ハードウェア エラー。</p> <p>エラー 1620</p> <p>セルラー モデム ハードウェア エラー。</p> <p>エラー 1820</p> <p>メモリ不足エラー。</p>	<p>ログを手動で取得し、Motorola Solutions 認定代理店に連絡してリモートでログをプルしてください。</p>
TLK 25 シリーズ	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 音声ガイダンスが、次のいずれかのサービスコードを鳴らす。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 「Error 1520」: Wi-Fi モデム ハードウェア エラー。 ○ 「Error 1620」: セルラー モデム ハードウェア エラー。 ○ 「Error 1820」: メモリ不足エラー。 ● デバイスが振動する。 ● 上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。 	
TLK 25	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 音声ガイダンスが鳴る 「Service Code 1420」。SIM カードが認識できないが無効です。 ● デバイスが振動する。 ● 上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。 <p>音声支援機能を使用してデバイスにコマンドを発声して、LTE ステータスについて尋ねると、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 音声ガイダンスが鳴り、SIM カードエラーを示します。 ● 1 本バーの LED が点滅する。 ● 上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIM カードが正しく挿入されていることを確認します。 2. SIM カードを交換する必要がある場合は、次の操作を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> a. 新しい SIM カードをデバイスに挿入します。 b. メンテナンス モードに入ります。 c. 挿入した SIM カードをロックするには、音量アップ (+) ボタンと音声支援 ボタンを同時に長押しします。 <p>SIM ロックの手順が正常に完了すると、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ポジティブ トーンが鳴ります。 ● 上下クレセントの緑色 LED が点灯する。 <p>SIM ロックの手順に失敗すると、デバイスが次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ネガティブ トーンが鳴ります。

モデル	表示	解決策
		<ul style="list-style-type: none">上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。

2.5.14

その他の問題

このセクションは TLK 25 シリーズ モデルにのみ適用されます。

モデル	表示	解決策
TLK 25 シリーズ	<p>デバイスが、次のように動作する。</p> <ul style="list-style-type: none">音声ガイダンスが、次のいずれかのサービスコードを鳴らす。<ul style="list-style-type: none">「Service Code xx01」: アプリケーションが異常終了する。「Service Code xx02」: アプリケーションが異常リセットされる。「Service Code xx03」: デバイスがリセットされる。デバイスが振動する。上下クレセントの赤色 LED が 2 回点滅する。	ログを手動で取得し、Motorola Solutions 認定代理店に連絡してリモートでログをプルしてください。

목차

지적 재산권 및 규제 고지.....	3
서문.....	4
이 설명서에 사용된 기호.....	4
문서 변경 내역.....	5
관련 간행물.....	6
장 1: 소개.....	7
장 2: 문제 해결.....	9
2.1 유지 관리 모드 전환.....	9
2.2 유지 관리 모드 포털에 연결.....	9
2.3 로컬로 진단 로그 생성.....	10
2.4 로컬로 장치 삭제.....	11
2.5 서비스 코드 또는 오류 유형.....	11
2.5.1 연결 없음.....	11
2.5.2 DMS(Device Management Server)에 연결되지 않음.....	13
2.5.3 WAVE PTX 서버에 연결되지 않음.....	13
2.5.4 PWAP 연결 문제.....	14
2.5.5 WAVE PTX 활성화 오류.....	15
2.5.6 잘못된 디스플레이 및 음성 안내 언어.....	15
2.5.7 채널 없음.....	16
2.5.8 사용자 비활성화됨.....	17
2.5.9 잘못된 위치/오래된 위치 보고.....	17
2.5.10 스캔 및 통화 기능 문제.....	18
2.5.11 소프트웨어 업데이트 다운로드 및 설치 문제.....	19
2.5.12 Bluetooth 연결 문제.....	21
2.5.13 하드웨어 문제.....	22
2.5.14 기타 문제.....	23

지적 재산권 및 규제 고지

저작권

이 문서에 설명되어 있는 Motorola Solutions 제품에는 저작권 보호를 받는 Motorola Solutions 컴퓨터 프로그램이 포함되어 있을 수 있습니다. 미국과 기타 국가의 법률은 저작권 보호를 받는 컴퓨터 프로그램에 대한 독점적인 권리를 Motorola Solutions에 부여합니다. 따라서 본 문서에 수록된 Motorola Solutions 제품에 포함되어 있으며 Motorola Solutions이 저작권을 보유한 모든 컴퓨터 프로그램은 Motorola Solutions의 서면 승인이 없는 한 어떠한 형식으로도 복사 또는 복제할 수 없습니다.

이 문서의 어떤 부분도 Motorola Solutions, Inc.의 사전 서면 허가 없이는 어떤 형태나 방식으로든 검색 시스템에 복사, 전송, 저장하거나 다른 언어나 컴퓨터 언어로 번역할 수 없습니다.

등록 상표

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

라이선스 권한

제품 판매 관련 법규에 의해 사용이 허가된 일반적인 비배타적, 사용료가 면제된 라이선스를 제외하고는 Motorola Solutions 제품의 구매를 통해 저작권, 특허 또는 Motorola Solutions 특허 출원 하의 어떠한 라이선스도 직접적, 암시적, 금반언 또는 그 밖의 어떠한 형식으로도 권리를 부여받은 것으로 간주되지 않습니다.

오픈 소스 콘텐츠

이 제품에는 라이선스에 의거하여 사용되는 오픈 소스 소프트웨어가 포함되어 있을 수 있습니다. 오픈 소스 법적 고지 및 귀속과 관련된 전체 내용은 제품 설치 미디어를 참조하십시오.

유럽 연합(EU) 및 영국(UK) 전기 전자 폐기물(WEEE: Waste Electrical and Electronic Equipment) 지침



유럽 연합의 WEEE 규정 및 영국의 WEEE 규정에 의하면 유럽 연합 및 영국에서 판매되는 제품(또는 포장)에는 가위표가 표시된 바퀴 달린 쓰레기통 라벨이 부착되어 있어야 합니다. WEEE 규정에 따라, 가위표가 표시된 바퀴 달린 쓰레기통 라벨이 부착되어 있으면 유럽 연합 및 영국의 고객과 최종 사용자는 전기 전자 장비 또는 부속품을 생활 쓰레기로 폐기해서는 안 됩니다.

유럽 연합 및 영국의 고객 또는 최종 사용자는 현지 장비 공급업체 대리점이나 서비스 센터에 연락해 해당 국가의 쓰레기 수거 시스템에 대한 정보를 참조해야 합니다.

면책고지

본 문서에 수록된 일부 기능, 설비 및 능력은 특정 시스템용으로 적용하거나 사용하도록 라이선스가 부여되지 않을 수 있으며 특정 모바일 가입자 장치의 특성 또는 일부 매개변수의 구성에 따라 달라질 수 있습니다. 자세한 내용은 현지 Motorola Solutions 대리점에 문의하십시오.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

서문

이 설명서는 서비스 코드 및 기타 알림을 사용하여 장치 문제를 사용자 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 일반 가이드입니다.

일부 WAVE PTX 장치는 서비스 및 지원 작업에 유용한 서비스 코드를 제공합니다.

이 설명서의 정보는 다음 제품에 적용됩니다.

- TLK 110 휴대형 무전기
- TLK 25 시리즈 장치

이 설명서에 사용된 기호

이 발행물의 본문 전체에 걸쳐 경고, 주의 및 공지 표기법이 사용되는 것을 볼 수 있습니다. 이러한 기호는 위험 요소의 존재를 강조하므로 주의 및 기호의 준수가 필요합니다.



경고: 경고는 방지하지 않을 경우 사망 또는 상해를 초래할 수 있는 잠재적 위험 상황을 나타냅니다.



주의: 주의는 방지하지 않을 경우 장비 손상을 초래할 수 있는 잠재적 위험 상황을 나타냅니다.



참고: 공지는 작동 절차, 관행 또는 강조해야 하는 조건을 나타냅니다.

문서 변경 내역

이전 판 이후 이 설명서에서 다음과 같은 주요 변경 사항이 구현되었습니다.

판	설명	날짜
MN009548A01-AA	최초 릴리스.	2022년 11월
MN009548A01-AB	TLK 25 Wi-Fi 모델이 추가되었습니다.	2023년 8월
MN009548A01-AC	업데이트된 항목: <ul style="list-style-type: none">• 유지 관리 모드 전환• 유지 관리 모드 포털에 연결	2024년 1월
MN009548A01-AD	업데이트된 항목: <ul style="list-style-type: none">• 연결 없음• 하드웨어 문제• PWAP 연결 문제	2024년 3월

관련 간행물

다음 목록에는 부품 번호 및 관련 간행물의 제목이 포함됩니다.

- MN009326A01, *TLK 110 휴대형 무전기 사용 설명서*
- MN009327A01, *TLK 110 휴대형 무전기 기본 서비스 설명서*
- MN009911A01, *WAVE PTX™ TLK 25 시리즈 장치 사용 설명서*

장 1

소개

장치에 서비스 및 지원이 필요한 경우 장치에 알림 경보가 표시됩니다.



TLK 110 무전기 후면의 배터리 수납 칸에 인쇄된 QR 코드를 통해 무전기에 필요한 지원과 서비스 유형을 식별할 수 있습니다.



TLK 25 시리즈 장치 후면에 인쇄된 QR 코드를 통해 장치에 필요한 지원과 서비스 유형을 식별할 수 있습니다.



참고:

인쇄된 QR 코드는 시작하기 페이지로 연결됩니다. 검색 상자에 서비스 코드를 입력하여 장치 요구 사항에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.

장 2

문제 해결

2.1 유지 관리 모드 전환

선수 과정: 장치를 끕니다.

절차:

장치 모델에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.


모델	절차(Procedures)	결과
TLK 110	PTT 버튼 및 통화 그룹 스크롤 락커 (CH-)를 길게 누르고 무전기를 켭니다.	<ul style="list-style-type: none"> 디스플레이에 부팅 애니메이션이 표시됩니다. 디스플레이에 유지 관리가 표시됩니다.
TLK 25 시리즈	다음 버튼을 동시에 길게 누릅니다. <ul style="list-style-type: none"> 전원 버튼 볼륨 감소 버튼 PTT(Push-to-Talk) 버튼 	<ul style="list-style-type: none"> 선택음이 울립니다. 음성 안내가 들립니다. 초승달 모양 흰색 LED가 깜박입니다.


2.2 유지 관리 모드 포털에 연결

선수 과정: 장치가 유지 관리 모드인지 확인합니다.

절차:

- Wi-Fi 네트워크를 구성하거나 로그를 다운로드해야 하는 경우 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	작업
USB 케이블을 통해 장치를 유지 관리 모드 포털에 연결	USB 케이블로 장치와 컴퓨터를 연결합니다.  참고: Windows 10을 사용하는 경우 컴퓨터에 장치를 연결하는 데 드라이버가 필요하지 않습니다. 연결 후에는 컴퓨터의 네트워크 어댑터 아래에 장치가 원격 NDIS 장치로 표시됩니다.

옵션	작업
Wi-Fi를 통해 장치를 유지 관리 모드 포털에 연결	<p>a. 스마트 장치 또는 컴퓨터를 다음 Wi-Fi 네트워크에 연결합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TLK 110, TRS-XXXX¹ Wi-Fi 네트워크. • TLK 25, TLK25-XXXX² Wi-Fi 네트워크의 경우 • TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX의 경우² Wi-Fi 네트워크. <p>b. Wi-Fi 암호로 장치 일련 번호의 마지막 8자리를 입력합니다.</p> <p> 참고: WAVE PTX Portal 관리자는 기본 암호를 변경할 수 있습니다.</p>

2. 기본 웹 브라우저를 엽니다.

3. 주소 표시줄에 <https://192.168.100.1>을 입력합니다.



참고: 필요한 사용자 이름과 암호를 입력하라는 메시지가 나타나면 기본 자격 증명은 다음과 같습니다.


- 사용자 이름: vangogh_adm
- 암호: <장치 일련 번호의 마지막 여덟 문자>.

2.3

로컬로 진단 로그 생성

절차:

장치 모델에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

모델	절차(Procedures)	결과
TLK 110	화면에 로그 생성 중이 표시될 때까지 볼륨 증가 버튼 및 볼륨 감소 버튼을 길게 누릅니다.	<p>로그 패키지 요청에 성공한 경우 무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 음성 안내가 들립니다. • 디스플레이에 로그 생성 완료가 표시됩니다. • 진단 로그 상태 아이콘 이 상태 표시줄에 나타납니다. • 로그 정보 화면에 사용 가능이 표시됩니다.
TLK 25 시리즈	전원 또는 볼륨 감소 버튼을 길게 누릅니다.	<p>로그 패키지 요청에 성공한 경우 장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 음성 안내가 들립니다. • 상단의 초승달 모양 흰색 LED가 두 번 깜박입니다.

¹ XXXX는 무전기 IMEI 번호의 마지막 4자리를 나타냅니다.

² XXXX는 장치 IMEI 번호의 마지막 4자리를 나타냅니다. Wi-Fi 네트워크.

2.4

로컬로 장치 삭제

선수 과정: 장치가 유지 관리 모드인지 확인합니다.

절차:

장치 모델에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

모델	절차(Procedures)	결과
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> PTT, 전원 버튼 및 통화 그룹 스크롤 락커(CH-)를 동시에 길게 누릅니다. 화면에 유지 관리가 나타난 후 화면에 무전기 삭제가 나타날 때까지 볼륨 감소 및 메뉴/프로그래밍 가능 버튼을 동시에 길게 누릅니다. 	<p>무전기가 재부팅되고 사용자 구성 가능한 영구 설정이 삭제됩니다. 활성화 코드는 WAVE PTX Portal을 통해 수동으로 다시 생성해야 합니다.</p>
TLK 25 시리즈	볼륨 감소 및 음성 지원 버튼을 동시에 길게 누릅니다.	<ul style="list-style-type: none"> 음성 안내가 들립니다. 상단 및 하단의 초송달 모양 흰색 LED가 두 번 깜박입니다. 장치가 복구 모드로 재부팅되고 LED 표시줄에 2줄 막대 LED가 표시됩니다. <p>장치가 초기화되면 장치가 자동으로 다시 시작됩니다.</p>

2.5

서비스 코드 또는 오류 유형

다음 섹션에서는 장치에 표시되는 문제, 오류 메시지 또는 서비스 코드와 사용자가 수행할 수 있는 자체 문제 해결 단계를 보여줍니다.


장치 모델에 따라 디스플레이 또는 음성 안내를 통해 문제가 표시됩니다.





문제가 지속되는 경우 수동으로 로그를 캡처하고 Motorola Solutions 공인 대리점에 문의하여 원격으로 로그를 가져옵니다.

2.5.1

연결 없음

이동통신 연결 없음

모델	설명	해결
TLK 110	<p>연결 없음이 무전기 디스플레이에 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 무전기 상태 표시줄에 다음 아이콘이 표시됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> 안테나가 올바르게 연결되었는지 확인합니다. WAVE PTX Portal에서 이동통신 요금제 열이 활성화됨으로 표시되는지 확인합니다. <p> 참고: SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</p>

모델	설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"> ○  셀룰러 네트워크가 연결되지 않음 ○  셀룰러 네트워크 사용 불가 ○  잘못된 SIM 카드입니다. ○  SIM 카드가 없습니다. <ul style="list-style-type: none"> ● 해제음이 울립니다. ● 빨간색 LED가 깜박입니다. 	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM 카드가 올바르게 삽입되었는지 확인합니다.
TLK 25	<p>LTE 네트워크 문제로 인해 연결되지 않으면 장치에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 장치 네트워크가 작동하지 않음을 알리는 음성 안내가 들립니다. ● 3줄 막대 LED가 켜지고 스크롤됩니다. ● 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 계속 깜박입니다. <p>LTE 서비스 제공업체에 연결되지 않으면 장치에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● LTE가 켜져 있어도 인터넷에 연결되어 있지 않다는 음성 안내가 들립니다. ● 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 계속 깜박입니다. <p>음성 지원 기능을 통해 LTE 상태를 묻는 명령을 말하면 막대형 LED에 불빛이 들어오고, 네트워크 신호 강도가 반영됩니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM 카드가 설치되었는지 확인합니다. ● 장치가 LTE 통신 영역 내에 있는지 확인합니다. <p>WAVE PTX Portal에서 이동통신 요금제 열이 활성화됨으로 표시되는지 확인합니다.</p>

Wi-Fi 연결 없음

모델	설명	해결
TLK 25 시리즈	<p>Wi-Fi 네트워크 문제로 인해 Wi-Fi에 연결되지 않으면 장치에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 장치 네트워크가 작동하지 않음을 알리는 음성 안내가 들립니다. ● 3줄 막대 LED가 켜지고 스크롤됩니다. ● 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 계속 깜박입니다. <p>ISP(Internet Service Provider)에 연결되지 않으면 장치에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 인터넷 연결이 없음을 나타내는 음성 안내가 들립니다. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wi-Fi가 활성화되어 있는지 확인합니다. ● 구성된 Wi-Fi SSID 및 암호가 올바른지 확인합니다. ● 장치가 Wi-Fi 통신 영역 내에 있는지 확인합니다. <p>Wi-Fi 라우터가 정상적으로 작동하는지 확인합니다.</p>

모델	설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"> • 막대형 LED에 불빛이 들어오고 네트워크 신호 강도를 반영합니다. • 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 계속 깜박입니다. <p>음성 지원 기능을 통해 장치에 Wi-Fi 상태를 묻는 명령을 말하면 막대형 LED에 불빛이 들어오고 네트워크 신호 강도가 반영됩니다.</p>	

2.5.2




DMS(Device Management Server)에 연결되지 않음

모델	설명	해결
TLK 110	<p>오류 0824가 무전기 디스플레이에 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 무전기 상태 표시줄에 양호한 상태의 Wi-Fi 및 셀룰러 네트워크 강도 아이콘이 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○  셀룰러 네트워크 강도. ○  Wi-Fi 네트워크 강도. • WAVE PTX Portal에서 이동통신 요금제 열이 활성화됨으로 표시되고 연결됨 열이 아니요로 표시됩니다. <p> 참고: SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Wi-Fi를 통해 연결하는 경우 액세스 포인트의 인터넷 연결 상태가 양호한지 확인합니다. • 방화벽이 인터넷 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다. <p> 참고: WiFi MAC 주소는 테스트 모드에서 장치 정보 페이지 또는 정보 화면에 표시됩니다.</p> • 방화벽이 대상 포트 TCP 8883에 대한 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다.
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Service code 0824”와 같은 음성 안내가 들립니다. • 장치가 진동합니다. • 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wi-Fi를 통해 연결하는 경우 액세스 포인트의 인터넷 연결 상태가 양호한지 확인합니다. • 방화벽이 인터넷 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다. • 방화벽이 대상 포트 TCP 8883에 대한 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다.

2.5.3

WAVE PTX 서버에 연결되지 않음

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기 디스플레이에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p>	<p>WAVE PTX Portal에서 사용자 페이지에 장치 이름이 표시되고 상태 열이 활성화으로 표시되는지 확인합니다. 상태 열이 비활성화됨으로 표</p>

모델	설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"> 오류 0620 또는 오류 0621 서비스 코드. 무전기 상태 표시줄에 양호한 상태의 Wi-Fi 및 셀룰러 네트워크 강도 아이콘이 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none">  Wi-Fi 네트워크 강도.  셀룰러 네트워크 강도. WAVE PTX Portal에서 이동통신 요금제 열이 활성화됨으로 표시되고 연결됨 열이 예로 표시됩니다. <p> 참고: SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</p> 	<p>시도면 사용자 상태를 다시 활성화해야 합니다.</p> <p>사용자를 다시 활성화하려면 다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 사용자 페이지에서 사용자를 선택합니다. 작업 메뉴에서 활성화를 클릭합니다. 확인을 클릭합니다. <p>선택한 사용자가 활성 상태로 돌아가는지 확인합니다.</p> <p>활성화 코드 열에서 재활성화 링크를 클릭하여 WAVE PTX 계정을 다시 초기화합니다.</p>
TLK 25 시리즈	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 음성 안내에서 다음 서비스 코드 중 하나가 들립니다. <ul style="list-style-type: none"> “Service code 0620” “Service code 0622” “Service code 0624” 장치가 진동합니다. 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<p>WAVE PTX Portal에서 사용자 페이지에 장치 이름이 표시되고 상태 열이 활성으로 표시되는지 확인합니다.</p> <p>상태 열에 비활성화됨이 표시되면 다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 활성화 상태에서 활성화를 클릭합니다. 활성화 상태 아래에서 활성화 코드 생성을 클릭하여 WAVE 계정을 다시 초기화합니다.

2.5.4 PWAP 연결 문제

이 섹션에서는 특히 TLK 25 시리즈 모델의 사전 구성된 Wi-Fi 액세스 포인트(PWAP) 연결 문제에 대한 해결책을 제시합니다.

모델	설명	해결
TLK 25 시리즈	<p>WAVE PTX Portal에 Wi-Fi 자격 증명 없이 장치에 임시 Wi-Fi 연결이 연결된 경우 장치에 다음과 같이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치가 임시 Wi-Fi에 연결되었으며 WAVE PTX Portal에서 Wi-Fi 자격 증명을 구성하도록 알리는 음성 안내가 들립니다. 상단의 흰색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. Wi-Fi 자격 증명 구성될 때까지 음성 안내가 8분마다 반복되고 상단의 흰색 초승달 LED가 두 번 깜박입니다. 	<p>WAVE PTX Portal에서 Wi-Fi 자격 증명을 구성합니다</p>

모델	설명	해결
	<p>30초 동안 검색한 후에도 장치가 PWAP에 연결할 수 없는 경우 장치에 다음과 같이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 장치가 임시 Wi-Fi를 찾지 못했으며 임시 Wi-Fi가 범위 내에 있는지 확인하라는 음성 안내가 들립니다. • 3줄 막대형 LED가 깜박입니다. • 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 임시 Wi-Fi 액세스 포인트가 범위 내에 있는지 확인합니다. 2. 다음 자격 증명을 사용하여 PWAP 역할을 하는 Wi-Fi 또는 핫스팟을 구성합니다. <ol style="list-style-type: none"> a. SSID: WaveRadio b. 암호: RadioManagement c. 유형: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

WAVE PTX 활성화 오류

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기 디스플레이에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 오류 0622 또는 오류 0623 서비스 코드. 	<p>WAVE PTX Portal에서 사용자 페이지에 장치 이름이 표시되고 상태 열이 활성화로 표시되는지 확인합니다. 상태 열이 비활성화됨으로 표시되면 사용자 상태를 다시 활성화해야 합니다.</p> <p>사용자를 다시 활성화하려면 다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사용자 페이지에서 사용자를 선택합니다. 2. 작업 메뉴에서 활성화를 클릭합니다. 3. 확인을 클릭합니다. <p>선택한 사용자가 활성 상태로 돌아가는지 확인합니다.</p> <p>활성화 코드 열에서 재활성화 링크를 클릭하여 WAVE PTX 계정을 다시 초기화합니다.</p>
TLK 25 시리즈	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 음성 안내에서 다음 서비스 코드 중 하나가 들립니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ “Service code 0620” ○ “Service code 0622” ○ “Service code 0624” • 장치가 진동합니다. • 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<p>WAVE PTX Portal에서 사용자 페이지에 장치 이름이 표시되고 상태 열이 활성화로 표시되는지 확인합니다.</p> <p>상태 열에 비활성화됨이 표시되면 다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 활성화 상태에서 활성화를 클릭합니다. 2. 활성화 상태 아래에서 활성화 코드 생성을 클릭하여 WAVE 계정을 다시 초기화합니다.

2.5.6



잘못된 디스플레이 및 음성 안내 언어

이 섹션은 TLK 110 모델에만 적용됩니다.

표시등

무전기에 문자 및 음성 안내가 잘못된 언어로 표시됩니다.

해결

- WAVE PTX Portal에서 설치 보류 중이거나 진행 중인 소프트웨어 다운로드가 없는지 확인합니다.
 보류 중인 업그레이드가 있는 경우 무전기 상태 표시줄에  **다운로드 중** 아이콘 또는  **업그레이드 사용 가능** 아이콘이 표시됩니다. WAVE PTX Portal에 다음 중 하나가 나타납니다.
 - **소프트웨어 다운로드됨이 True**로 표시됩니다.
 - **소프트웨어 패키지 다운로드 중이 True**로 표시됩니다.
 필요한 경우 무전기를 다시 시작하여 업데이트를 설치합니다.
- **장치 세부 정보** 페이지에서 선택한 언어 설정을 확인합니다.
 기본 언어는 미국 영어이며, 사용자 계정을 등록할 때 선택한 언어가 DMS(Device Management Server)에 연결할 때 자동으로 다운로드되어 설치됩니다.
- 기본 언어를 변경하고 무전기에 새 언어가 표시될 때까지 기다립니다. 그런 다음, 기본 언어를 다시 선택합니다.


2.5.7

채널 없음

모델

설명

해결

TLK 110	<p>무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 황색 LED가 깜박입니다. • 무전기 디스플레이에 채널 없음이 표시됩니다. • 무전기 상태 표시줄에  스캔 아이콘이 표시됩니다. <p>WAVE PTX Portal의 무전기 메뉴 또는 장치 관리 페이지에서는 스캔을 비활성화할 수 없습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • WAVE PTX Portal에서 무전기가 하나 이상의 통화 그룹 구성원인지 확인합니다. • 표준 통화 그룹 유형에 둘 이상의 구성원이 있고 디스패치 통화 그룹 유형에 디스패치 구성원이 있는지 확인합니다. • WAVE PTX Portal의 연락처 및 기능 페이지에서 채널 존/위치 지정을 확인합니다.
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음 표시 중 하나가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 장치가 준비되면 통화 그룹 목록이 비어 있음을 나타내는 음성 안내가 들립니다. • 장치 메뉴에서 통화 그룹 목록에 액세스하면 통화 그룹 목록이 비어 있음을 나타내는 음성 안내가 들립니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • WAVE PTX Portal에서 장치가 하나 이상의 통화 그룹 구성원인지 확인합니다. • 표준 통화 그룹 유형에 둘 이상의 구성원이 있고 디스패치 통화 그룹 유형에 디스패치 구성원이 있는지 확인합니다. • WAVE PTX Portal의 회사 관리 페이지에서 채널 존/위치 지정을 확인합니다.

모델	설명	해결
	WAVE PTX Portal 장치 메뉴 또는 장치 관리 페이지에서 스캔을 비활성화할 수 없습니다.	


2.5.8



사용자 비활성화됨

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 빨간색 LED가 깜박입니다. 무전기 디스플레이에 사용자 비활성화됨이 표시됩니다. <p>WAVE PTX Portal에서 장치 및 사용자 관리 페이지에 WAVE PTX 사용자 계정이 비활성화됨으로 표시됩니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal에서 WAVE PTX 사용자 상태가 활성 상태인지 확인합니다. 원격 감독 기능이 있는 권한 있는 사용자 중 하나로 사용자 계정을 활성화합니다. WAVE PTX 사용자 계정이 여전히 비활성화된 경우 다음 설명서 중 하나를 참조하십시오. <ul style="list-style-type: none"> <i>디스패치 사용 설명서, MN007932A01</i> 설명서의 "차량 구성원 원격 비활성화 또는 활성화." <i>iOS PTT 무전기 애플리케이션 사용 설명서, MN006656A01</i> 설명서의 "다른 사용자를 위해 PTT 서비스 활성화." <p>https://waveoncloud.com/Home/Help를 참조하십시오.</p>
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 사용자가 비활성화되었음을 알리는 음성 안내가 들립니다. 초승달 모양 빨간색 LED가 빠르게 깜박입니다. <p>WAVE PTX Portal에서 장치 및 사용자 관리 페이지에 WAVE PTX 사용자 계정이 비활성화됨으로 표시됩니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX 사용자 계정이 활성화된 후 PTT 버튼을 3초 동안 길게 눌러 로그인을 시도합니다.

2.5.9

잘못된 위치/오래된 위치 보고

모델	설명	해결
TLK 110	WAVE PTX 디스패처/애플리케이션이 특정 무전기의 위치를 볼 수 없거나, 위치 보고서가 잘못되었거나 오래되었습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 무전기 상태 표시줄에  위치 보고 아이콘이 표시되는지 확인합니다. WAVE PTX Portal의 연락처 관리 → 기능에서 자동 위치 게시 제어가 활성화되어 있는지 확인합니다. 위치 보고 무전기(TLK 110)와 위치 감시자(WAVE PTX 디스패처/애플리케이션)가 서로의 연락처 목록에 있는지 확인합니다.

모델	설명	해결
TLK 25 시리즈	WAVE PTX 디스패처/애플리케이션이 특정 장치의 위치를 볼 수 없거나, 위치 보고서가 잘못되었거나 오래되었습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 디스패처 및 애플리케이션에서 위치 보고 간격을 확인합니다.  참고: 기본 위치 보고는 10분마다 한 번씩 수행합니다. WAVE PTX 사용자 계정이 활성화된 후 무전기의 PTT 버튼을 3초 동안 길게 눌러 로그인을 시도합니다.
TLK 25 시리즈	WAVE PTX 디스패처/애플리케이션이 특정 장치의 위치를 볼 수 없거나, 위치 보고서가 잘못되었거나 오래되었습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 음성 안내 또는 WAVE PTX Portal의 설정 페이지를 통해 위치가 활성화되었는지 확인합니다. WAVE PTX Portal의 Corporate Management → PTT 사용자 → 기능에서 자동 위치 게시 제어가 활성화되어 있는지 확인합니다. 위치 보고 장치(TLK 25)와 위치 감시자 (WAVE PTX 디스패처/애플리케이션)가 서로의 연락처 목록에 있는지 확인합니다. 디스패처 및 애플리케이션에서 위치 보고 간격을 확인합니다.  참고: 기본 위치 보고는 10분마다 한 번씩 수행합니다. WAVE PTX 사용자 계정이 활성화된 후 무전기의 PTT 버튼을 3초 동안 길게 눌러 로그인을 시도합니다.


2.5.10 스캔 및 통화 기능 문제

통화 그룹 스캔 활성화 문제

모델	설명	해결
TLK 110	통화 그룹 스캔을 활성화할 수 없는 경우 무전기 메뉴에서 스캔 기능을 활성화한 후 스캔 이 꺼지고 무전기 상태 표시줄에 스캔 표시기가 나타나지 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal의 연락처 관리 기능 페이지에서 통화 그룹 스캔 활성화가 활성화되어 있고 스캔 목록에 하나 이상의 통화 그룹이 있는지 확인합니다. WAVE PTX Portal의 무전기 메뉴 또는 장치 설정 페이지를 통해 무전기에서 스캔을 활성화합니다.
TLK 25 시리즈	통화 그룹 스캔을 활성화할 수 없는 경우 스캔 기능을 활성화한 후 스캔 이 활성화되지 않으며 기능이 제한되어 관리자에게 문의 하라는 음성 안내가 들립니다.	<ul style="list-style-type: none"> WAVE PTX Portal의 Corporate Management → PTT 사용자 → 통화 그룹에서 통화 그룹 스캔 활성화가 활성화되어 있고 스캔 목록에 하나 이상의 통화 그룹이 할당되었는지 확인합니다.

모델	설명	해결
		<ul style="list-style-type: none"> 음성 명령 또는 WAVE PTX Portal의 설정 → 음성 제어 정책 페이지를 통해 장치에서 스캔을 활성화합니다.

그룹 또는 개별 통화 수신 문제

모델	설명	해결
TLK 110	<p>그룹 또는 개별 통화를 수신할 수 없는 경우 무전기에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 무전기에서 새 통화를 시작하고 진행 중인 통화에 응답할 수 있지만 새 통화를 수신할 수 없습니다. 녹색 및 황색 LED가 느리게 깜박입니다. 무전기 상태 표시줄에  방해 금지 아이콘이 표시됩니다. 	<p>무전기 메뉴 또는 WAVE PTX Portal에서 방해 금지를 비활성화합니다.</p>
TLK 25 시리즈	<p>그룹 또는 개별 통화를 수신할 수 없는 경우 장치에 다음 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치에서 새 통화를 시작하고 진행 중인 통화에 응답할 수 있지만 새 통화를 수신할 수 없습니다. 녹색 및 노란색 초승달 모양 LED가 교대로 깜박입니다. 	<p>음성 명령 또는 WAVE PTX Portal의 설정을 통해 장치 메뉴에서 방해 금지를 비활성화합니다.</p>

2.5.11

소프트웨어 업데이트 다운로드 및 설치 문제



장치에서 소프트웨어 업데이트를 다운로드할 수 없음

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> Error 0720 Error 0721 <p>WAVE PTX Portal에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치 및 사용자 페이지에서 마지막 연결 열이 지금으로 표시되고 소프트웨어 다운로드됨 열이 30분 넘게 False로 표시됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> 장치 및 사용자 페이지를 주기적으로 다시 로드합니다. 로컬로 장치 삭제 페이지의 11 작업을 수행합니다. 장치가 Wi-Fi에만 연결된 경우 유지 관리 모드 포털을 통해 Wi-Fi 액세스 포인트를 구성합니다. 자세한 내용은 유지 관리 모드 포털에 연결 페이지의 9을 참고하십시오.


모델	설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"> WAVE 장치 관리 페이지에서 소프트웨어 패키지 다운로드 중이 False로 표시됩니다. 	
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치가 진동합니다. 음성 안내에서 다음 서비스 코드 중 하나가 들립니다. <ul style="list-style-type: none"> “Service code 0720” “Service code 0721” 초승달 모양의 빨간색 LED가 잠깐 두 번 깜박입니다. <p>WAVE PTX Portal에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치 및 사용자 페이지에서 마지막 연결 열이 지금으로 표시되고 소프트웨어 다운로드됨 열이 30분 넘게 False로 표시됩니다. WAVE 장치 관리 페이지에서 소프트웨어 패키지 다운로드 중이 False로 표시됩니다. 	

소프트웨어 업데이트를 완료할 수 없음

이 섹션은 TLK 110 모델에만 적용됩니다.

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 무전기 상태 표시줄에  소프트웨어 사용 가능 아이콘이 표시됩니다. 무전기를 다시 시작해도 소프트웨어 업데이트 설치가 시작되지 않습니다. <p>WAVE PTX Portal의 WAVE PTX 장치 요약 페이지에서 소프트웨어 다운로드됨 열이 예로 표시됩니다.</p>	<p>로컬로 장치 삭제 페이지의 11 작업을 수행합니다.</p> <p> 참고: 설치를 완료하려면 무전기 배터리 용량이 20%가 넘는지 확인합니다.</p>

장치에서 소프트웨어 업데이트를 설치할 수 없음

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 무전기 상태 표시줄에  소프트웨어 다운로드 중 아이콘이 표시됩니다. 	<ol style="list-style-type: none"> 장치를 재부팅하거나 전원을 껐다가 켭니다. 문제가 지속되면 로컬로 장치 삭제 페이지의 11 작업을 수행합니다.

모델	설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"> 무전기를 재부팅해도 소프트웨어 업데이트 설치가 시작되지 않습니다. <p>WAVE PTX Portal의 장치 및 사용자 페이지에서 소프트웨어 다운로드됨 열이 True로 표시됩니다.</p>	
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 장치가 진동합니다. “Service code 0724”와 같은 음성 안내가 들립니다. 초승달 모양의 빨간색 LED가 잠깐 두 번 깜박입니다. 장치를 재부팅해도 소프트웨어 업데이트 설치가 시작되지 않습니다. <p>WAVE PTX Portal의 장치 및 사용자 페이지에서 소프트웨어 다운로드됨 열이 True로 표시됩니다.</p>	

2.5.12

Bluetooth 연결 문제

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth가 활성화되었습니다. Bluetooth 액세서리 이름이 Bluetooth 메뉴에 나타납니다. 	<ol style="list-style-type: none"> 무전기와 Bluetooth 액세서리에서 Bluetooth 페어링을 해제합니다. 자세한 내용은 MN009326A01, <i>TLK 110 휴대용 무선기 사용 설명서</i>를 참조하십시오. 무전기 또는 WAVE PTX Portal에서 Bluetooth 기능을 비활성화한 후 활성화합니다.
TLK 25 Wi-Fi	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth가 활성화되었습니다. Bluetooth 액세서리를 장치에 연결할 수 없습니다. 	<ol style="list-style-type: none"> 장치와 Bluetooth 액세서리에서 Bluetooth 페어링을 해제합니다. 자세한 내용은 MN009911A01, <i>WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi 장치 사용 설명서</i>를 참조하십시오. 장치 또는 WAVE PTX Portal에서 Bluetooth 기능을 비활성화한 후 활성화합니다.

2.5.13 하드웨어 문제

모델	설명	해결
TLK 110	<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <p>Error 1520</p> <p>Wi-Fi 모뎀 하드웨어 오류입니다.</p> <p>Error 1620</p> <p>셀룰러 모뎀 하드웨어 오류입니다.</p> <p>Error 1820</p> <p>메모리 부족 오류입니다.</p>	<p>수동으로 로그를 캡처하고 Motorola Solutions 공인 대리점에 문의하여 원격으로 로그를 가져옵니다.</p>
TLK 25 시리즈	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 음성 안내에서 다음 서비스 코드 중 하나가 들립니다. <ul style="list-style-type: none"> “Error 1520”: Wi-Fi 모뎀 하드웨어 오류입니다. “Error 1620”: 셀룰러 모뎀 하드웨어 오류입니다. “Error 1820”: 메모리 부족 오류입니다. 장치가 진동합니다. 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	
TLK 25	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 다음과 같은 음성 안내가 들립니다. “Service Code 1420”: SIM 카드를 인식할 수 없거나 잘못된 SIM 카드입니다. 장치가 진동합니다. 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. <p>음성 지원 기능을 통해 장치에 LTE 상태를 묻는 명령어를 말하면 장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> SIM 카드 오류를 나타내는 음성 안내가 들립니다. 1줄 막대 LED가 깜박입니다. 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<ol style="list-style-type: none"> SIM 카드가 올바르게 삽입되었는지 확인합니다. SIM 카드를 교체해야 하는 경우 다음 작업을 수행합니다. <ol style="list-style-type: none"> 새 SIM 카드를 장치에 삽입합니다. 유지 관리 모드로 전환합니다. 삽입된 SIM 카드를 잠그려면 볼륨 증가(+) 버튼과 음성 지원 버튼을 동시에 길게 누릅니다. <p>SIM 잠금 절차가 성공한 경우 장치에 다음과 같이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 선택음이 울립니다. 상단 및 하단의 초승달 모양 녹색 LED가 켜집니다. <p>SIM 잠금 절차가 실패하면 장치에 다음과 같이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 해제음이 울립니다.

모델	설명	해결
		<ul style="list-style-type: none"> 상단 및 하단의 초승달 모양 빨간색 LED가 두 번 깜박입니다.

2.5.14

기타 문제

이 섹션은 TLK 25 시리즈 모델에만 적용됩니다.

모델	설명	해결
TLK 25 시리즈	<p>장치에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 음성 안내에서 다음 서비스 코드 중 하나가 들립니다. <ul style="list-style-type: none"> “Service Code xx01”: 애플리케이션이 비정상적으로 종료되었습니다. “Service Code xx02”: 애플리케이션이 비정상적으로 재설정됩니다. “Service Code xx03”: 장치가 리셋됩니다. 장치가 진동합니다. 상단 및 하단의 빨간색 초승달 모양 LED가 두 번 깜박입니다. 	<p>수동으로 로그를 캡처하고 Motorola Solutions 공인 대리점에 문의하여 원격으로 로그를 가져옵니다.</p>

Inhalt

Hinweise zu geistigem Eigentum und gesetzlichen Bestimmungen.....	3
Vorwort.....	5
In diesem Handbuch verwendete Anmerkungen.....	5
Dokumentverlauf.....	6
Verwandte Publikationen.....	7
Kapitel 1: Einführung.....	8
Kapitel 2: Fehlerbehebung.....	10
2.1 Wartungsmodus aktivieren.....	10
2.2 Eine Verbindung zum Wartungsmodus-Portal herstellen.....	10
2.3 Diagnoseprotokolle lokal erstellen.....	11
2.4 Gerät lokal bereinigen.....	12
2.5 Arten von Service-Codes oder Fehlern.....	12
2.5.1 Keine Verbindung.....	13
2.5.2 Keine Verbindung zum Geräteverwaltungsserver.....	14
2.5.3 Keine Verbindung zum WAVE PTX-Server.....	15
2.5.4 PWAP-Konnektivitätsprobleme.....	16
2.5.5 WAVE PTX-Aktivierungsfehler.....	17
2.5.6 Falsche Sprache der Textanzeigen und Sprachansagen.....	18
2.5.7 Keine Kanäle.....	19
2.5.8 Nutzer deaktiviert.....	19
2.5.9 Funkgerät meldet falschen/veralteten Standort.....	20
2.5.10 Probleme mit der Scan- und Anruf funktion.....	21
2.5.11 Probleme beim Herunterladen und Installieren von Softwareaktualisierungen.....	22
2.5.12 Bluetooth-Verbindungsprobleme.....	25
2.5.13 Hardwareprobleme.....	25
2.5.14 Sonstige Probleme.....	26

Hinweise zu geistigem Eigentum und gesetzlichen Bestimmungen

Copyright

Die im vorliegenden Dokument beschriebenen Motorola Solutions-Produkte können durch Copyright geschützte Computerprogramme von Motorola Solutions enthalten. Nach dem Recht der USA und anderer Staaten sind bestimmte exklusive Rechte an der urheberrechtlich geschützten Software der Firma Motorola Solutions vorbehalten. Demzufolge dürfen urheberrechtlich geschützte Computerprogramme von Motorola Solutions, die zusammen mit den in diesem Dokument beschriebenen Motorola Solutions-Produkten ausgeliefert werden, ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von Motorola Solutions weder kopiert noch in jeglicher Form reproduziert werden.

Vervielfältigung, Übertragung, Speicherung in einem Abrufsystem oder Übersetzung in eine Sprache oder Computersprache ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Motorola Solutions Inc. für keinen Teil dieses Dokuments in keiner Form und durch keinerlei Methode gestattet.

Marken

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Lizenzrechte

Mit dem Kauf von Produkten von Motorola Solutions werden weder ausdrücklich noch stillschweigend, durch Rechtsverwirkung oder auf andere Weise Lizenzen unter dem Copyright, dem Patent oder den Patentanwendungen von Software von Motorola Solutions ausgegeben, außer der Nutzung von gewöhnlichen, nicht exklusiv erteilten, gebührenfreien Lizenzen, die sich aus der Anwendung der Gesetze beim Verkauf eines Produkts ergeben.

Open-Source-Inhalt

Dieses Produkt kann Open-Source-Software enthalten, die unter Lizenz verwendet wird. Vollständige rechtliche Hinweise und Attributionsinformationen zu Open Source finden Sie in den Produktinstallationsmedien.

Richtlinie zu Elektro- und Elektronik-Altgeräten (WEEE) der Europäischen Union (EU) und des Vereinigten Königreichs (UK)



■ Gemäß WEEE-Richtlinie (Waste of Electrical and Electronic Equipment, Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte) der EU und des Vereinigten Königreichs besteht für Elektro- und Elektronikgeräte, die in den Mitgliedsländern der Europäischen Union und dem Vereinigten Königreich in Verkehr gebracht werden, Kennzeichnungspflicht. Die Kennzeichnung erfolgt durch ein Etikett mit einer durchgestrichenen Mülltonne, das am Produkt selbst oder an der Verpackung angebracht wird. Wie in der WEEE-Richtlinie festgelegt, bedeutet diese Kennzeichnung, dass Kunden und Endverbraucher in Ländern der EU und des Vereinigten Königreichs elektrische und elektronische Geräte und Zubehör nicht mit dem Haushaltsmüll entsorgen sollten.

Endverbraucher in den Mitgliedsländern der Europäischen Union und dem Vereinigten Königreich sind angehalten, bei ihrem lokalen Händler oder beim Kundendienst des Herstellers Informationen zum Rücknahmesystem ihres Landes einzuholen.

Haftungsausschluss

Beachten Sie, dass bestimmte Funktionen, Eigenschaften und Möglichkeiten, die in diesem Dokument beschrieben werden, für ein bestimmtes System möglicherweise nicht gelten oder nicht lizenziert sind oder von den Eigenschaften bestimmter Kfz-Funkgerät oder von der Konfiguration bestimmter Parameter abhängen können. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Ansprechpartner von Motorola Solutions.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Vorwort

Dieses Handbuch dient als allgemeiner Leitfaden, der Ihnen hilft, Fehler bei Geräten mithilfe von Service-Codes und anderen Hinweisen selbst zu beheben.

Bestimmte WAVE PTX-Geräte verfügen über Service-Codes, die Ihnen bei Service- und Supportaufgaben helfen können.

Die Informationen in diesem Handbuch gelten für:

- Handfunkgerät der TLK 110-Serie
- Gerät der TLK 25-Serie

In diesem Handbuch verwendete Anmerkungen

In den Texten dieser Publikation finden Sie die Darstellungsweisen „Warnung“, „Vorsicht“ und „Hinweis“. Diese Darstellungsweisen werden verwendet, um auf bestimmte Gefahren hinzuweisen, bei denen besondere Vorsicht geboten ist und entsprechende Hinweise einzuhalten sind.



WARNUNG:

Mit WARNUNG wird auf eine möglicherweise gefährliche Situation hingewiesen, die zu Verletzungen oder zum Tod führen kann, wenn sie nicht vermieden wird.



VORSICHT:

Mit VORSICHT wird auf eine möglicherweise gefährliche Situation hingewiesen, die zu einem Geräteschaden führen kann, wenn sie nicht vermieden wird.



NOTIZ:

Mit HINWEIS wird auf Arbeitsvorgänge, Vorgehensweisen oder Zustände hingewiesen, die besonders hervorgehoben werden sollen.

Dokumentverlauf

In diesem Handbuch wurden seit der vorherigen Ausgabe die folgenden wesentlichen Änderungen vorgenommen.

Ausgabe	Beschreibung	Datum
MN009548A01-AA	Erste veröffentlichte Version.	November 2022
MN009548A01-AB	TLK 25 WIFI-Modell hinzugefügt.	August 2023
MN009548A01-AC	Die folgenden Elemente wurden aktualisiert: <ul style="list-style-type: none">• Wartungsmodus aktivieren• Eine Verbindung zum Wartungsmodus-Portal herstellen	Januar 2024
MN009548A01-AD	Die folgenden Elemente wurden aktualisiert: <ul style="list-style-type: none">• Keine Verbindung• Hardwareproblem• PWAP-Konnektivitätsprobleme	März 2024

Verwandte Publikationen

Die folgende Liste enthält Teilenummern und Titel von verwandten Publikationen.

- MN009326A01, *Handfunkgerät der Serie TLK 110 – Benutzerhandbuch*
- MN009327A01, *Handfunkgerät der Serie TLK 110 – Basis-Servicehandbuch*
- MN009911A01, *WAVE PTX™ Gerät der TLK 25-Serie – Benutzerhandbuch*

Kapitel 1

Einführung

Wenn Ihr Gerät Service und Support benötigt, zeigt Ihr Gerät eine Benachrichtigung an.



Sie können über den im Akkufach aufgedruckten QR-Code erfahren, welche Arten von Service und Support das TLK 110 Funkgerät benötigt.



Sie können über den im Akkufach aufgedruckten QR-Code erfahren, welche Arten von Service und Support das Gerät der TLK 25-Serie benötigt.



NOTIZ:

Der aufgedruckte QR-Code leitet Sie zur Seite „Erste Schritte“ weiter. Weitere Informationen zu den Anforderungen des Geräts finden Sie durch Eingabe des Service-Codes in das Suchfeld.

Kapitel 2

Fehlerbehebung

2.1

Wartungsmodus aktivieren

Voraussetzungen:

Schalten Sie das Gerät aus.

Vorgehensweise:

Führen Sie je nach Gerätemodell eine der folgenden Aktionen aus:

Modell	Verfahren	Ergebnisse
TLK 110	Halten Sie die Taste PTT und den Gesprächsgruppen-Wippschalter gedrückt. Schalten Sie anschließend das Funkgerät ein.	<ul style="list-style-type: none">• Das Display zeigt eine Startanimation.• Das Display zeigt: <i>Wartung</i>.
TLK 25-Serie	Halten Sie die folgenden Tasten gleichzeitig gedrückt: <ul style="list-style-type: none">• Ein/Aus-Taste• Leiser-Taste• Sendetaste (PTT)	<ul style="list-style-type: none">• Ein positiver Hinweiston ertönt.• Die Sprachansage ertönt.• Die weiße halbmondförmige LED blinkt.

2.2


Eine Verbindung zum Wartungsmodus-Portal herstellen


Voraussetzungen:

Stellen Sie sicher, dass sich das Gerät im Wartungsmodus befindet.


Vorgehensweise:

1. Wenn Sie das WLAN-Netzwerk konfigurieren oder Protokolle herunterladen möchten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Aktionen
Das Gerät über ein USB-Kabel mit dem Wartungsmodus-Portal verbinden	Schließen Sie das Gerät mit einem USB-Kabel an Ihren Computer an.  NOTIZ: Wenn Sie Windows 10 verwenden, sind keine Treiber zur Verbindung des Geräts mit dem Computer erforderlich. Sobald die Verbindung hergestellt ist, zeigt der Computer das Gerät unter Netzwerkadapter als Remote-NDIS-Gerät an.

Option	Aktionen
Das Gerät über WLAN mit dem Wartungsmodus-Portal verbinden	<p>a. Verbinden Sie Ihre Smart-Geräte oder Ihren Computer mit den folgenden WLAN-Netzwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für TLK 110, TRS-XXXX¹ WLAN-Netzwerk. • Für das WLAN-Netzwerk TLK 25, TLK25-XXX². • Für TLK25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² WLAN-Netzwerk. <p>b. Geben Sie als WLAN-Passwort die letzten acht Ziffern der Seriennummer Ihres Geräts ein.</p> <p> NOTIZ: Der WAVE PTX Portal Administrator kann das Standardkennwort ändern.</p>

2. Öffnen Sie einen Webbrowser.
3. Geben Sie in der Adressleiste <https://192.168.100.1> ein.


-  **NOTIZ:**
 Wenn Sie zur Eingabe des erforderlichen Benutzernamens und Passworts aufgefordert werden, lauten die Standardanmeldeinformationen wie folgt:
- Benutzername: vangogh_adm
 - Passwort: <Die letzten acht Zeichen der Seriennummer Ihres Geräts>.

2.3

Diagnoseprotokolle lokal erstellen

Vorgehensweise:

Führen Sie je nach Gerätemodell eine der folgenden Aktionen aus:

Modell	Verfahren	Ergebnisse
TLK 110	Halten Sie die Tasten Lauter und Leiser gedrückt, bis der Bildschirm die Meldung <code>Protokolle werden erstellt</code> anzeigt.	Wenn die Anforderung des Protokollpakets erfolgreich war, verhält sich das Funkgerät wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> • Die Sprachansage ertönt. • Das Display zeigt an: <code>Protokolle verfügbar</code>. • In der Statusleiste wird das Diagnoseprotokoll-Status-Symbol  angezeigt. • Der Bildschirm für Protokollinformationen zeigt die Meldung <code>Verfügbar an</code>.
TLK 25-Serie	Halten Sie die Ein/Aus- oder Leiser- Taste gedrückt.	Wenn die Anforderung des Protokollpakets erfolgreich war, verhält sich das Gerät wie folgt:

¹ XXXX steht für die letzten vier Ziffern der IMEI-Nummer Ihres Funkgeräts.

² XXXX steht für die letzten vier Ziffern der IMEI-Nummer Ihres Geräts. WLAN-Netzwerk.

Modell	Verfahren	Ergebnisse
		<ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt.• Die obere weiße halbmondförmige LED blinkt zweimal.

2.4

Gerät lokal bereinigen

Voraussetzungen:

Stellen Sie sicher, dass sich das Gerät im Wartungsmodus befindet.

Vorgehensweise:

Führen Sie je nach Gerätemodell eine der folgenden Aktionen aus:

Modell	Verfahren	Ergebnisse
TLK 110	<ol style="list-style-type: none">Halten Sie die Tasten PTT und Ein/Aus sowie den Gesprächsgruppen-Wippschalter gleichzeitig gedrückt.Der Bildschirm zeigt die Meldung <i>Wartung</i> an. Halten Sie die Taste Leiser und die Menü-Taste/programmierbare Taste gleichzeitig gedrückt, bis die Meldung <i>Funkgerät-Bereinigung</i> angezeigt wird.	Das Funkgerät startet neu und löscht die vom Benutzer konfigurierbaren persistenten Einstellungen. Den Aktivierungscode müssen Sie manuell über das WAVE PTX Portal neu generieren.
TLK 25-Serie	Halten Sie die Tasten Leiser und Sprachassistent gleichzeitig gedrückt.	<ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt.• Die obere und die untere weiße halbmondförmige LED blinken zweimal.• Das Gerät wird in den Wiederherstellungsmodus neu gestartet und die LED-Anzeige zeigt eine LED mit zwei Balken an. <p>Wenn das Gerät-Bereinigung erfolgreich war, startet es automatisch neu.</p>

2.5

Arten von Service-Codes oder Fehlern

In den folgenden Abschnitten werden die auf dem Gerät angezeigten Probleme, Fehlermeldungen oder Service-Codes beschrieben. Außerdem werden Schritte zur Fehlerbehebung erläutert.






Je nach Gerätemodell erscheinen die Probleme auf der Anzeige oder als Sprachansagen.

Erfassen Sie die Protokolle manuell, wenn die Probleme weiterhin bestehen. Wenden Sie sich anschließend an einen autorisierten Motorola Solutions-Händler, damit dieser die Protokolle Remote abrufen kann.

2.5.1

Keine Verbindung

Keine Mobilfunkverbindung

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Auf dem Display des Funkgeräts wird Keine Verbindung angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> In der Statusleiste des Funkgeräts werden die folgenden Symbole angezeigt: <ul style="list-style-type: none">  Keine Verbindung zum Mobilfunknetz.  Mobilfunknetz nicht verfügbar.  SIM-Karte ungültig.  Fehlende SIM-Karte. Ein negativer Hinweis ertönt. Die rote LED blinkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, ob die Antenne ordnungsgemäß montiert ist. Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal die Spalte MOBILFUNKTARIFSTATUS den Eintrag Aktiviert enthält. <p> NOTIZ: Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, ob die SIM-Karte richtig eingesetzt ist.
TLK 25	<p>Wenn aufgrund von LTE-Netzwerkproblemen keine Verbindung besteht, verhält sich das Funkgerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Sprachansage ertönt, um anzuzeigen, dass Ihr Gerätenetzwerk ausgefallen ist. Die Balken-LED leuchtet mit drei Balken auf und scrollt. Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken ununterbrochen. <p>Wenn keine Verbindung zum LTE-Dienstanbieter besteht, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Sprachansage ertönt und gibt an, dass keine Internetverbindung besteht, obwohl LTE eingeschaltet ist. Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken ununterbrochen. <p>Wenn Sie Ihren Befehl über den Sprachassistenten geben und nach dem LTE-Status fragen, leuchtet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, ob die SIM-Karte richtig eingesetzt ist. Überprüfen Sie, ob sich das Gerät im LTE-Abdeckungsbereich befindet. <p>Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal die Spalte MOBILFUNKTARIFSTATUS den Eintrag Aktiviert enthält.</p>

Modell	Anzeige	Lösungen
	die Balken-LED auf und zeigt die Netzwerksignalstärke an.	





Keine WLAN-Verbindung

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 25-Serie	<p>Wenn aufgrund von WLAN-Netzwerkproblemen keine Verbindung besteht, verhält sich das Funkgerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt, um anzuzeigen, dass Ihr Gerätenetzwerk ausgefallen ist.• Die Balken-LED leuchtet mit drei Balken auf und scrollt.• Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken ununterbrochen.	<ul style="list-style-type: none">• Überprüfen Sie, ob das WLAN aktiviert ist.• Überprüfen Sie, ob die konfigurierte WLAN-SSID und das Passwort korrekt sind.• Überprüfen Sie, ob sich das Gerät im WLAN-Abdeckungsbereich befindet.
	<p>Wenn keine Verbindung zum Internetdienstanbieter besteht, verhält sich das Funkgerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt, um anzuzeigen, dass keine Internetverbindung besteht.• Die Balken-LED leuchtet auf und gibt die Netzwerksignalstärke an.• Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken ununterbrochen. <p>Wenn Sie Ihren Befehl über den Sprachassistenten geben und nach dem WLAN-Status fragen, leuchtet die Balken-LED auf und zeigt die Netzwerksignalstärke an.</p>	<p>Überprüfen Sie, ob der WLAN-Router ordnungsgemäß funktioniert.</p>

2.5.2



Keine Verbindung zum Geräteverwaltungsserver


Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Auf dem Display des Funkgeräts wird Fehler 0824 angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none">• In der Statusleiste des Funkgeräts werden die Symbole für gute WLAN-	<ul style="list-style-type: none">• Überprüfen Sie bei der Herstellung einer WLAN-Verbindung, ob die Internetverbindung des Access Points in Ordnung ist.

Modell	Anzeige	Lösungen
	<p>Signalstärke sowie gute Signalstärke des Mobilfunknetzes angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○  Signalstärke des Mobilfunknetzes. ○  Signalstärke des WLAN-Netzwerks. <ul style="list-style-type: none"> ● Im WAVE PTX Portal enthält die Spalte MOBILFUNKTARIFSTATUS den Eintrag Aktiviert und die Spalte VERBUNDEN den Eintrag Nein. <p> NOTIZ: Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Stellen Sie sicher, dass keine Firewall den Internetzugang blockiert. <p> NOTIZ: Die WLAN-MAC-Adresse wird auf der Seite Geräteinformationen oder im Testmodus im Info-Bildschirm angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Stellen Sie sicher, dass keine Firewall den Zugriff auf den Zielport TCP 8883 blockiert.
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Die Sprachansage gibt „Service code 0824“ aus. ● Das Gerät vibriert. ● Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Überprüfen Sie bei der Herstellung einer WLAN-Verbindung, ob die Internetverbindung des Access Points in Ordnung ist. ● Stellen Sie sicher, dass keine Firewall den Internetzugang blockiert. ● Stellen Sie sicher, dass keine Firewall den Zugriff auf den Zielport TCP 8883 blockiert.

2.5.3

Keine Verbindung zum WAVE PTX-Server

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Display des Funkgeräts zeigt Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Service-Codes Fehler 0620 oder Fehler 0621. ● In der Statusleiste des Funkgeräts werden die Symbole für gute WLAN-Signalstärke sowie gute Signalstärke des Mobilfunknetzes angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○  Signalstärke des WLAN-Netzwerks. ○  Signalstärke des Mobilfunknetzes. ● Im WAVE PTX Portal enthält die Spalte MOBILFUNKTARIFSTATUS 	<p>Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der Gerätenamen auf der Seite Benutzer angezeigt wird und dass die Spalte STATUS den Eintrag Aktiv enthält. Wenn die Spalte STATUS den Eintrag Deaktiviert enthält, müssen Sie den Benutzerstatus reaktivieren.</p> <p>Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Benutzer erneut zu aktivieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie auf der Seite Benutzer die Benutzer aus. 2. Klicken Sie im Menü Aktionen auf Aktivieren. 3. Klicken Sie auf OK. <p>Stellen Sie sicher, dass der Status der ausgewählten Benutzer nun Aktiv ist.</p>

Modell	Anzeige	Lösungen
	<p>den Eintrag Aktiviert und die Spalte VERBUNDEN den Eintrag Ja.</p> <p> NOTIZ: Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.</p>	<p>Klicken Sie in der Spalte Aktivierungscode den Link Reaktivieren, um das WAVE PTX-Konto neu zu initialisieren.</p>
TLK 25-Serie	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage gibt einen der folgenden Service-Codes aus:<ul style="list-style-type: none">○ „Service code 0620“○ „Service code 0622“○ „Service code 0624“• Das Gerät vibriert.• Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal.	<p>Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der Gerätename auf der Seite Benutzer angezeigt wird und dass die Spalte STATUS den Eintrag Aktiv enthält.</p> <p>Wenn in der Spalte STATUS Deaktiviert angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen durch:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Klicken Sie unter Aktivierungsstatus auf Aktivieren.2. Klicken Sie unter Aktivierungsstatus auf Aktivierungscode generieren, um das WAVE-Konto neu zu initialisieren.

2.5.4

PWAP-Konnektivitätsprobleme

Dieser Abschnitt enthält Lösungen für Konnektivitätsprobleme mit dem vorkonfigurierten WLAN-Access-Point (PWAP), speziell für das Modell der TLK 25-Serie.

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 25-Serie	<p>Wenn die WLAN-Anmeldeinformationen im WAVE PTX Portal fehlen und das Gerät mit einer temporären WLAN-Verbindung verbunden ist, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt und gibt an, dass das Gerät mit einem temporären WLAN verbunden ist, und erinnert Sie daran, die WLAN-Anmeldeinformationen im WAVE PTX Portal zu konfigurieren.• Die obere weiße halbmondförmige LED blinkt zweimal.• Die Sprachansage wird alle acht Minuten wiederholt, begleitet von einem doppelten Blinken der oberen weißen halbmondförmigen LED, bis die WLAN-Anmeldeinformationen konfiguriert wurden.	<p>Konfigurieren Sie die WLAN-Anmeldeinformationen im WAVE PTX Portal.</p>

Modell	Anzeige	Lösungen
	<p>Wenn das Gerät nach 30 Sekunden der Suche keine Verbindung zum PWAP herstellen kann, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage ertönt und gibt an, dass das Gerät das temporäre WLAN nicht findet, und erinnert Sie daran, sicherzustellen, dass sich das temporäre WLAN in Reichweite befindet.• Die Balken-LED blinkt mit drei Balken.• Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal.	<ol style="list-style-type: none">1. Stellen Sie sicher, dass sich der temporäre WLAN-Access-Point in Reichweite befindet.2. Konfigurieren Sie alle WLAN-Netzwerke oder Hotspots, die als PWAP fungieren, mit den folgenden Anmeldeinformationen:<ol style="list-style-type: none">a. SSID: WaveRadiob. Passwort: RadioManagementc. Typ: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

WAVE PTX-Aktivierungsfehler



Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Display des Funkgeräts zeigt Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Service-Codes Fehler 0622 oder Fehler 0623.	<p>Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der Gerätename auf der Seite Benutzer angezeigt wird und dass die Spalte STATUS den Eintrag Aktiv enthält. Wenn die Spalte STATUS den Eintrag Deaktiviert enthält, müssen Sie den Benutzerstatus reaktivieren.</p> <p>Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Benutzer erneut zu aktivieren:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wählen Sie auf der Seite Benutzer die Benutzer aus.2. Klicken Sie im Menü Aktionen auf Aktivieren.3. Klicken Sie auf OK. <p>Stellen Sie sicher, dass der Status der ausgewählten Benutzer nun Aktiv ist.</p> <p>Klicken Sie in der Spalte Aktivierungscode den Link Reaktivieren, um das WAVE PTX-Konto neu zu initialisieren.</p>
TLK 25-Serie	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Sprachansage gibt einen der folgenden Service-Codes aus:<ul style="list-style-type: none">○ „Service code 0620“○ „Service code 0622“	<p>Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der Gerätename auf der Seite Benutzer angezeigt wird und dass die Spalte STATUS den Eintrag Aktiv enthält.</p> <p>Wenn in der Spalte STATUS Deaktiviert angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen durch:</p>

Modell	Anzeige	Lösungen
	<ul style="list-style-type: none">○ „Service code 0624“● Das Gerät vibriert.● Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal.	<ol style="list-style-type: none">1. Klicken Sie unter Aktivierungsstatus auf Aktivieren.2. Klicken Sie unter Aktivierungsstatus auf Aktivierungscode generieren, um das WAVE-Konto neu zu initialisieren.

2.5.6


Falsche Sprache der Textanzeigen und Sprachansagen

Dieser Abschnitt gilt nur für das Modell TLK 110.

Anzeige	Lösungen
Die Textanzeigen und Sprachansagen des Funkgeräts erfolgen in der falschen Sprache.	<ul style="list-style-type: none">● Stellen Sie sicher, dass für das WAVE PTX Portal kein Software-Download durchgeführt wird und keine Installation aussteht. Bei ausstehenden Upgrades zeigt die Statusleiste des Funkgeräts entweder das Symbol  Wird heruntergeladen oder das Symbol  Upgrade verfügbar an. Im WAVE PTX Portal ist Folgendes zu sehen:<ul style="list-style-type: none">○ Bei Software heruntergeladen ist True angegeben oder○ bei Softwarepaket wird heruntergeladen ist True angegeben.Starten Sie bei Bedarf das Funkgerät neu, um Updates zu installieren.● Überprüfen Sie die ausgewählte Spracheinstellung auf der Seite Gerätedetails. Die Standardsprache ist US-Englisch. Die bei der Registrierung des Benutzerkontos ausgewählte Sprache wird automatisch heruntergeladen und installiert, wenn eine Verbindung zum Geräteverwaltungsserver besteht.● Ändern Sie die Sprache, und warten Sie, bis das Funkgerät die neue Sprache anzeigt. Wählen Sie dann wieder Ihre bevorzugte Sprache aus.

2.5.7

Keine Kanäle

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Funkgerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die gelbe LED blinkt. Das Display des Funkgeräts zeigt an: Keine Kanäle. In der Statusleiste des Funkgeräts ist das Symbol  Scan zu sehen. <p>Die Scan-Funktion kann nicht über das Menü des Funkgeräts oder im WAVE PTX Portal über die Seiten Geräteverwaltung deaktiviert werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie im WAVE PTX Portal, ob Ihr Funkgerät Mitglied mindestens einer Gesprächsgruppe ist. Überprüfen Sie, ob der Standard-Gesprächsgruppentyp mindestens zwei Mitglieder hat und ob der Dispatch-Gesprächsgruppentyp ein Dispatcher-Mitglied hat. Überprüfen Sie die Zuordnung von Kanalzonen/-positionen im WAVE PTX Portal auf den Seiten Kontakte und Funktionen.
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn das Gerät bereit ist, wird über die Sprachansage gemeldet, dass die Gesprächsgruppenliste leer ist. Wenn Sie über das Gerätemenü auf die Gesprächsgruppenliste zugreifen, wird über die Sprachansage gemeldet, dass die Gesprächsgruppenliste leer ist. <p>Die Scan-Funktion kann nicht über das Menü des Geräts oder über die Seite Geräteverwaltung im WAVE PTX Portal deaktiviert werden. WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie im WAVE PTX Portal, ob Ihr Funkgerät Mitglied mindestens einer Gesprächsgruppe ist. Überprüfen Sie, ob der Standard-Gesprächsgruppentyp mindestens zwei Mitglieder hat und ob der Dispatch-Gesprächsgruppentyp ein Dispatcher-Mitglied hat. Überprüfen Sie die Zuordnung von Kanalzonen/-positionen auf der Seite Corporate Management im WAVE PTX Portal.

2.5.8



Nutzer deakt.


Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Funkgerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die rote LED blinkt. Auf dem Display des Funkgeräts wird Benutzer deaktiviert angezeigt. <p>Im WAVE PTX Portal sehen Sie auf den Seiten Geräte und Benutzerverwaltung, dass das WAVE PTX-Benutzerkonto Deaktiviert ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der WAVE PTX-Benutzerstatus aktiv ist. Aktivieren Sie mithilfe eines autorisierten Benutzerkontos mit Berechtigung zur Fern-Supervision das deaktivierte Benutzerkonto. Sollte das WAVE PTX-Benutzerkonto immer noch deaktiviert sein, finden Sie weitere Informationen in einem der folgenden Handbücher:
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p>	

Modell	Anzeige	Lösungen
	<ul style="list-style-type: none">Die Sprachansage gibt an, dass der Benutzer deaktiviert wurde.Die rote halbmondförmige LED blinkt schnell. <p>Im WAVE PTX Portal sehen Sie auf den Seiten Geräte und Benutzerverwaltung, dass das WAVE PTX-Benutzerkonto Deaktiviert ist.</p>	<ul style="list-style-type: none">„Deaktivieren oder Aktivieren eines Flottenmitglieds per Fernzugriff“ im <i>Dispatch-Benutzerhandbuch</i>, MN007932A01.„Aktivieren des PTT-Dienstes für einen anderen Benutzer“ im <i>iOS PTT-Anwendungsbenutzerhandbuch</i>, MN006656A01. <p>Siehe https://waveoncloud.com/Home/Help.</p> <ul style="list-style-type: none">Nachdem das WAVE PTX-Benutzerkonto aktiviert wurde, halten Sie die Taste PTT 3 Sekunden lang gedrückt, um sich anzumelden.

2.5.9

Funkgerät meldet falschen/veralteten Standort

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	Der/Die WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung kann den Standort eines bestimmten Funkgeräts nicht anzeigen, oder Standortberichte sind falsch/veraltet.	<ul style="list-style-type: none">Stellen Sie sicher, dass in der Statusleiste des Funkgeräts das Symbol  Standortberichterstattung angezeigt wird.Überprüfen Sie, ob im WAVE PTX Portal unter Kontakte verwalten → Funktionen die Option Autom. Standortveröff.steuerung aktiviert ist.Überprüfen Sie, dass sich das Funkgerät für Standortberichte (TLK 110) und der Location Watcher (WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung) jeweils in der Kontaktliste des anderen befinden.Prüfen Sie das Intervall für die Standortberichterstattung im Dispatcher und in der Anwendung. <p> NOTIZ: Der Standardstandort wird alle 10 Minuten gemeldet.</p> <ul style="list-style-type: none">Nachdem das WAVE PTX-Benutzerkonto aktiviert wurde, halten Sie auf dem Funkgerät die Taste PTT 3 Sekunden lang gedrückt, um sich anzumelden.
TLK 25-Serie	Der/Die WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung kann den Standort eines	<ul style="list-style-type: none">Überprüfen Sie, ob der Standort über Sprachbefehle oder auf der Seite

Modell	Anzeige	Lösungen
	bestimmten Geräts nicht anzeigen, oder Standortberichte sind falsch/veraltet.	<p>EINSTELLUNGEN im WAVE PTX Portal aktiviert ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie, ob im WAVE PTX Portal unter Corporate Management → PTT-Benutzer → Funktionen die Option Autom. Standortveröff.steuerung aktiviert ist. Überprüfen Sie, dass sich das Gerät für Standortberichte (TLK 25) und der Location Watcher (WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung) jeweils in der Kontaktliste des anderen befinden. Prüfen Sie das Intervall für die Standortberichterstattung im Dispatcher und in der Anwendung. <p> NOTIZ: Der Standardstandort wird alle 10 Minuten gemeldet.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nachdem das WAVE PTX-Benutzerkonto aktiviert wurde, halten Sie auf dem Funkgerät die Taste PTT 3 Sekunden lang gedrückt, um sich anzumelden.

2.5.10


Probleme mit der Scan- und Anruffunktion

Problem beim Aktivieren des Gesprächsgruppen-Scans

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	Nachdem Sie die Scan -Funktion im Funkgerätmenü aktiviert haben, schaltet sich der Scan aus und wird nicht in der Statusleiste des Funkgeräts angezeigt, wenn Gesprächsgruppen-Scan nicht aktiviert werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal auf der Seite Kontakte und Funktionen verwalten die Option Gesprächsgr.-Scan aktiv. aktiviert ist und dass sich mindestens eine Gesprächsgruppe in der Scanliste befindet. Aktivieren Sie das Scannen über das Menü des Funkgeräts oder die Seite „Geräteeinstellungen“ im WAVE PTX Portal.
TLK 25-Serie	Wenn Sie Gesprächsgruppen-Scans nicht aktivieren können, nachdem Sie die Scan -Funktion aktiviert haben, werden Sie über eine Sprachansage angewiesen, den Administrator zu kontaktieren, da die Funktion eingeschränkt ist.	<ul style="list-style-type: none"> Stellen Sie sicher, dass die Option Gesprächsgr.-Scan aktiv. unter Corporate Management → PTT-Benutzer → Gesprächsgruppe im WAVE PTX Portal aktiviert ist und dass

Modell	Anzeige	Lösungen
		<p>sich mindestens eine Gesprächsgruppe in der Scanliste befindet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aktivieren Sie das Scannen in Ihrem Gerät über Sprachbefehle oder unter der Seite EINSTELLUNGEN → Sprachsteuerungsrichtlinie im WAVE PTX Portal.

Problem beim Empfang von Gruppen- oder Einzelrufen

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Wenn Gruppen- oder Einzelrufe nicht empfangen werden können, verhält sich das Funkgerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Das Funkgerät kann neue Anrufe tätigen und laufende Anrufe beantworten, aber keine neuen Anrufe empfangen.• Die grüne LED und gelbe LED blinken.• In der Statusleiste des Funkgeräts wird das Symbol  Nicht stören angezeigt.	<p>Deaktivieren Sie über das Menü des Funkgeräts oder im WAVE PTX Portal die Funktion Nicht stören.</p>
TLK 25-Serie	<p>Wenn Gruppen- oder Einzelrufe nicht empfangen werden können, verhält sich das Funkgerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Das Gerät kann neue Anrufe tätigen und laufende Anrufe beantworten, aber keine neuen Anrufe empfangen.• Die grüne und gelbe halbmondförmige LED blinken abwechselnd.	<p>Deaktivieren Sie Nicht stören im Gerätemenü, über Sprachbefehl oder unter EINSTELLUNGEN im WAVE PTX Portal.</p>

2.5.11

Probleme beim Herunterladen und Installieren von Softwareaktualisierungen



Das Gerät kann die Softwareaktualisierung nicht herunterladen

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fehler 0720	<ul style="list-style-type: none">• Laden Sie die Seiten Geräte und Benutzer regelmäßig neu.• Führen Sie die Funktion Gerät lokal bereinigen auf Seite 12 aus.


Modell	Anzeige	Lösungen
	<ul style="list-style-type: none">• Fehler 0721 <p>Im WAVE PTX Portal ist Folgendes zu sehen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Auf den Seiten Geräte und Benutzer steht in der Spalte ZULETZT VERBUNDEN der Eintrag Jetzt, und in der Spalte SOFTWARE HERUNTERGELADEN steht seit über 30 Minuten Falsch.• Auf der Seite WAVE-Geräteverwaltung wird bei Softwarepaket wird heruntergeladen Falsch angegeben.	
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Das Gerät vibriert.• Die Sprachansage gibt einen der folgenden Service-Codes aus:<ul style="list-style-type: none">○ „Service code 0720“○ „Service code 0721“• Die rote halbmondförmige LED blinkt zweimal kurz. <p>Im WAVE PTX Portal ist Folgendes zu sehen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Auf den Seiten Geräte und Benutzer steht in der Spalte ZULETZT VERBUNDEN der Eintrag Jetzt, und in der Spalte SOFTWARE HERUNTERGELADEN steht seit über 30 Minuten Falsch.• Auf der Seite WAVE-Geräteverwaltung wird bei Softwarepaket wird heruntergeladen Falsch angegeben.	<ul style="list-style-type: none">• Wenn das Gerät nur mit WLAN verbunden ist, konfigurieren Sie über das Wartungsmodus-Portal den WLAN-Access Point. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Verbindung zum Wartungsmodus-Portal herstellen auf Seite 10.

Die Softwareaktualisierung kann nicht abgeschlossen werden

Dieser Abschnitt gilt nur für das Modell TLK 110.

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Funkgerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• In der Statusleiste des Funkgeräts wird das Symbol  Software verfügbar angezeigt.• Ein Neustart des Funkgeräts initiiert die Installation des Softwareaktualisierung nicht. <p>Im WAVE PTX Portal auf der Seite „Zusammenfassung der WAVE PTX-Geräte“ befindet sich in der Spalte SOFTWARE HERUNTERGELADEN der Eintrag Ja.</p>	<p>Führen Sie die Funktion Gerät lokal bereinigen auf Seite 12 aus.</p> <p>NOTIZ: Stellen Sie sicher, dass die Akkukapazität des Funkgeräts mehr als 20 % beträgt, damit die Installation abgeschlossen werden kann.</p> <p></p>

Das Gerät kann die Softwareaktualisierung nicht installieren

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Funkgerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• In der Statusleiste des Funkgeräts ist das Symbol  Software wird heruntergeladen zu sehen.• Ein Neustart des Funkgeräts initiiert die Installation des Softwareaktualisierung nicht. <p>Auf den Seiten Geräte und Benutzer im WAVE PTX Portal steht nun in der Spalte SOFTWARE HERUNTERGELADEN der Eintrag Richtig.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Starten Sie das Gerät neu, oder schalten Sie es aus und wieder ein.2. Wenn die Probleme weiterhin bestehen, führen Sie die Funktion Gerät lokal bereinigen auf Seite 12 aus.
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Das Gerät vibriert.• Die Sprachansage gibt „Service code 0724“ aus.• Die rote halbmondförmige LED blinkt zweimal kurz.• Ein Neustart des Funkgeräts initiiert die Installation der Softwareaktualisierung nicht. <p>Auf den Seiten Geräte und Benutzer im WAVE PTX Portal steht nun in der Spalte SOFTWARE HERUNTERGELADEN der Eintrag Richtig.</p>	

2.5.12

Bluetooth-Verbindungsprobleme

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Funkgerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bluetooth ist aktiviert. • Der Name des Bluetooth-Zubehörs wird im Bluetooth-Menü angezeigt. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Löschen Sie auf dem Funkgerät sowie dem Bluetooth-Zubehör die Bluetooth-Kopplung. Weitere Informationen finden Sie unter MN009326A01, <i>Handfunkgerät der Serie TLK 110 – Benutzerhandbuch</i>. 2. Deaktivieren und aktivieren Sie auf dem Funkgerät oder im WAVE PTX Portal die Bluetooth-Funktion.
TLK 25 WIFI	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bluetooth ist aktiviert. • Bluetooth-Zubehör kann nicht mit dem Gerät verbunden werden. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Löschen Sie auf dem Gerät sowie dem Bluetooth-Zubehör die Bluetooth-Kopplung. Weitere Informationen finden sie unter MN009911A01, <i>WIFI-Gerät der Serie WAVE PTX™ TLK 25 – Benutzerhandbuch</i>. 2. Deaktivieren und aktivieren Sie auf dem Gerät oder im WAVE PTX Portal die Bluetooth-Funktion.

2.5.13

Hardwareprobleme

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 110	<p>Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:</p> <p>Fehler 1520 Hardwarefehler des WLAN-Modems.</p> <p>Fehler 1620 Hardwarefehler des Mobilfunk-Modems.</p> <p>Fehler 1820 Fehler: Nicht genügend Speicher.</p>	<p>Erfassen Sie die Protokolle manuell. Wenden Sie sich anschließend an einen autorisierten Motorola Solutions-Händler, damit dieser die Protokolle Remote abrufen kann.</p>
TLK 25- Serie	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Sprachansage gibt einen der folgenden Service-Codes aus: <ul style="list-style-type: none"> ○ „Error 1520“: Hardwarefehler des WLAN-Modems. ○ „Error 1620“: Hardwarefehler des Mobilfunk-Modems. ○ „Error 1820“: Fehler: Nicht genügend Speicher. 	

Modell	Anzeige	Lösungen
	<ul style="list-style-type: none"> • Das Gerät vibriert. • Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal. 	
TLK 25	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Sprachansage gibt „Service Code 1420“ aus: SIM-Karte nicht erkannt oder ungültig. • Das Gerät vibriert. • Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal. <p>Wenn Sie Ihren Befehl über den Sprachassistenten geben und nach dem LTE-Status fragen, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Sprachansage ertönt und weist auf einen SIM-Kartenfehler hin. • Die Balken-LED blinkt mit einem Balken. • Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Überprüfen Sie, ob die SIM-Karte richtig eingesetzt ist. 2. Wenn die SIM-Karte ersetzt werden muss, führen Sie die folgenden Schritte aus: <ol style="list-style-type: none"> a. Setzen Sie die neue SIM-Karte in das Gerät ein. b. Aktivieren Sie den Wartungsmodus. c. Um die eingelegte SIM-Karte zu sperren, halten Sie die Lauter (+)- und die Sprachassistent-Taste gleichzeitig gedrückt. <p>Wenn der Sperrvorgang für die SIM-Karte erfolgreich war, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein positiver Hinweiston ertönt. • Die obere und untere grüne halbmondförmige LED blinken. <p>Wenn der Sperrvorgang für die SIM-Karte fehlgeschlagen ist, verhält sich das Gerät wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein negativer Hinweiston ertönt. • Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal.

2.5.14

Sonstige Probleme

Dieser Abschnitt gilt nur für das Modell der TLK 25-Serie.

Modell	Anzeige	Lösungen
TLK 25-Serie	<p>Das Gerät verhält sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Sprachansage gibt einen der folgenden Service-Codes aus: <ul style="list-style-type: none"> ○ „Service Code xx01“: Anwendung nicht ordnungsgemäß beendet. 	<p>Erfassen Sie die Protokolle manuell. Wenden Sie sich anschließend an einen autorisierten Motorola Solutions-Händler, damit dieser die Protokolle Remote abrufen kann.</p>

Modell	Anzeige	Lösungen
	<ul style="list-style-type: none">○ „Service Code xx02“: Anwendung nicht ordnungsgemäß zurückgesetzt.○ „Service Code xx03“: Gerätezurücksetzung	<ul style="list-style-type: none">● Das Gerät vibriert.● Die obere und untere rote halbmondförmige LED blinken zweimal.

Contenido

Propiedad intelectual y avisos normativos.....	3
Prólogo.....	5
Notaciones utilizadas en este manual.....	5
Historial de la documentación.....	6
Publicaciones relacionadas.....	7
Capítulo 1: Introducción.....	8
Capítulo 2: Resolución de problemas.....	10
2.1 Acceso al modo de mantenimiento.....	10
2.2 Conexión al portal del modo de mantenimiento.....	10
2.3 Generación de registros de diagnóstico localmente.....	11
2.4 Borrado del dispositivo localmente.....	12
2.5 Tipos de códigos de servicio o errores.....	12
2.5.1 Sin conexión.....	13
2.5.2 No hay conexión con el servidor de gestión de dispositivos.....	14
2.5.3 No hay conexión con el servidor WAVE PTX.....	15
2.5.4 Problemas de conectividad PWAP.....	16
2.5.5 Error de activación de WAVE PTX.....	17
2.5.6 Idioma de visualización y anuncios de voz incorrecto.....	17
2.5.7 No hay canales.....	18
2.5.8 Usuario desactivado.....	19
2.5.9 Informes de ubicación erróneos/obsoletos.....	20
2.5.10 Problemas con la función de rastreo y llamada.....	21
2.5.11 Problemas de descarga e instalación de actualizaciones de software.....	22
2.5.12 Problemas de conectividad Bluetooth.....	24
2.5.13 Problemas con el hardware.....	25
2.5.14 Problemas varios.....	26

Propiedad intelectual y avisos normativos

Copyright

Los productos de Motorola Solutions descritos en el presente documento pueden incluir programas informáticos de Motorola Solutions protegidos por derechos de copyright. Las leyes de Estados Unidos y otros países garantizan determinados derechos exclusivos a Motorola Solutions sobre los programas informáticos protegidos por copyright. Por consiguiente, ningún programa informático de Motorola Solutions protegido por copyright incluido en los productos de Motorola Solutions descritos en este documento podrá copiarse ni reproducirse de ninguna forma sin el consentimiento expreso por escrito de Motorola Solutions.

Este documento no se podrá reproducir, transmitir, almacenar en un sistema de recuperación o traducir a ningún idioma o lenguaje informático, independientemente del formato o el medio, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Motorola Solutions, Inc.

Marcas comerciales

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Derechos de licencia

La adquisición de los productos de Motorola Solutions no garantiza, ya sea de forma implícita o explícita, por impedimento legal o de la forma que fuese, ningún tipo de licencia con respecto a los derechos de autor, las patentes o las solicitudes de patentes de Motorola Solutions, excepto en los casos de uso de licencias normales no excluyentes sin regalías derivados de la aplicación de la ley en la venta de un producto.

Contenido de código abierto

Este producto puede contener software de código abierto utilizado bajo licencia. Consulte los medios de instalación del producto para ver el contenido completo sobre avisos legales de código abierto y atribución.

Directiva sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) de la Unión Europea y Reino Unido



La directiva de la Unión Europea y la regulación de Reino Unido sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) requieren que los productos que se vendan en los países de la UE y Reino Unido tengan el símbolo de la papelera tachada en la etiqueta del producto y, en algunos casos, en el embalaje. De acuerdo con lo establecido en la directiva RAEE, el símbolo de la papelera tachada significa que los clientes y los usuarios finales residentes en la UE y Reino Unido no deben desechar equipos ni accesorios eléctricos o electrónicos como residuos domésticos.

Los clientes o los usuarios finales de los países de la UE y Reino Unido deben ponerse en contacto con el representante del proveedor o centro de servicio local del equipo para obtener información sobre el sistema de recogida de residuos de su país.

Descargo de responsabilidad

Tenga en cuenta que determinadas características, funciones y prestaciones descritas en este documento podrían no ser aplicables a un sistema específico o incluirse en la licencia de uso de este; también pueden depender de las características particulares de la unidad de abonado móvil específica o de la configuración

de ciertos parámetros. Póngase en contacto con su distribuidor o representante de Motorola Solutions para obtener más información.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Prólogo

Este manual sirve como guía común para ayudarle a resolver los problemas de los dispositivos mediante códigos de servicio y otras notificaciones.

Algunos dispositivos WAVE PTX proporcionan códigos de servicio que pueden ayudarle con las tareas de servicio y asistencia.

La información de este manual se aplica a:

- Radio portátil TLK 110
- Dispositivo serie TLK 25

Notaciones utilizadas en este manual

A lo largo del texto de esta publicación, observará que se han utilizado los términos "advertencia", "precaución" y "aviso". Estas notaciones se utilizan para resaltar que existen peligros para la seguridad y que se debe actuar con precaución.



ADVERTENCIA:

ADVERTENCIA indica que existe una situación potencialmente peligrosa y que, si no se evita, podría provocar lesiones o incluso la muerte.



PRECAUCIÓN:

PRECAUCIÓN indica que existe una situación potencialmente peligrosa y que, si no se evita, podría dañar el equipo.



NOTA:

AVISO indica un procedimiento operativo, una práctica o una condición que es imprescindible destacar.

Historial de la documentación

Desde la anterior edición, en este manual se han implementado los siguientes cambios principales.

Edición	Descripción	Fecha
MN009548A01-AA	Publicación inicial.	Noviembre de 2022
MN009548A01-AB	Se ha añadido el modelo TLK 25 Wi-Fi.	Agosto de 2023
MN009548A01-AC	Se han actualizado los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none">• Acceso al modo de mantenimiento• Conexión al portal del modo de mantenimiento	Enero de 2024
MN009548A01-AD	Se han actualizado los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none">• Sin conexión• Problemas con el hardware• Problemas de conectividad PWAP	Marzo de 2024

Publicaciones relacionadas

La siguiente lista contiene números de referencia y títulos de publicaciones relacionadas.

- MN009326A01, *Guía de usuario de la radio portátil TLK 110*
- MN009327A01, *Manual de servicio básico de la radio portátil TLK 110*
- MN009911A01, *Guía de usuario del dispositivo WAVE PTX™ serie TLK 25*

Capítulo 1

Introducción

En caso de que el dispositivo requiera servicio y asistencia técnica, se mostrará una alerta de notificación.



Puede identificar los tipos de servicio y asistencia que necesita su radio TLK 110 a través del código QR impreso en la parte posterior de la radio en el compartimento de la batería.



Puede identificar los tipos de servicio y asistencia que necesita su dispositivo de la serie TLK 25 a través del código QR impreso en la parte posterior del dispositivo.



NOTA:

El código QR impreso le dirige a la página de Primeros pasos. Puede encontrar más información sobre las necesidades del dispositivo escribiendo el código de servicio en el cuadro de búsqueda.

Capítulo 2

Resolución de problemas

2.1

Acceso al modo de mantenimiento

Requisitos previos:

Apague el dispositivo.

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	Mantenga pulsado el botón PTT y Talkgroup Scroll Rocker (CH-) , y encienda la radio.	<ul style="list-style-type: none">• En la pantalla se muestra una animación de arranque.• En la pantalla se muestra <i>Maintenance</i>.
Serie TLK 25	Mantenga pulsados los siguientes botones simultáneamente: <ul style="list-style-type: none">• Botón Power• Botón Volume Down• Botón Push-to-Talk (PTT)	<ul style="list-style-type: none">• Suena un tono indicador positivo.• Sonará el anuncio de voz.• El LED de medialuna blanco parpadea.

2.2


Conexión al portal del modo de mantenimiento


Requisitos previos:

Asegúrese de que el dispositivo se encuentra en modo de mantenimiento.

Procedimiento:

1. Si necesita configurar la red Wi-Fi o descargar los registros, lleve a cabo una de las siguientes acciones:

Opción	Acciones
Conexión del dispositivo al portal del modo de mantenimiento a través de un cable USB	Conecte un cable USB entre el dispositivo y el ordenador.  NOTA: Si utiliza Windows 10, no se necesitan controladores para conectar el dispositivo al ordenador. Una vez conectado, en el ordenador se muestra el dispositivo como Remote NDIS Device en Adaptadores de red .

Opción	Acciones
Conexión del dispositivo al portal del modo de mantenimiento a través de Wi-Fi	<p>a. Conecte sus dispositivos inteligentes o su ordenador a las siguientes redes Wi-Fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para TLK 110, red Wi-Fi TRS-XXXX.¹ Red Wi-Fi. • Para TLK 25, red Wi-Fi TLK25-XXXX². • Para TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² Red Wi-Fi. <p>b. Para la contraseña de Wi-Fi, introduzca los ocho últimos dígitos del número de serie del dispositivo.</p> <p> NOTA: El administrador de WAVE PTX Portal puede cambiar la contraseña predeterminada.</p>

2. Abra el navegador web que prefiera.
3. En la barra de direcciones, introduzca <https://192.168.100.1>.



NOTA:

Si se le pide que introduzca el nombre de usuario y la contraseña, las credenciales predeterminadas son las siguientes:


- Nombre de usuario: vangogh_adm
- Contraseña: <Los ocho últimos caracteres del número de serie del dispositivo>.

2.3

Generación de registros de diagnóstico localmente

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	Mantenga pulsados los botones Volume Up y Volume Down hasta que se muestre <i>Creating Logs</i> en la pantalla.	Si la solicitud del paquete de registros se realiza correctamente, en la radio se muestran las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sonará el anuncio de voz. • En la pantalla se muestra <i>Logs Created</i>. • El icono de estado de registro de diagnóstico  aparece en la barra de estado. • En la pantalla Log Info se muestra <i>Available</i>.

¹ XXXX representa los últimos cuatro dígitos del número IMEI de la radio.

² XXXX representa los últimos cuatro dígitos del número IMEI del dispositivo. Red Wi-Fi.

Modelo	Procedimientos	Resultados
Serie TLK 25	Mantenga pulsados el botón Power y el botón Volume Down .	Si la solicitud del paquete de registros se realiza correctamente, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sonará el anuncio de voz. • El LED de medialuna blanco superior parpadea dos veces.

2.4

Borrado del dispositivo localmente

Requisitos previos:

Asegúrese de que el dispositivo se encuentra en modo de mantenimiento.

Procedimiento:

Realice una de las siguientes acciones según el modelo de dispositivo:

Modelo	Procedimientos	Resultados
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> Mantenga pulsados el botón PTT, el botón Power y Talkgroup Scroll Rocker (CH-) simultáneamente. Cuando aparezca <i>Maintenance</i> en la pantalla, mantenga pulsados el botón Volume Down y el botón Menu/Programmable simultáneamente hasta que aparezca <i>Radio Wipe</i> en la pantalla. 	La radio se reinicia y elimina los ajustes persistentes configurables por el usuario. El código de activación se debe volver a generar manualmente a través de WAVE PTX Portal.
Serie TLK 25	Mantenga pulsados el botón Volume Down y el botón Voice Assistant simultáneamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Sonará el anuncio de voz. • Los LED de medialuna blancos inferior y superior parpadean dos veces. • El dispositivo se reinicia en el modo de recuperación y en la barra LED se ilumina el LED de dos barras. <p>Si el dispositivo se borra correctamente, se reinicia de forma automática.</p>

2.5

Tipos de códigos de servicio o errores

En las siguientes secciones se muestran los problemas, los mensajes de error o los códigos de servicio que aparecen en el dispositivo y los pasos de resolución de problemas que puede llevar a cabo.






En función del modelo de dispositivo, los problemas se muestran a través de la pantalla o mediante anuncios de voz.

Si el problema persiste, capture los registros manualmente o póngase en contacto con un distribuidor autorizado de Motorola Solutions para que extraiga los registros a distancia.

2.5.1

Sin conexión

Sin conexión móvil




Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestra No Connection.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la barra de estado de la radio se muestran los siguientes iconos: <ul style="list-style-type: none">  Red móvil no conectada.  Red móvil no disponible.  Tarjeta SIM no válida.  Falta la tarjeta SIM. Suena un tono negativo. El LED rojo parpadea. 	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe que la antena está correctamente conectada. En WAVE PTX Portal, compruebe que en la columna CELL PLAN se muestra Activated. <p> NOTA: Solo se aplica a las radios con una tarjeta SIM integrada.</p> Compruebe que la tarjeta SIM está insertada correctamente.
TLK 25	<p>Si no hay conexión debido a problemas de la red LTE, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suena el anuncio de voz que indica que la red del dispositivo no está disponible. El LED de tres barras se ilumina y se desplaza. Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean de forma continua. <p>Si no hay conexión al proveedor de servicios LTE, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suena el anuncio de voz que indica que no hay conexión a Internet aunque la función LTE esté activada. Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean de forma continua. <p>Si dice el comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz y pregunta sobre el estado de LTE, la barra LED se ilumina y refleja la intensidad de la señal de red.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe que la tarjeta SIM está colocada. Compruebe que el dispositivo está en el área de cobertura LTE. <p>En WAVE PTX Portal, compruebe que en la columna CELL PLAN se muestra Activated.</p>


Sin conexión Wi-Fi

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>Si no hay conexión debido a problemas de la red Wi-Fi, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suena el anuncio de voz que indica que la red del dispositivo no está disponible. • El LED de tres barras se ilumina y se desplaza. • Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean de forma continua. <p>Si no hay conexión al proveedor de servicios de Internet, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suena el anuncio de voz que indica que no hay conexión a Internet. • La barra LED se ilumina y refleja la intensidad de la señal de red. • Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean de forma continua. <p>Si dice el comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz y pregunta sobre el estado de la conexión Wi-Fi, la barra LED se ilumina y refleja la intensidad de la señal de red.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que la conexión Wi-Fi está activada. • Compruebe que el SSID de Wi-Fi configurado y la contraseña son correctos. • Compruebe que el dispositivo está en el área de cobertura de la red Wi-Fi. <p>Compruebe que el router Wi-Fi funciona con normalidad.</p>

2.5.2




No hay conexión con el servidor de gestión de dispositivos

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla de la radio se muestra Error 0824.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la barra de estado de la radio se muestran los iconos de intensidad de las redes Wi-Fi y móvil correcta: <ul style="list-style-type: none"> ○  intensidad de la red móvil. ○  intensidad de la red Wi-Fi. • En WAVE PTX Portal, en la columna CELL PLAN se muestra Activated 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la conexión es a través de Wi-Fi, compruebe si la conexión de Internet del punto de acceso es correcta. • Compruebe que el firewall no bloquea el acceso a Internet. <p> NOTA: Se muestra WiFi MAC Address en la página Device Info o la pantalla Info en el modo de prueba.</p>

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<p>y en la columna CONNECTED se muestra No.</p> <p> NOTA: Solo se aplica a las radios con una tarjeta SIM integrada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que el firewall no bloquea el acceso al puerto de destino TCP 8883.
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sonará el anuncio de voz "Service code 0824". • El dispositivo vibra. • Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la conexión es a través de Wi-Fi, compruebe si la conexión de Internet del punto de acceso es correcta. • Compruebe que el firewall no bloquea el acceso a Internet. • Compruebe que el firewall no bloquea el acceso al puerto de destino TCP 8883.

2.5.3

No hay conexión con el servidor WAVE PTX

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla de la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de servicio <code>Error 0620</code> o <code>Error 0621</code>. • En la barra de estado de la radio se muestran los iconos de intensidad de las redes Wi-Fi y móvil correcta: <ul style="list-style-type: none"> ○  intensidad de la red Wi-Fi. ○  intensidad de la red móvil. • En WAVE PTX Portal, en la columna CELL PLAN se muestra Activated y en la columna CONNECTED se muestra Yes. <p> NOTA: Solo se aplica a las radios con una tarjeta SIM integrada.</p>	<p>En WAVE PTX Portal, compruebe que el nombre del dispositivo aparece en la página Users y que en la columna STATUS se muestra Active. Si en la columna STATUS se muestra Disabled, debe volver a activar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones para volver a activar usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione los usuarios en la página Users. 2. En el menú Actions, haga clic en Activate. 3. Haga clic en OK. <p>Compruebe que los usuarios seleccionados vuelven al estado Active.</p> <p>Haga clic en el enlace Reactivate de la columna Activation Code para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El anuncio de voz emite uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" 	<p>En WAVE PTX Portal, compruebe que el nombre del dispositivo aparece en la página Users y que en la columna STATUS se muestra Active.</p> <p>Si en la columna STATUS se muestra Deactivated, realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Activate en Activation Status.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0624" ● El dispositivo vibra. ● Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Haga clic en Generate Activation Code en Activation Status para volver a iniciar la cuenta de WAVE.

2.5.4

Problemas de conectividad PWAP

Esta sección proporciona soluciones para problemas de conectividad de punto de acceso Wi-Fi preconfigurado (PWAP) específicamente para el modelo de la serie TLK 25.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>Si faltan las credenciales de la red Wi-Fi en WAVE PTX Portal y el dispositivo está conectado a una conexión Wi-Fi temporal, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suena el anuncio de voz que indica que el dispositivo está conectado a una red Wi-Fi temporal y le recuerda que configure las credenciales de Wi-Fi en WAVE PTX Portal. ● El LED creciente blanco superior parpadea dos veces. ● Se repite el anuncio de voz cada ocho minutos, acompañado de un doble parpadeo del LED creciente blanco superior, hasta que se configuran las credenciales de Wi-Fi. 	<p>Configure las credenciales de Wi-Fi en WAVE PTX Portal.</p>
	<p>Si el dispositivo no se puede conectar al PWAP después de 30 segundos de búsqueda, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suena el anuncio de voz que indica que el dispositivo no encuentra la red Wi-Fi temporal y le recuerda que debe asegurarse de que la red Wi-Fi temporal está dentro del alcance. ● El LED de tres barras parpadea. ● Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el punto de acceso Wi-Fi temporal está dentro del alcance. 2. Configure cualquier red Wi-Fi o punto de acceso que actúe como PWAP con las siguientes credenciales: <ol style="list-style-type: none"> a. SSID: WaveRadio b. Contraseña: RadioManagement c. Tipo: WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5

Error de activación de WAVE PTX



Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla de la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de servicio <code>Error 0622</code> o <code>Error 0623</code>. 	<p>En WAVE PTX Portal, compruebe que el nombre del dispositivo aparece en la página Users y que en la columna STATUS se muestra Active. Si en la columna STATUS se muestra Disabled, debe volver a activar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones para volver a activar usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione los usuarios en la página Users. 2. En el menú Actions, haga clic en Activate. 3. Haga clic en OK. <p>Compruebe que los usuarios seleccionados vuelven al estado Active.</p> <p>Haga clic en el enlace Reactivate de la columna Activation Code para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El anuncio de voz emite uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" ○ "Service code 0624" • El dispositivo vibra. • Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<p>En WAVE PTX Portal, compruebe que el nombre del dispositivo aparece en la página Users y que en la columna STATUS se muestra Active.</p> <p>Si en la columna STATUS se muestra Deactivated, realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Activate en Activation Status. 2. Haga clic en Generate Activation Code en Activation Status para volver a iniciar la cuenta de WAVE.

2.5.6

Idioma de visualización y anuncios de voz incorrecto


Esta sección solo se aplica al modelo TLK 110.

Indicación	Resoluciones
En la radio se muestran anuncios de texto y voz en el idioma incorrecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que no hay una descarga de software en curso o pendiente de instalación en WAVE PTX Portal.

Indicación	Resoluciones
	<p>Si hay una actualización pendiente, en la barra de estado de la radio se muestra el icono  Downloading o el icono  Upgrade Available. En WAVE PTX Portal se muestra una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En Software Downloaded se muestra True. ○ En Downloading Software Package se muestra True. <p>Si es necesario, reinicie la radio para instalar las actualizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compruebe la configuración de idioma seleccionada en la página Device Details. El idioma predeterminado es inglés de EE. UU. y el idioma seleccionado al registrar la cuenta de usuario se descarga e instala automáticamente al conectarse al servidor de gestión de dispositivos. ● Cambie el idioma preferido y espere a que la radio muestre el nuevo idioma. A continuación, vuelva a seleccionar el idioma que prefiera.

2.5.7

No hay canales

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El indicador LED parpadea en ámbar. ● En la radio se muestra <code>No Channels</code>. ● En la barra de estado de la radio se muestra el icono  Scan. <p>El rastreo no se puede desactivar desde el menú de la radio o las páginas Device Management en WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● En WAVE PTX Portal, compruebe que la radio es miembro de uno o más grupos de conversación. ● Compruebe que el tipo de grupo de conversación <code>Standard</code> tiene al menos dos miembros y el grupo de conversación <code>Dispatch</code> tiene un miembro <code>Dispatcher</code>. ● Compruebe la asignación de zona/ posición de canales en las páginas Contacts y Features de WAVE PTX Portal.
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestra una de las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si el dispositivo está listo, suena el anuncio de voz que indica que la lista de grupos de conversación está vacía. 	<ul style="list-style-type: none"> ● En WAVE PTX Portal, compruebe que el dispositivo es miembro de uno o más grupos de conversación. ● Compruebe que el tipo de grupo de conversación <code>Standard</code> tiene al menos dos miembros y el grupo de conversación <code>Dispatch</code> tiene un miembro <code>Dispatcher</code>.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> Si accede a la lista de grupos de conversación desde el menú del dispositivo, suena el anuncio de voz que indica que la lista de grupos de conversación está vacía. <p>El rastreo no se puede desactivar desde el menú del dispositivo o las páginas Device Management de WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe la asignación de zona/ posición de canales en la página Corporate Management de WAVE PTX Portal.




2.5.8

Usuario desactivado

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El LED rojo parpadea. En la pantalla de la radio se muestra <code>User Disabled</code>. <p>En WAVE PTX Portal, en las páginas Devices y User Management se muestra que la cuenta de usuario de WAVE PTX está en estado <code>Deactivated</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> En WAVE PTX Portal, compruebe que el estado del usuario de WAVE PTX es activo. Utilice uno de los usuarios autorizados con capacidad de supervisión remota para activar la cuenta de usuario. Si la cuenta de usuario de WAVE PTX sigue desactivada, consulte uno de los siguientes manuales: <ul style="list-style-type: none"> "Activación o desactivación remota de un miembro de la flota" en el manual <i>Guía de usuario de despacho</i>, MN007932A01. "Activación del servicio PTT para otro usuario" en el manual <i>Guía de usuario de la aplicación de radio PTT para iOS</i>, MN006656A01. <p>Consulte https://waveoncloud.com/Home/Help.</p>
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz suena para indicar que el usuario se ha desactivado. El LED de medialuna rojo parpadea rápidamente. <p>En WAVE PTX Portal, en las páginas Devices y User Management se muestra que la cuenta de usuario de WAVE PTX está en estado <code>Deactivated</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Una vez activada la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga pulsado el botón PTT durante 3 segundos para intentar iniciar sesión.

2.5.9

Informes de ubicación erróneos/obsoletos

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	El despachador/la aplicación WAVE PTX no puede ver la ubicación de una radio específica o los informes de ubicación son erróneos o están obsoletos.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que el icono  Location Reporting se muestra en la barra de estado de la radio. • Compruebe que la opción Automatic Location Publish Control está activada en Manage Contacts → Features en WAVE PTX Portal. • Compruebe que la radio que informa de la ubicación (TLK 110) y el observador de ubicación (despachador/aplicación WAVE PTX) están en la lista de contactos el uno del otro. • Compruebe el intervalo de generación de informes de ubicación en el despachador y la aplicación. <p> NOTA: La generación de informes sobre ubicación predeterminada es una vez cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez activada la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga pulsado el botón PTT en la radio durante 3 segundos para intentar iniciar sesión.
Serie TLK 25	El despachador/la aplicación WAVE PTX no puede ver la ubicación de un dispositivo específico o los informes de ubicación son erróneos o están obsoletos.	<ul style="list-style-type: none"> • Compruebe que la opción Location está activada a través del comando de voz o en la página SETTINGS de WAVE PTX Portal. • Compruebe que la opción Automatic Location Publish Control está activada en Corporate Management → PTT Users → Features en WAVE PTX Portal. • Compruebe que el dispositivo que informa de la ubicación (TLK 25) y el observador de ubicación (despachador/aplicación WAVE PTX) están en la lista de contactos el uno del otro. • Compruebe el intervalo de generación de informes de ubicación en el despachador y la aplicación. <p> NOTA: La generación de informes sobre ubicación predeterminada es una vez cada 10 minutos.</p>

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez activada la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga pulsado el botón PTT en la radio durante 3 segundos para intentar iniciar sesión.

2.5.10


Problemas con la función de rastreo y llamada

Problema al activar el rastreo de grupos de conversación

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	Si no se puede activar el rastreo de grupos de conversación, Scan se desactiva y el indicador de rastreo no está presente en la barra de estado de la radio después de activar la función Scan desde el menú de la radio.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe que la opción Enable Talkgroup Scanning está activada en la página Manage Contacts Features de WAVE PTX Portal y que hay uno o más grupos de conversación en la lista de rastreo. Active el rastreo en la radio a través del menú de esta o a través de la página Device Settings de WAVE PTX Portal.
Serie TLK 25	Si no se puede activar el rastreo de grupos de conversación, la opción Scan no se activa después de activar la función Scan y suena el anuncio de voz que indica que se debe poner en contacto con el administrador, ya que la función está restringida.	<ul style="list-style-type: none"> Compruebe que la opción Enable Talkgroup Scanning está activada en Corporate Management → PTT Users → Talkgroups en WAVE PTX Portal y que hay uno o más grupos de conversación asignados en la lista de rastreo. Active el rastreo en el dispositivo a través del comando de voz o en la página SETTINGS → Voice Control Policy de WAVE PTX Portal.

Problema al recibir llamadas de grupo o privadas

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	Si no se pueden recibir llamadas de grupo o privadas, en la radio se muestran las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> La radio puede iniciar nuevas llamadas y responder las que están en curso, pero no puede recibir nuevas llamadas. Los LED verde y ámbar parpadean lentamente. 	Desactive Do Not Disturb en el menú de la radio o en WAVE PTX Portal.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> En la barra de estado de la radio se muestra el icono  Do Not Disturb. 	
Serie TLK 25	<p>Si no se pueden recibir llamadas de grupo o privadas, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo puede iniciar nuevas llamadas y responder las que están en curso, pero no puede recibir nuevas llamadas. Los LED crecientes verde y amarillo parpadean alternativamente. 	Desactive Do Not Disturb en el menú del dispositivo, a través del comando de voz o en SETTINGS en WAVE PTX Portal.

2.5.11

Problemas de descarga e instalación de actualizaciones de software



El dispositivo no puede descargar la actualización de software

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla de la radio se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Error 0720 Error 0721 <p>En WAVE PTX Portal se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En las páginas Devices y Users, en la columna LAST CONNECTED se muestra Now y en la columna SOFTWARE DOWNLOADED se muestra False durante más de 30 minutos. En la página WAVE Devices Management, en Downloading Software Package se muestra False. 	<ul style="list-style-type: none"> Vuelva a cargar periódicamente las páginas Devices y Users. Realice la tarea Borrado del dispositivo localmente en la página 12. Si el dispositivo solo está conectado a la red Wi-Fi, configure el punto de acceso Wi-Fi a través del portal de modo de mantenimiento. Para obtener más información, consulte Conexión al portal del modo de mantenimiento en la página 10.
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo vibra. El anuncio de voz emite uno de los siguientes códigos de servicio: 	


Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0720" ○ "Service code 0721" ● El LED de medialuna rojo parpadea dos veces momentáneamente. <p>En WAVE PTX Portal se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En las páginas Devices y Users, en la columna LAST CONNECTED se muestra Now y en la columna SOFTWARE DOWNLOADED se muestra False durante más de 30 minutos. ● En la página WAVE Devices Management, en Downloading Software Package se muestra False. 	

No se puede completar la actualización de software

Esta sección solo se aplica al modelo TLK 110.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En la barra de estado de la radio se muestra el icono  Software Available. ● Al reiniciar la radio no se inicia la instalación de la actualización de software. <p>En la página WAVE PTX Devices Summary de WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DOWNLOADED se muestra Yes.</p>	<p>Realice la tarea Borrado del dispositivo localmente en la página 12.</p> <p>NOTA:  Asegúrese de que en la capacidad de la batería de la radio se muestra más del 20 % para completar la instalación.</p>

El dispositivo no puede instalar la actualización de software

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En la barra de estado de la radio se muestra el icono  Software Downloading. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie o apague y encienda el dispositivo. 2. Si los problemas persisten, realice la tarea Borrado del dispositivo localmente en la página 12.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"> Al reiniciar la radio no se inicia la instalación de la actualización de software. <p>En las páginas Devices y Users de WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DOWNLOADED se muestra True.</p>	
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El dispositivo vibra. Sonará el anuncio de voz "Service code 0724". El LED de medialuna rojo parpadea dos veces momentáneamente. Al reiniciar el dispositivo no se inicia la instalación de la actualización de software. <p>En las páginas Devices y Users de WAVE PTX Portal, en la columna SOFTWARE DOWNLOADED se muestra True.</p>	

2.5.12

Problemas de conectividad Bluetooth

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la radio se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth activado. El nombre del accesorio Bluetooth aparece en el menú Bluetooth. 	<ol style="list-style-type: none"> En la radio y el accesorio Bluetooth, borre el emparejamiento Bluetooth. Para obtener más información, consulte MN009326A01, <i>Guía de usuario de la radio portátil TLK 110</i>. En la radio o en WAVE PTX Portal, desactive y active la función Bluetooth.
TLK 25 Wi-Fi	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth activado. El accesorio Bluetooth no se puede conectar al dispositivo. 	<ol style="list-style-type: none"> En el dispositivo y el accesorio Bluetooth, borre el emparejamiento Bluetooth. Para obtener más información, consulte MN009911A01, <i>Guía de usuario del dispositivo WAVE PTX™ serie TLK 25</i>. En el dispositivo o en WAVE PTX Portal, desactive y active la función Bluetooth.

2.5.13

Problemas con el hardware

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
TLK 110	<p>En la pantalla de la radio se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</p> <p>Error 1520</p> <p>Error de hardware del módem Wi-Fi.</p> <p>Error 1620</p> <p>Error de hardware del módem móvil.</p> <p>Error 1820</p> <p>Error de memoria insuficiente.</p>	<p>Capture los registros manualmente y póngase en contacto con un distribuidor autorizado de Motorola Solutions para que extraiga los registros a distancia.</p>
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El anuncio de voz emite uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Error 1520": Error de hardware del módem Wi-Fi. ○ "Error 1620": Error de hardware del módem móvil. ○ "Error 1820": Error de memoria insuficiente. ● El dispositivo vibra. ● Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	
TLK 25	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suena el anuncio de voz "Service Code 1420": no se puede reconocer la tarjeta SIM o no es válida. ● El dispositivo vibra. ● Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. <p>Si dice el comando al dispositivo a través de la función de asistente de voz y pregunta sobre el estado de LTE, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suena el anuncio de voz que indicar un error en la tarjeta SIM. ● El LED de una barra parpadea. ● Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la tarjeta SIM está insertada correctamente. 2. Si es necesario sustituir la tarjeta SIM, realice las siguientes acciones: <ol style="list-style-type: none"> a. Inserte la nueva tarjeta SIM en el dispositivo. b. Acceda al modo de mantenimiento. c. Para bloquear la tarjeta SIM insertada, mantenga pulsados los botones de subir volumen (+) y asistente de voz a la vez. <p>Si el procedimiento de bloqueo de la tarjeta SIM se realiza correctamente, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Suena un tono positivo.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
		<ul style="list-style-type: none"> Los LED crecientes verdes superior e inferior se iluminan. <p>Si el procedimiento de bloqueo de la tarjeta SIM no se realiza correctamente, en el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Suena un tono negativo. Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces.

2.5.14

Problemas varios

Esta sección solo se aplica al modelo de la serie TLK 25.

Modelo	Indicaciones	Resoluciones
Serie TLK 25	<p>En el dispositivo se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El anuncio de voz emite uno de los siguientes códigos de servicio: <ul style="list-style-type: none"> "Service Code xx01": se ha salido de la aplicación de modo anormal. "Service Code xx02": la aplicación se ha restablecido de modo anormal. "Service Code xx03": se ha restablecido el dispositivo. El dispositivo vibra. Los LED crecientes rojos superior e inferior parpadean dos veces. 	<p>Capture los registros manualmente o póngase en contacto con un distribuidor autorizado de Motorola Solutions para que extraiga los registros a distancia.</p>

Table des matières

Propriété intellectuelle et avis réglementaires.....	3
Avant-propos.....	5
Symboles utilisés dans ce manuel.....	5
Historique du document.....	6
Publications connexes.....	7
Chapitre 1 : Introduction.....	8
Chapitre 2 : Dépannage.....	10
2.1 Accès au mode Maintenance.....	10
2.2 Connexion au portail en mode Maintenance.....	10
2.3 Génération locale des journaux de diagnostic.....	11
2.4 Effacer localement les information de l'appareil.....	12
2.5 Types de codes de maintenance ou de défaillance.....	12
2.5.1 Aucune connexion.....	13
2.5.2 Aucune connexion au serveur de gestion des terminaux.....	14
2.5.3 Aucune connexion au serveur WAVE PTX.....	15
2.5.4 Problèmes de connectivité PWAP.....	16
2.5.5 Échec d'activation de WAVE PTX.....	17
2.5.6 Langue d'affichage et des annonces vocales incorrecte.....	18
2.5.7 Aucun canal.....	18
2.5.8 Utilisateur désactivé.....	19
2.5.9 Signalement d'un emplacement incorrect/obsolète.....	20
2.5.10 Problèmes de balayage et d'appel.....	21
2.5.11 Problèmes de téléchargement et d'installation de la mise à jour du logiciel.....	22
2.5.12 Problèmes de connectivité Bluetooth.....	24
2.5.13 Problèmes matériels.....	25
2.5.14 Problèmes divers.....	26

Propriété intellectuelle et avis réglementaires

Copyrights

Les produits Motorola Solutions décrits dans ce document peuvent inclure des programmes informatiques Motorola Solutions protégés par un copyright. Les lois des États-Unis et d'autres pays garantissent certains droits exclusifs à Motorola Solutions pour ces programmes informatiques protégés par un copyright. En conséquence, il est interdit de copier ou de reproduire, de quelque manière que ce soit, les programmes informatiques Motorola Solutions protégés par un copyright contenus dans les produits Motorola Solutions décrits dans ce document sans l'autorisation expresse et écrite de Motorola Solutions.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite, transmise, stockée dans un système de récupération ou traduite dans toute autre langue ou tout autre langage informatique, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de Motorola Solutions, Inc.

Marques

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Droits de licence

L'acquisition de produits Motorola Solutions ne saurait en aucun cas conférer de licence, directement, indirectement ou de toute autre manière, en vertu des droits d'auteur, brevets ou demandes de brevet appartenant à Motorola Solutions, autres que la licence habituelle d'utilisation non exclusive et libre de droit qui découle légalement de la vente du produit.

Contenu Open Source

Ce produit peut contenir un logiciel Open Source utilisé sous licence. Reportez-vous au support d'installation du produit pour consulter les mentions légales et les informations d'attribution Open Source complètes.

Directive relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) pour l'Union européenne et pour le Royaume-Uni



La directive DEEE de l'Union européenne et celle du Royaume-Uni stipulent que les produits vendus au sein de l'UE et du Royaume-Uni doivent présenter le symbole d'une poubelle barrée (directement sur le produit ou sur l'emballage dans certains cas). Comme indiqué par la directive DEEE, l'étiquette de la poubelle barrée signifie que les clients et les utilisateurs finaux au sein de l'UE et du Royaume-Uni ne doivent pas mettre au rebut les équipements et les accessoires électriques et électroniques avec les déchets ménagers.

Les clients ou les utilisateurs finaux au sein de l'UE et du Royaume-Uni doivent prendre contact avec le représentant local du fournisseur de leur équipement ou le centre de service pour obtenir des informations sur le système de collecte des déchets dans leur pays.

Limitation de responsabilité

Notez que certaines fonctionnalités, fonctions et caractéristiques décrites dans ce document peuvent ne pas s'appliquer ou faire l'objet d'une licence pour une utilisation sur un système spécifique, ou peuvent dépendre

MN009548A01-AD
Propriété intellectuelle et avis réglementaires

des caractéristiques d'un terminal radio mobile spécifique ou de la configuration de certains paramètres.
Contactez votre représentant Motorola Solutions pour en savoir plus.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Avant-propos

Ce manuel vous aidera à dépanner vous-même vos terminaux en utilisant les codes de maintenance et autres notifications.

Certains terminaux WAVE PTX fournissent des codes de maintenance qui peuvent vous aider dans les tâches de maintenance et d'assistance.

Les informations contenues dans ce manuel s'appliquent aux appareils suivants :

- Radio portative TLK 110
- Terminal série TLK 25

Symboles utilisés dans ce manuel

Dans ce document, vous trouverez des symboles signalant des avertissements, des mises en garde et des remarques. Ils sont destinés à attirer votre attention sur les dangers existants et sur les précautions à prendre et à respecter.



AVERTISSEMENT :

La mention « AVERTISSEMENT » signale une situation potentiellement dangereuse qui, si elle se produit, peut entraîner des blessures graves, voire la mort.



ATTENTION :

La mention « ATTENTION » signale une situation potentiellement dangereuse qui, si elle se produit, pourrait endommager l'équipement.



REMARQUE :

La mention « REMARQUE » signale une procédure, une pratique ou une condition de fonctionnement qui doit être soulignée.

Historique du document

Les principales modifications apportées à ce manuel depuis l'édition précédente sont les suivantes :

Édition	Description	Date
MN009548A01-AA	Version initiale.	Novembre 2022
MN009548A01-AB	Ajout du modèle TLK 25 Wi-Fi.	Août 2023
MN009548A01-AC	Mise à jour des rubriques suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Accès au mode Maintenance• Connexion au portail en mode Maintenance	Janvier 2024
MN009548A01-AD	Mise à jour des rubriques suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Aucune connexion• Problème matériel• Problèmes de connectivité PWAP	Mars 2024

Publications connexes

La liste suivante contient des numéros de référence et des titres de publications connexes.

- MN009326A01, *Guide de l'utilisateur de la radio portative TLK 110*
- MN009327A01, *Manuel d'entretien de base de la radio portative TLK 110*
- MN009911A01, *Guide de l'utilisateur du terminal WAVE PTX™ série TLK 25*

Chapitre 1

Introduction

Si votre terminal a besoin d'une maintenance et d'une assistance, il affiche une alerte de notification.



Vous pouvez identifier les types de maintenance et d'assistance dont votre radio TLK 110 a besoin à l'aide du code QR imprimé à l'arrière de la radio, dans le compartiment de la batterie.



Vous pouvez identifier les types de maintenance et d'assistance dont votre terminal série TLK 25 a besoin à l'aide du code QR imprimé au dos du terminal.



REMARQUE :

Le code QR imprimé vous redirige vers la page Mise en route. Vous pouvez trouver plus d'informations sur les besoins de votre terminal en saisissant le code de maintenance dans le champ de recherche.

Chapitre 2

Dépannage

2.1

Accès au mode Maintenance

Prérequis :

mettez votre terminal hors tension.

Procédure :

Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de votre modèle de terminal :

Modèle	Procédures	Résultats
TLK 110	Appuyez sur le bouton PTT et sur le bouton de sélection du groupe de parole (CH-) et maintenez-les enfoncés, puis allumez votre radio.	<ul style="list-style-type: none">• L'écran affiche l'animation de démarrage.• L'écran affiche <i>Maintenance</i>.
Série TLK 25	Appuyez de manière prolongée sur les boutons suivants : <ul style="list-style-type: none">• Bouton d'alimentation• Bouton de volume bas• Bouton PTT (Push-to-Talk)	<ul style="list-style-type: none">• Une tonalité d'indication positive est émise.• L'annonce vocale retentit.• La LED blanche en arc de cercle clignote.

2.2


Connexion au portail en mode Maintenance


Prérequis :

assurez-vous que votre terminal est en mode Maintenance.


Procédure :

1. Si vous devez configurer le réseau Wi-Fi ou télécharger les journaux, effectuez l'une des opérations suivantes :

Option	Actions
Connexion de votre terminal au portail en mode Maintenance via un câble USB	Reliez votre terminal et votre ordinateur à l'aide d'un câble USB.  REMARQUE : Si vous utilisez Windows 10, aucun pilote n'est nécessaire pour connecter votre terminal à votre ordinateur. Une fois la connexion établie, l'ordinateur affiche votre terminal comme Terminal NDIS distant sous Cartes réseau .

Option	Actions
Connexion de votre terminal au portail en mode Maintenance via Wi-Fi	<p>a. Connectez vos appareils intelligents ou votre ordinateur aux réseaux Wi-Fi suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour le modèle TLK 110, TRS-XXXX¹ . • Pour le modèle TLK 25, TLK25-XXXX². • Pour le modèle TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² . <p>b. Pour le mot de passe Wi-Fi, saisissez les huit derniers chiffres du numéro de série de votre terminal.</p> <p> REMARQUE : l'administrateur du portail WAVE PTX Portal peut modifier le mot de passe par défaut.</p>

2. Ouvrez le navigateur Web de votre choix.
3. Dans la barre d'adresse, saisissez <https://192.168.100.1>.


-  **REMARQUE :**
si vous êtes invité à saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe, les identifiants par défaut sont les suivants :
- Nom d'utilisateur : vangogh_adm
 - Mot de passe : <Les huit derniers caractères du numéro de série de votre appareil>.

2.3

Génération locale des journaux de diagnostic

Procédure :

Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de votre modèle de terminal :

Modèle	Procédures	Résultats
TLK 110	Appuyez sur les boutons d' augmentation du volume et de diminution du volume et maintenez-les enfoncés jusqu'à ce que l'option Création de journaux s'affiche à l'écran.	Si la demande de package de journaux réussit, votre radio se comporte de la façon suivante : <ul style="list-style-type: none"> • L'annonce vocale retentit. • L'écran affiche le message Journaux créés. • L'icône État des journaux de diagnostic  apparaît dans la barre d'état. • L'écran Infos journal affiche le message Disponible.
Série TLK 25	Appuyez de manière prolongée sur les boutons Alimentation et Diminution du volume .	Si la demande de package de journaux aboutit, votre terminal se comporte de la façon suivante :

¹ Les caractères XXXX représentent les quatre derniers chiffres du numéro IMEI de votre radio.

² Les caractères XXXX représentent les quatre derniers chiffres du numéro IMEI de votre terminal. .

Modèle	Procédures	Résultats
		<ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit.• La LED blanche supérieure en arc de cercle clignote deux fois.

2.4

Effacer localement les information de l'appareil

Prérequis :

assurez-vous que votre terminal est en mode Maintenance.

Procédure :

Effectuez l'une des opérations suivantes en fonction de votre modèle de terminal :

Modèle	Procédures	Résultats
TLK 110	<ol style="list-style-type: none">Appuyez simultanément sur le bouton PTT, sur le bouton d'alimentation et sur le bouton de sélection du groupe de parole (CH-), et maintenez-les enfoncés.Une fois que le message <i>Maintenance</i> s'affiche à l'écran, appuyez simultanément sur le bouton de diminution du volume et sur le bouton Menu/Programmable, et maintenez-les enfoncés jusqu'à ce que le message <i>Effacement radio</i> apparaisse à l'écran.	Votre radio redémarre et supprime les paramètres permanents configurables par l'utilisateur. Le code d'activation doit être régénéré manuellement via le portail WAVE PTX Portal.
Série TLK 25	Appuyez simultanément sur les boutons Diminution du volume et Assistant vocal et maintenez-les enfoncés.	<ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit.• La LED blanche supérieure et inférieure en arc de cercle clignote deux fois.• Le terminal redémarre en mode de récupération et la barre lumineuse affiche une LED à deux barres. <p>Si le nettoyage du terminal réussit, le terminal redémarre automatiquement.</p>

2.5

Types de codes de maintenance ou de défaillance

Les sections suivantes présentent les problèmes, les messages d'échec ou les codes de maintenance affichés sur votre terminal, ainsi que les étapes de dépannage que vous pouvez suivre.






Selon le modèle de votre terminal, les problèmes sont signalés sur l'écran ou par annonce vocale.

Si le problème persiste, capturez les journaux manuellement et contactez un revendeur Motorola Solutions agréé pour extraire les journaux à distance.

2.5.1

Aucune connexion

Aucune connexion mobile



Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>L'écran de la radio affiche le message Aucune connexion.</p> <ul style="list-style-type: none"> La barre d'état de la radio affiche les icônes suivantes : <ul style="list-style-type: none">  Réseau cellulaire non connecté.  Réseau cellulaire indisponible.  Carte SIM non valide.  Carte SIM manquante. Une tonalité négative est émise. La LED clignote en rouge. 	<ul style="list-style-type: none"> Vérifiez que l'antenne est correctement fixée. Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que la colonne FORFAIT CELLULAIRE affiche le message Activé. <p> REMARQUE : s'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.</p> Vérifiez que la carte SIM est correctement insérée.
TLK 25	<p>En l'absence de connexion en raison de problèmes de réseau LTE, l'appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'annonce vocale retentit, indiquant que le réseau de votre terminal est en panne. La LED à trois barres s'allume et défile. Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent en continu. <p>En l'absence de connexion au fournisseur d'accès LTE, l'appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'annonce vocale retentit, indiquant qu'il n'y a pas de connexion Internet alors que le LTE est activé. Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent en continu. <p>Si vous énoncez votre commande l'appareil par le biais de la fonction d'assistant vocal pour demander l'état du LTE, la barre de LED s'allume et indique la puissance du signal réseau.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vérifiez que la carte SIM est installée. Vérifiez que l'appareil se trouve dans la zone de couverture LTE. <p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que la colonne FORFAIT CELLULAIRE affiche le message Activé.</p>



Aucune connexion Wi-Fi

Modèle	Indications	Résolutions
Série TLK 25	<p>En l'absence de connexion en raison de problèmes de réseau Wi-Fi, le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit, indiquant que le réseau de votre terminal est en panne.• La LED à trois barres s'allume et défile.• Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent en continu.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que le Wi-Fi est activé.• Vérifiez que le SSID Wi-Fi configuré et le mot de passe sont corrects.• Vérifiez que le terminal se trouve dans la zone de couverture Wi-Fi.
	<p>En l'absence de connexion au fournisseur d'accès à Internet, le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit, indiquant qu'aucune connexion Internet n'est disponible.• La barre de LED s'allume pour indiquer la puissance du signal réseau.• Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent en continu. <p>Si vous énoncez votre commande à l'appareil par le biais de la fonction d'assistant vocal pour demander l'état du Wi-Fi, la barre de LED s'allume et indique la puissance du signal réseau.</p>	<p>Vérifiez que le routeur Wi-Fi fonctionne normalement.</p>

2.5.2




Aucune connexion au serveur de gestion des terminaux

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>L'écran de la radio affiche Erreur 0824.</p> <ul style="list-style-type: none">• La barre d'état de la radio affiche les icônes Puissance du réseau Wi-Fi et Puissance du réseau cellulaire :<ul style="list-style-type: none">○  Puissance du réseau cellulaire.	<ul style="list-style-type: none">• Si vous vous connectez via le Wi-Fi, vérifiez que la connexion Internet du point d'accès est correcte.• Vérifiez qu'aucun pare-feu ne bloque l'accès à Internet. <p> REMARQUE : L'Adresse MAC Wi-Fi s'affiche sur la page Informations sur l'appareil ou sur l'écran Informations en mode test.</p>

Modèle	Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none"> ○  Puissance du réseau Wi-Fi. ● Dans le portail WAVE PTX Portal, la colonne FORFAIT CELLULAIRE affiche le message Activé et la colonne CONNECTÉ affiche le message Non. <p> REMARQUE : s'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Vérifiez qu'aucun pare-feu ne bloque l'accès au port de destination TCP 8883.
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'annonce vocale «Service code 0824» retentit. ● Le terminal vibre. ● Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Si vous vous connectez via le Wi-Fi, vérifiez que la connexion Internet du point d'accès est correcte. ● Vérifiez qu'aucun pare-feu ne bloque l'accès à Internet. ● Vérifiez qu'aucun pare-feu ne bloque l'accès au port de destination TCP 8883.

2.5.3

Aucune connexion au serveur WAVE PTX

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>L'écran de la radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Code de maintenance <code>Erreur 0620</code> ou <code>Erreur 0621</code>. ● La barre d'état de la radio affiche les icônes Puissance du réseau Wi-Fi et Puissance du réseau cellulaire : <ul style="list-style-type: none"> ○  Puissance du réseau Wi-Fi. ○  Puissance du réseau cellulaire. ● Dans le portail WAVE PTX Portal, la colonne FORFAIT CELLULAIRE affiche le message Activé et la colonne CONNECTÉ affiche le message Oui. <p> REMARQUE : s'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.</p>	<p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom du terminal apparaît sur la page Utilisateurs et que la colonne ÉTAT affiche le message Activé. Si la colonne ÉTAT affiche le message Désactivé, vous devez réactiver l'état de l'utilisateur.</p> <p>Pour réactiver des utilisateurs, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez les utilisateurs sur la page Utilisateurs. 2. Dans le menu Actions, cliquez sur Activer. 3. Cliquez sur OK. <p>Vérifiez que les utilisateurs sélectionnés sont bien revenus à l'état Activé.</p> <p>Cliquez sur le lien Réactiver dans la colonne Code d'activation pour réinitialiser le compte WAVE PTX.</p>

Modèle	Indications	Résolutions
Série TLK 25	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit et diffuse l'un des codes de maintenance suivants :<ul style="list-style-type: none">○ «Service code 0620»○ «Service code 0622»○ «Service code 0624»• Le terminal vibre.• Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois.	<p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom du terminal apparaît sur la page Utilisateurs et que la colonne ÉTAT affiche le message Activé.</p> <p>Si la colonne ÉTAT affiche le message Désactivé, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cliquez sur Activer sous État d'activation.2. Cliquez sur Générer un code d'activation sous État d'activation pour réinitialiser le compte WAVE.

2.5.4

Problèmes de connectivité PWAP

Cette section propose des solutions aux problèmes de connectivité des points d'accès Wi-Fi préconfigurés (PWAP) spécifiques au modèle de la série TLK 25.

Modèle	Indications	Résolutions
Série TLK 25	<p>Si les informations d'identification Wi-Fi sont manquantes sur le WAVE PTX Portal et que l'appareil est connecté à une connexion Wi-Fi temporaire, l'appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'annonce vocale retentit, indiquant que l'appareil est connecté à une connexion Wi-Fi temporaire et vous rappelant de configurer les informations d'identification Wi-Fi sur le WAVE PTX Portal.• La LED blanche supérieure en arc de cercle clignote deux fois.• L'annonce vocale se répète toutes les huit minutes, accompagnée d'un double clignotement de la LED blanche supérieure en arc de cercle, jusqu'à ce que les informations d'identification Wi-Fi soient configurées.	<p>Configurez les informations d'identification Wi-Fi sur le WAVE PTX Portal.</p>
	<p>Si l'appareil ne parvient pas à se connecter au PWAP après 30 secondes de recherche, il affiche les indications suivantes :</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Assurez-vous que le point d'accès Wi-Fi temporaire est à portée.2. Configurez toute connexion Wi-Fi ou tout point d'accès qui agit en tant que PWAP

Modèle	Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none"> • L'annonce vocale retentit, indiquant que l'appareil ne parvient pas à trouver le Wi-Fi temporaire et vous rappelant de vous assurer que le Wi-Fi temporaire est à portée. • La LED à trois barres clignote. • Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois. 	<p>avec les informations d'identification suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SSID : WaveRadio b. Mot de passe : RadioManagement c. Type : WPA/WPA2-Personal(PSK)

2.5.5



Échec d'activation de WAVE PTX

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>L'écran de la radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Code de maintenance <code>Erreur 0622</code> ou <code>Erreur 0623</code>. 	<p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom du terminal apparaît sur la page Utilisateurs et que la colonne ÉTAT affiche le message Activé. Si la colonne ÉTAT affiche le message Désactivé, vous devez réactiver l'état de l'utilisateur.</p> <p>Pour réactiver des utilisateurs, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez les utilisateurs sur la page Utilisateurs. 2. Dans le menu Actions, cliquez sur Activer. 3. Cliquez sur OK. <p>Vérifiez que les utilisateurs sélectionnés sont bien revenus à l'état Activé.</p> <p>Cliquez sur le lien Réactiver dans la colonne Code d'activation pour réinitialiser le compte WAVE PTX.</p>
Série TLK 25	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'annonce vocale retentit et diffuse l'un des codes de maintenance suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ «Service code 0620» ○ «Service code 0622» ○ «Service code 0624» • Le terminal vibre. • Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois. 	<p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom du terminal apparaît sur la page Utilisateurs et que la colonne ÉTAT affiche le message Activé.</p> <p>Si la colonne ÉTAT affiche le message Désactivé, procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Activer sous État d'activation. 2. Cliquez sur Générer un code d'activation sous État d'activation pour réinitialiser le compte WAVE.

2.5.6


Langue d'affichage et des annonces vocales incorrecte

Cette section s'applique uniquement au modèle TLK 110.

Indication	Résolutions
La radio affiche des annonces vocales et textuelles dans la mauvaise langue.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez qu'aucun téléchargement de logiciel n'est en cours ou en attente d'installation pour le portail WAVE PTX Portal. Si une mise à niveau est en attente, la barre d'état de la radio affiche l'icône  Téléchargement ou l'icône  Mise à niveau disponible. Le portail WAVE PTX Portal affiche l'une des options suivantes :<ul style="list-style-type: none">○ Logiciel téléchargé affiche le message Vrai.○ Téléchargement du package logiciel affiche le message Vrai.Si nécessaire, redémarrez votre radio pour installer les mises à jour.• Vérifiez le paramètre de langue sélectionné sur la page Informations sur l'appareil. La langue par défaut est l'anglais américain et la langue sélectionnée lors de l'enregistrement du compte utilisateur est automatiquement téléchargée et installée lors de la connexion au serveur de gestion des terminaux.• Modifiez la langue selon vos préférences et attendez que votre radio affiche la nouvelle langue. Sélectionnez à nouveau la langue de votre choix.

2.5.7

Aucun canal

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• La LED clignote en orange.• L'écran de la radio affiche le message <code>Aucun canal</code>.• La barre d'état de la radio affiche l'icône  Balayage.	<ul style="list-style-type: none">• Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que votre radio est membre d'un ou de plusieurs groupes de parole.• Vérifiez que le type du groupe de parole standard comporte au moins deux membres et que le type du groupe de parole Dispatch possède un membre Dispatcher.

Modèle	Indications	Résolutions
	<p>Le balayage ne peut pas être désactivé à partir du menu radio ou des pages Gestion des terminaux dans le portail WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez l'affectation de la zone/position du canal dans les pages Contacts et Fonctionnalités dans le portail WAVE PTX Portal.
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche l'une des indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si votre terminal est prêt, l'annonce vocale retentit pour indiquer que la liste des groupes de parole est vide. • Si vous accédez à la liste des groupes de parole à partir du menu du terminal, l'annonce vocale retentit pour indiquer que la liste de groupes de parole est vide. <p>Le balayage ne peut pas être désactivé à partir du menu du terminal ou des pages Gestion des terminaux du portail WAVE PTX Portal. WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que votre appareil est membre d'un ou de plusieurs groupes de parole. • Vérifiez que le type du groupe de parole standard comporte au moins deux membres et que le type du groupe de parole Dispatch possède un membre Dispatcher. • Vérifiez l'affectation de la zone/position du canal sur la page Gestion d'entreprise du portail WAVE PTX Portal.

2.5.8



Utilisateur désactivé


Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La LED clignote en rouge. • L'écran de la radio affiche le message <i>Utilisateur désactivé</i>. <p>Dans le portail WAVE PTX Portal, les pages Terminaux et Gestion des utilisateurs indiquent que le compte utilisateur WAVE PTX est <i>Désactivé</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que l'état de l'utilisateur WAVE PTX est activé. • Utilisez l'un des Utilisateurs autorisés disposant de la fonction de Supervision à distance pour activer le compte utilisateur. • Si le compte utilisateur WAVE PTX est toujours désactivé, reportez-vous à l'un des manuels suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ « Désactivation ou activation à distance du membre de la flotte » dans le manuel <i>Guide de l'utilisateur Dispatch, MN007932A01</i>. ○ « Activation du service PTT pour un autre utilisateur » dans le manuel <i>Guide de l'utilisateur de l'application Radio PTT iOS, MN006656A01</i>. <p>Voir https://waveoncloud.com/Home/Help.</p>
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'annonce vocale retentit pour indiquer que l'utilisateur a été désactivé. • La LED rouge en arc de cercle clignote rapidement. <p>Dans le portail WAVE PTX Portal, les pages Terminaux et Gestion des utilisateurs indiquent que le compte utilisateur WAVE PTX est <i>Désactivé</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une fois le compte utilisateur WAVE PTX activé, appuyez sur le bouton PTT et maintenez-le enfoncé pendant

Modèle	Indications	Résolutions
		3 secondes pour tenter de vous connecter.

2.5.9

Signalement d'un emplacement incorrect/obsolète

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	Le Dispatcher/l'application WAVE PTX ne peut pas afficher l'emplacement d'une radio spécifique, ou les rapports d'emplacement sont erronés/obsolètes.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'icône  Signalement de localisation s'affiche sur la barre d'état de votre radio.• Vérifiez que l'option Contrôle pub. local. auto est activée sous Gérer les contacts → Fonctionnalités dans le portail WAVE PTX Portal.• Vérifiez que la radio de signalement de localisation (TLK 110) et que l'application de surveillance de la localisation (Dispatcher/application WAVE PTX) figurent dans leurs listes de contacts respectives.• Vérifiez l'intervalle de signalement de localisation dans Dispatcher et l'application. <p> REMARQUE : le signalement de localisation par défaut se produit toutes les 10 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Une fois le compte utilisateur WAVE PTX activé, appuyez sur le bouton PTT de la radio et maintenez-le enfoncé pendant 3 secondes pour tenter de vous connecter.
Série TLK 25	Le Dispatcher/l'application WAVE PTX ne peut pas afficher l'emplacement d'un terminal spécifique, ou les rapports d'emplacement sont erronés/obsolètes.	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que l'option Localisation est activée par commande vocale ou sur la page PARAMÈTRES du portail WAVE PTX Portal.• Vérifiez que l'option Contrôle pub. local. auto est activée sous Corporate Management → Utilisateurs PTT → Fonctionnalités dans le portail WAVE PTX Portal.• Vérifiez que le terminal de signalement de localisation (TLK 25) et que l'application de surveillance de la localisation

Modèle	Indications	Résolutions
		<p>(Dispatcher/application WAVE PTX) figurent dans leurs listes de contacts respectives.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez l'intervalle de signalement de localisation dans Dispatcher et l'application. <p> REMARQUE : le signalement de localisation par défaut se produit toutes les 10 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois le compte utilisateur WAVE PTX activé, appuyez sur le bouton PTT de la radio et maintenez-le enfoncé pendant 3 secondes pour tenter de vous connecter.


2.5.10

Problèmes de balayage et d'appel

Problème d'activation de la fonction Balayage du groupe de parole

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	S'il vous est impossible d'activer la fonction Balayage du groupe de parole, le Balayage est désactivé et l'indicateur de balayage n'apparaît pas dans la barre d'état de la radio après l'activation de la fonction Balayage dans le menu de la radio.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que l'option Activer le balayage de groupe de parole est activée sur les pages Gérer les contacts Fonctionnalités du portail WAVE PTX Portal et qu'un ou plusieurs groupes de parole figurent sur la liste de balayage. • Activez le balayage dans votre radio via le menu radio ou la page Paramètres du terminal du portail WAVE PTX Portal.
Série TLK 25	S'il vous est impossible d'activer la fonction Balayage du groupe de parole, le Balayage n'est pas activé après l'activation de la fonction Balayage et l'annonce vocale retentit, vous invitant à contacter l'administrateur, car il s'agit d'une fonction restreinte.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez que l'option Activer le balayage de groupe de parole est activée sous Corporate Management → Utilisateurs PTT → Groupes de parole dans le portail WAVE PTX Portal et qu'au moins un groupe de parole est attribué dans la liste de balayage. • Activez le balayage sur votre terminal par commande vocale ou sur la page PARAMÈTRES → Politique de contrôle vocal du portail WAVE PTX Portal.

Problème de réception d'appels de groupe ou privés

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>Si vous ne pouvez pas recevoir d'appels de groupe ou privés, la radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• La radio peut émettre de nouveaux appels et répondre aux appels en cours, mais elle ne peut pas recevoir de nouveaux appels.• Les LED verte et orange clignotent lentement.• La barre d'état de la radio affiche l'icône  Ne pas déranger.	<p>Désactivez le mode Ne pas déranger dans le menu radio ou dans le portail WAVE PTX Portal.</p>
Série TLK 25	<p>S'il ne peut pas recevoir d'appels de groupe ou privés, le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le terminal peut émettre de nouveaux appels et répondre aux appels en cours, mais il ne peut pas recevoir de nouveaux appels.• Les LED verte et jaune en arc de cercle clignotent par alternance.	<p>Désactivez l'option Ne pas déranger dans le menu du terminal, via la commande vocale ou sous PARAMÈTRES dans le portail WAVE PTX Portal.</p>

2.5.11

Problèmes de téléchargement et d'installation de la mise à jour du logiciel



Le terminal ne peut pas télécharger la mise à jour du logiciel

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Erreur 0720• Erreur 0721 <p>Le portail WAVE PTX Portal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sur les pages Terminaux et Utilisateurs, la colonne DERNIER SYSTÈME CONNECTÉ affiche le message Maintenant et la colonne LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ affiche le message Faux pendant plus de 30 minutes.	<ul style="list-style-type: none">• Rechargez régulièrement les pages Terminaux et Utilisateurs.• Effectuez la tâche Effacer localement les information de l'appareil à la page 12.• Si votre terminal est uniquement connecté au Wi-Fi, configurez le point d'accès Wi-Fi via le portail en mode Maintenance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Connexion au portail en mode Maintenance à la page 10.


Modèle	Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none">Sur la page Gestion des terminaux, Téléchargement du package logiciel affiche le message Faux.	
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Le terminal vibre.L'annonce vocale retentit et diffuse l'un des codes de maintenance suivants :<ul style="list-style-type: none">«Service code 0720»«Service code 0721»La LED rouge en arc de cercle clignote deux fois. <p>Le portail WAVE PTX Portal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Sur les pages Terminaux et Utilisateurs, la colonne DERNIER SYSTÈME CONNECTÉ affiche le message Maintenant et la colonne LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ affiche le message Faux pendant plus de 30 minutes.Sur la page Gestion des terminaux, Téléchargement du package logiciel affiche le message Faux.	

Impossible de terminer la mise à jour du logiciel

Cette section s'applique uniquement au modèle TLK 110.

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">La barre d'état de la radio affiche l'icône  Logiciel disponible.Le redémarrage de la radio ne lance pas l'installation de la mise à jour du logiciel. <p>Sur la page Synthèse des terminaux WAVE PTX du portail WAVE PTX Portal, la colonne LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ affiche le message Oui.</p>	<p>Effectuez la tâche Effacer localement les information de l'appareil à la page 12.</p> <p>REMARQUE :</p> <p> assurez-vous que la capacité de la batterie de votre radio est supérieure à 20 % pour terminer l'installation.</p>

Le terminal ne peut pas installer la mise à jour du logiciel

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">La barre d'état de votre radio affiche l'icône  Téléchargement du logiciel.Le redémarrage de la radio ne lance pas l'installation de la mise à jour du logiciel. <p>Sur les pages Terminaux et Utilisateurs du portail WAVE PTX Portal, la colonne LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ affiche le message Vrai.</p>	
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Le terminal vibre.L'annonce vocale «Service code 0724» retentit.La LED rouge en arc de cercle clignote deux fois.Le redémarrage du terminal ne lance pas l'installation de la mise à jour du logiciel. <p>Sur les pages Terminaux et Utilisateurs du portail WAVE PTX Portal, la colonne LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ affiche le message Vrai.</p>	<ol style="list-style-type: none">Redémarrez ou éteignez et rallumez votre terminal.Si les problèmes persistent, effectuez la tâche Effacer localement les information de l'appareil à la page 12.

2.5.12

Problèmes de connectivité Bluetooth

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Le Bluetooth est activé.Le nom de l'accessoire Bluetooth apparaît dans le menu Bluetooth.	<ol style="list-style-type: none">Sur votre radio et votre accessoire Bluetooth, effacez le couplage Bluetooth. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel MN009326A01, <i>Guide de l'utilisateur de la radio portative TLK 110</i>.Sur votre radio ou dans le portail WAVE PTX Portal, désactivez et réactivez la fonctionnalité Bluetooth.
TLK 25 W i-Fi	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p>	<ol style="list-style-type: none">Sur votre terminal et votre accessoire Bluetooth, effacez le couplage Bluetooth.

Modèle	Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none">Le Bluetooth est activé.Aucun accessoire Bluetooth ne peut être connecté au terminal.	<p>Pour plus d'informations, reportez-vous au document MN009911A01, <i>Guide de l'utilisateur du terminal WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi</i>.</p> <ol style="list-style-type: none">Sur votre terminal ou dans le portail WAVE PTX Portal, désactivez et réactivez la fonctionnalité Bluetooth.

2.5.13

Problèmes matériels

Modèle	Indications	Résolutions
TLK 110	<p>La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :</p> <p>Erreur 1520</p> <p>Erreur matérielle du modem Wi-Fi.</p> <p>Erreur 1620</p> <p>Erreur matérielle du modem cellulaire.</p> <p>Erreur 1820</p> <p>Erreur d'insuffisance de mémoire.</p>	Capturez les journaux manuellement et contactez un revendeur Motorola Solutions agréé pour extraire les journaux à distance.
Série TLK 25	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">L'annonce vocale retentit et diffuse l'un des codes de maintenance suivants :<ul style="list-style-type: none">«Error 1520»: Erreur matérielle du modem Wi-Fi.«Error 1620»: Erreur matérielle du modem cellulaire.«Error 1820»: Erreur d'insuffisance de mémoire.Le terminal vibre.Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois.	
TLK 25	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">L'annonce vocale «Service Code 1420» retentit : Impossible de reconnaître la carte SIM ou carte SIM non valide.Le terminal vibre.	<ol style="list-style-type: none">Vérifiez que la carte SIM est correctement insérée.Si la carte SIM doit être remplacée, effectuez les opérations suivantes :<ol style="list-style-type: none">Insérez la nouvelle carte SIM dans l'appareil.

Modèle	Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none">Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois. <p>Si vous énoncez votre commande à l'appareil par le biais de la fonction d'assistant vocal pour demander l'état du LTE, votre appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">L'annonce vocale retentit pour indiquer une erreur de carte SIM.La LED à une barre clignote.Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois.	<ul style="list-style-type: none">b. Accédez au mode de maintenance.c. Pour verrouiller la carte SIM insérée, maintenez les boutons Volume haut (+) et Assistant vocal simultanément enfoncés. <p>Si la procédure de verrouillage de carte SIM aboutit, l'appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Une tonalité positive est émise.Les LED vertes supérieure et inférieure en arc de cercle s'allument. <p>Si la procédure de verrouillage de la carte SIM échoue, l'appareil affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Une tonalité négative est émise.Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois.

2.5.14

Problèmes divers

Cette section s'applique uniquement au modèle de la série TLK 25.

Modèle	Indications	Résolutions
Série TLK 25	<p>Le terminal affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">L'annonce vocale retentit et diffuse l'un des codes de maintenance suivants :<ul style="list-style-type: none">«Service Code xx01»: Fermeture inopinée de l'application.«Service Code xx02»: Réinitialisation inopinée de l'application.«Service Code xx03»: Réinitialisation du terminal.Le terminal vibre.Les LED rouges supérieure et inférieure en arc de cercle clignotent deux fois.	<p>Capturez les journaux manuellement et contactez un revendeur Motorola Solutions agréé pour extraire les journaux à distance.</p>

Sommar

Proprietà intellettuale e avvisi sulla conformità.....	3
Prefazione.....	5
Diciture utilizzate nel manuale.....	5
Cronologia del documento.....	6
Pubblicazioni correlate.....	7
Capitolo 1: Introduzione.....	8
Capitolo 2: Risoluzione dei problemi.....	10
2.1 Accesso alla modalità di manutenzione.....	10
2.2 Connessione al portale della modalità di manutenzione.....	10
2.3 Generazione locale dei registri di diagnostica.....	11
2.4 Eliminazione dei dati del dispositivo in locale.....	12
2.5 Tipi di codici di assistenza o errore.....	12
2.5.1 Nessuna connessione.....	13
2.5.2 Nessuna connessione al Device Management Server.....	14
2.5.3 Nessuna connessione al server WAVE PTX.....	15
2.5.4 Problemi di connettività PWAP.....	16
2.5.5 Errore di attivazione WAVE PTX.....	17
2.5.6 Lingua errata negli annunci visivi e vocali.....	17
2.5.7 Nessun canale.....	18
2.5.8 Utente disabilitato.....	19
2.5.9 Segnalazione di una posizione errata/obsoleta.....	20
2.5.10 Problemi relativi alle funzioni di scansione e chiamata.....	21
2.5.11 Problemi di download e installazione dell'aggiornamento software.....	22
2.5.12 Problemi di connettività Bluetooth.....	24
2.5.13 Problemi relativi all'hardware.....	24
2.5.14 Problemi vari.....	26

Proprietà intellettuale e avvisi sulla conformità

Copyright

I prodotti Motorola Solutions descritti in questo documento possono includere programmi per computer Motorola Solutions protetti da copyright. Le leggi in vigore negli Stati Uniti e in altri Paesi garantiscono a Motorola Solutions determinati diritti esclusivi per i programmi per computer protetti da copyright. Pertanto, tutti i programmi per computer Motorola Solutions protetti da copyright e inclusi nei prodotti Motorola Solutions descritti nel presente documento non possono essere copiati o riprodotti in alcun modo senza l'espresso consenso scritto di Motorola Solutions.

Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta, trasmessa, memorizzata in un sistema di riproduzione o tradotta in qualunque lingua o linguaggio informatico, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, senza il previo consenso scritto da parte di Motorola Solutions, Inc.

Marchi

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Diritti di licenza

L'acquisto di prodotti Motorola Solutions non garantirà in modo esplicito o implicito, per preclusione o altro, alcuna licenza nell'ambito dei diritti d'autore, dei brevetti o delle richieste di brevetto di Motorola Solutions, tranne la normale licenza d'uso non esclusiva e senza royalty, derivante per legge dalla vendita di un prodotto.

Contenuti open source

Questo prodotto può contenere software open source utilizzati su licenza. Fare riferimento al materiale di installazione del prodotto per consultare il testo completo delle attribuzioni e delle note legali sulle risorse open source.

Direttiva dell'Unione europea (UE) e del Regno Unito (UK) sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE/WEEE)



La direttiva RAEE dell'Unione europea e la normativa WEEE del Regno Unito richiedono che sui prodotti venduti nei Paesi dell'UE e nel Regno Unito sia presente l'etichetta di un cassonetto dei rifiuti con ruote barrato (o, in alcuni casi, sulla confezione). Come stabilito dalla direttiva RAEE/WEEE, l'etichetta di un cassonetto dei rifiuti con ruote barrato indica che i clienti e gli utenti finali dei Paesi dell'Unione europea e del Regno Unito non devono smaltire gli apparecchi elettronici ed elettrici o gli accessori insieme ai rifiuti domestici.

I clienti o gli utenti finali dei Paesi dell'Unione europea e del Regno Unito devono contattare il centro assistenza o il rappresentante del fornitore dell'apparecchiatura locale per ottenere informazioni sul sistema di raccolta dei rifiuti della zona.

Esclusione di responsabilità

Tenere presente che determinate funzioni, strutture e funzionalità descritte nel presente documento potrebbero non essere applicabili o non possedere la licenza per l'utilizzo su un determinato sistema oppure

MN009548A01-AD

Proprietà intellettuale e avvisi sulla conformità

potrebbero dipendere dalle caratteristiche di una specifica configurazione di determinati parametri o unità del terminale radio mobile. Per maggiori informazioni, contattare il proprio referente Motorola Solutions.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Prefazione

Questo manuale aiuta a risolvere autonomamente i problemi relativi alle radio tramite i codici di assistenza e altre notifiche.

Alcuni dispositivi WAVE PTX forniscono codici di assistenza che possono aiutare l'utente nelle attività di assistenza e supporto.

Le informazioni contenute nel presente manuale sono applicabili a:

- Radio portatili TLK 110
- Dispositivo serie TLK 25

Diciture utilizzate nel manuale

Nel testo di questa pubblicazione, sono inserite diciture di attenzione, avvertenza e avviso. Queste diciture vengono utilizzate per sottolineare i pericoli per la sicurezza e quando è necessario prestare la massima attenzione.



ATTENZIONE:

l'indicazione ATTENZIONE segnala una situazione potenzialmente pericolosa che, se non evitata, può determinare la morte o lesioni alle persone.



AVVERTENZA:

l'indicazione AVVERTENZA segnala una situazione potenzialmente pericolosa che, se non evitata, potrebbe danneggiare il dispositivo.



NOTA:

l'indicazione AVVISO segnala una procedura o pratica operativa o una condizione che è importante sottolineare.

Cronologia del documento

Il presente manuale è stato sottoposto alle seguenti modifiche rispetto all'edizione precedente.

Edizione	Descrizione	Data
MN009548A01-AA	Versione iniziale.	Novembre 2022
MN009548A01-AB	Aggiunto il modello TLK 25 Wi-Fi.	Agosto 2023
MN009548A01-AC	Sono stati aggiornati i seguenti argomenti: <ul style="list-style-type: none">• Accesso alla modalità di manutenzione• Connessione al portale della modalità di manutenzione	Gennaio 2024
MN009548A01-AD	Sono stati aggiornati i seguenti argomenti: <ul style="list-style-type: none">• Nessuna connessione• Problema relativo all'hardware• Problemi di connettività PWAP	Marzo 2024

Pubblicazioni correlate

L'elenco riportato di seguito contiene i codici prodotto e i titoli delle pubblicazioni correlate.

- MN009326A01, *Guida dell'utente delle radio portatili TLK 110*
- MN009327A01, *Manuale di assistenza di base delle radio portatili TLK 110*
- MN009911A01, *Guida dell'utente dei dispositivi WAVE PTX™ serie TLK 25*

Capitolo 1

Introduzione

Se il dispositivo richiede assistenza e supporto, sul dispositivo viene visualizzato un avviso di notifica.



È possibile identificare i tipi di assistenza e supporto necessari alla radio TLK 110 tramite il codice QR stampato sul retro della radio nel vano batteria.



È possibile identificare i tipi di assistenza e supporto necessari al dispositivo serie TLK 25 tramite il codice QR stampato sul retro del dispositivo.



NOTA:

Il codice QR stampato consente di accedere alla pagina Operazioni preliminari. Per ulteriori informazioni sulle esigenze del proprio dispositivo, digitare il codice di assistenza nella casella di ricerca.

Capitolo 2

Risoluzione dei problemi

2.1

Accesso alla modalità di manutenzione

Prerequisiti:

Spegnere il dispositivo.

Procedura:

Procedere con una delle seguenti operazioni in base al modello del dispositivo:

Modello	Procedure	Risultati
TLK 110	Tenere premuto il pulsante PTT e la leva di scorrimento dei talkgroup (CH-) , quindi accendere la radio.	<ul style="list-style-type: none">• Sul display viene visualizzata l'animazione di avvio.• Sul display viene visualizzato il messaggio <i>Manutenzione</i>.
Serie TLK 25	Tenere premuti contemporaneamente i seguenti pulsanti: <ul style="list-style-type: none">• Pulsante di alimentazione• Pulsante Volume giù• Pulsante PTT (Push-To-Talk)	<ul style="list-style-type: none">• Viene emesso un tono indicatore positivo.• Viene emesso l'annuncio vocale.• Il LED bianco lampeggia.

2.2


Connessione al portale della modalità di manutenzione


Prerequisiti:

Assicurarsi che il dispositivo si trovi in modalità di manutenzione.


Procedura:

1. Se è necessario configurare la rete Wi-Fi o scaricare i registri, effettuare una delle seguenti operazioni:

Opzione	Azioni
Connessione del dispositivo al portale della modalità di manutenzione tramite un cavo USB	Collegare il dispositivo e il computer tramite un cavo USB.  NOTA: Se si utilizza Windows 10, non sono necessari driver per collegare il dispositivo al computer. Una volta effettuato il collegamento, il computer mostra il dispositivo come Dispositivo NDIS remoto sotto la voce Adattatori di rete .

Opzione	Azioni
Connessione del dispositivo al portale della modalità di manutenzione tramite Wi-Fi	<p>a. Collegare i dispositivi smart o il computer alle seguenti reti Wi-Fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per i modelli TLK 110, TRS-XXXX¹ Rete Wi-Fi. • Per TLK 25, la rete Wi-Fi TLK25-XXXX². • Per TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² Rete Wi-Fi. <p>b. Per la password Wi-Fi, immettere le ultime otto cifre del numero di serie del dispositivo.</p> <p> NOTA: L'amministratore del WAVE PTX Portal può modificare la password predefinita.</p>

2. Aprire il browser Web preferito.
3. Nella barra degli indirizzi, immettere <https://192.168.100.1>.

 **NOTA:**
nel caso in cui venga richiesto di inserire password e nome utente, le credenziali predefinite sono le seguenti:


- Nome utente: vangogh_adm
- Password: <Gli ultimi otto caratteri del numero di serie del dispositivo in uso>.

2.3

Generazione locale dei registri di diagnostica

Procedura:

Procedere con una delle seguenti operazioni in base al modello del dispositivo:

Modello	Procedure	Risultati
TLK 110	Tenere premuti i pulsanti Volume su e Volume giù finché sullo schermo non viene visualizzato il messaggio <code>Creazione registri in corso</code> .	<p>Se la richiesta del pacchetto dei registri va a buon fine, la radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viene emesso l'annuncio vocale. • Sul display viene visualizzato il messaggio <code>Registri creati</code>. • Nella barra di stato viene visualizzata l'icona Stato registro di diagnostica . • La schermata con le informazioni sui registri indica <code>Disponibile</code>.
Serie TLK 25	Tenere premuto il pulsante di alimentazione o il pulsante Volume giù .	<p>Se la richiesta del pacchetto dei registri va a buon fine, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p>

¹ XXXX rappresenta le ultime quattro cifre del numero IMEI della radio.

² XXXX rappresenta le ultime quattro cifre del numero IMEI del dispositivo. Rete Wi-Fi.

Modello	Procedure	Risultati
		<ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale. Il LED bianco in alto lampeggia due volte.

2.4

Eliminazione dei dati del dispositivo in locale

Prerequisiti:

Assicurarsi che il dispositivo si trovi in modalità di manutenzione.

Procedura:

Procedere con una delle seguenti operazioni in base al modello del dispositivo:

Modello	Procedure	Risultati
TLK 110	<ol style="list-style-type: none"> Tenere premuti contemporaneamente il pulsante PTT, il pulsante di alimentazione e la leva di scorrimento dei talkgroup (CH-). Quando sullo schermo viene visualizzato il messaggio <i>Manutenzione</i>, tenere premuti contemporaneamente i pulsanti Volume giù e menu/programmabile fino a quando sullo schermo non viene visualizzato il messaggio <i>Eliminazione dati radio</i>. 	La radio si riavvia ed elimina le impostazioni permanenti configurabili dall'utente. Il codice di attivazione deve essere rigenerato manualmente attraverso il WAVE PTX Portal.
Serie TLK 25	Tenere premuti contemporaneamente i pulsanti Volume giù e Assistente vocale .	<ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale. Il LED bianco in alto e in basso lampeggia due volte. Il dispositivo si riavvia in modalità di ripristino e la barra dei LED visualizza un LED a due barre. <p>Se la cancellazione dei dati del dispositivo viene eseguita in modo corretto, il dispositivo si riavvia automaticamente.</p>

2.5

Tipi di codici di assistenza o errore

Nelle sezioni seguenti sono riportati i problemi, i messaggi di errore o i codici di assistenza visualizzati sul dispositivo e i passaggi da eseguire per risolvere i problemi in modo autonomo.






A seconda del modello del dispositivo, i problemi vengono visualizzati tramite il display o gli annunci vocali.

Se il problema persiste, acquisire i registri manualmente e chiedere al rivenditore autorizzato Motorola Solutions di estrarre i registri in remoto.

2.5.1

Nessuna connessione

Nessuna rete cellulare

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio, viene visualizzato il messaggio Nessuna connessione.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nella barra di stato della radio vengono visualizzate le seguenti icone:<ul style="list-style-type: none">○  Rete cellulare non connessa.○  Rete cellulare non disponibile.○  SIM non valida.○  SIM non rilevata.• Viene emesso un segnale acustico negativo.• Il LED rosso lampeggia.	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che l'antenna sia collegata correttamente.• Nel WAVE PTX Portal, verificare che la colonna PIANO CELLULARE indichi Attivato.  NOTA: Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.• Verificare che la scheda SIM sia inserita correttamente.
TLK 25	<p>Se non è presente alcuna connessione a causa di problemi della rete LTE, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che la rete del dispositivo non è attiva.• Il LED a tre barre si accende e scorre.• Il LED superiore e inferiore a forma di mezzaluna di colore rosso lampeggia in modo continuo. <p>Se non è presente alcuna connessione al fornitore di servizi LTE, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che non è presente una connessione a Internet anche se LTE è attivato.• Il LED superiore e inferiore a forma di mezzaluna di colore rosso lampeggia in modo continuo. <p>Se si pronuncia il comando al dispositivo tramite la funzione Assistente vocale chiedendo informazioni sullo stato LTE, la</p>	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che la scheda SIM sia inserita.• Verificare che il dispositivo si trovi nell'area di copertura LTE. <p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che la colonna PIANO CELLULARE indichi Attivato.</p>

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	barra LED si illumina e indica la potenza del segnale di rete.	





Nessuna connessione Wi-Fi

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
Serie TLK 25	<p>Se non è presente alcuna connessione a causa di problemi di rete Wi-Fi, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che la rete del dispositivo non è attiva. Il LED a tre barre si accende e scorre. Il LED superiore e inferiore a forma di mezzaluna di colore rosso lampeggia in modo continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificare che il Wi-Fi sia abilitato. Verificare che l'SSID e la password Wi-Fi configurati siano corretti. Verificare che il dispositivo si trovi nell'area di copertura Wi-Fi.
	<p>Se non si riesce a stabilire la connessione con l'ISP (Internet Service Provider), il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che non è presente una connessione a Internet. Il LED a barra si illumina e indica la potenza del segnale di rete. Il LED superiore e inferiore a forma di mezzaluna di colore rosso lampeggia in modo continuo. <p>Se si pronuncia il comando al dispositivo tramite la funzione Assistente vocale chiedendo informazioni sullo stato del Wi-Fi, la barra LED si illumina e indica la potenza del segnale di rete.</p>	<p>Verificare che il router Wi-Fi funzioni normalmente.</p>

2.5.2




Nessuna connessione al Device Management Server

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio, viene visualizzato il messaggio <code>Errore 0824</code>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se il Wi-Fi è connesso, controllare che l'access point sia collegato correttamente a Internet.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	<ul style="list-style-type: none"> Nella barra di stato della radio, le icone relative al Wi-Fi e alla rete cellulare indicano una buona potenza della rete: <ul style="list-style-type: none">  Potenza rete cellulare.  Potenza rete Wi-Fi. Nel WAVE PTX Portal, la colonna PIANO CELLULARE indica Attivato e la colonna CONNESSO indica No. <p> NOTA: Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verificare che l'accesso a Internet non sia bloccato da un firewall. <p> NOTA: L'indirizzo MAC Wi-Fi viene visualizzato nella pagina Informazioni dispositivo o nella schermata delle informazioni in modalità test.</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificare che un firewall non blocchi l'accesso alla porta di destinazione TCP 8883.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale "Service code 0824". Il dispositivo vibra. Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte. 	<ul style="list-style-type: none"> Se il Wi-Fi è connesso, controllare che l'access point sia collegato correttamente a Internet. Verificare che l'accesso a Internet non sia bloccato da un firewall. Verificare che un firewall non blocchi l'accesso alla porta di destinazione TCP 8883.

2.5.3

Nessuna connessione al server WAVE PTX

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio vengono visualizzate le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> I codici di assistenza <code>Errore 0620</code> o <code>Errore 0621</code>. Nella barra di stato della radio, le icone relative al Wi-Fi e alla rete cellulare indicano una buona potenza della rete: <ul style="list-style-type: none">  Potenza rete Wi-Fi.  Potenza rete cellulare. Nel WAVE PTX Portal, la colonna PIANO CELLULARE indica Attivato e la colonna CONNESSO indica Sì. <p> NOTA: Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.</p>	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina Utenti e che la colonna STATO indichi Attivo. Se la colonna STATO indica Disabilitato, è necessario riattivare lo stato dell'utente.</p> <p>Procedere come segue per riattivare gli utenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Selezionare gli utenti desiderati nella pagina Utenti. Nel menu Azioni, fare clic su Attiva. Fare clic su OK. <p>Verificare che gli utenti selezionati tornino allo stato Attivo.</p> <p>Fare clic sul collegamento Riattiva nella colonna Codice di attivazione per reinizializzare l'account WAVE PTX.</p>

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
Serie TLK 25	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'annuncio vocale emette uno dei seguenti codici di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> "Service code 0620" "Service code 0622" "Service code 0624" Il dispositivo vibra. Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte. 	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina Utenti e che la colonna STATO indichi Attivo.</p> <p>Se nella colonna STATO viene visualizzato Disattivato, effettuare le seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fare clic su Attiva in Stato attivazione. Fare clic su Genera codice di attivazione in Stato attivazione per reinizializzare l'account WAVE.

2.5.4

Problemi di connettività PWAP

Questa sezione fornisce soluzioni per i problemi di connettività PWAP (Preconfigured Wi-Fi Access Point, access point Wi-Fi preconfigurato), specificamente per il modello TLK serie 25.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
Serie TLK 25	<p>Se le credenziali Wi-Fi non sono presenti sul WAVE PTX Portal e il dispositivo è connesso a una rete Wi-Fi temporanea, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che il dispositivo è connesso a una rete Wi-Fi temporanea e che ricorda di configurare le credenziali Wi-Fi sul WAVE PTX Portal. Il LED superiore a forma di mezzaluna di colore bianco lampeggia due volte. L'annuncio vocale si ripete ogni otto minuti, accompagnato da un doppio lampeggio del LED superiore a forma di mezzaluna di colore bianco, fino a quando le credenziali Wi-Fi vengono configurate. 	<p>Configurare le credenziali Wi-Fi sul WAVE PTX Portal.</p>
	<p>Se il dispositivo non è in grado di connettersi alla rete PWAP dopo 30 secondi di ricerca, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Viene emesso l'annuncio vocale a indicare che il dispositivo non riesce a trovare una rete Wi-Fi temporanea e che ricorda di verificare che la rete 	<ol style="list-style-type: none"> Assicurarsi che l'access point del Wi-Fi temporaneo sia nel raggio di portata. Configurare qualsiasi rete Wi-Fi o hotspot che funge da PWAP con le seguenti credenziali: <ol style="list-style-type: none"> SSID: WaveRadio

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	<p>Wi-Fi temporanea sia nel raggio di portata.</p> <ul style="list-style-type: none">• Il LED a tre barre lampeggia.• Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte.	<p>b. Password: RadioManagement</p> <p>c. Tipologia: WPA/WPA2-Personal(PSK)</p>

2.5.5



Errore di attivazione WAVE PTX

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio vengono visualizzate le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• I codici di assistenza <code>Errore 0622</code> o <code>Errore 0623</code>.	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina Utenti e che la colonna STATO indichi Attivo. Se la colonna STATO indica Disabilitato, è necessario riattivare lo stato dell'utente.</p> <p>Procedere come segue per riattivare gli utenti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare gli utenti desiderati nella pagina Utenti.2. Nel menu Azioni, fare clic su Attiva.3. Fare clic su OK. <p>Verificare che gli utenti selezionati tornino allo stato Attivo.</p> <p>Fare clic sul collegamento Riattiva nella colonna Codice di attivazione per reinizializzare l'account WAVE PTX.</p>
Serie TLK 25	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• L'annuncio vocale emette uno dei seguenti codici di assistenza:<ul style="list-style-type: none">○ "Service code 0620"○ "Service code 0622"○ "Service code 0624"• Il dispositivo vibra.• Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte.	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina Utenti e che la colonna STATO indichi Attivo.</p> <p>Se nella colonna STATO viene visualizzato Disattivato, effettuare le seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fare clic su Attiva in Stato attivazione.2. Fare clic su Genera codice di attivazione in Stato attivazione per reinizializzare l'account WAVE.

2.5.6


Lingua errata negli annunci visivi e vocali

Questa sezione è applicabile solo al modello TLK 110.

Indicazione	Risoluzioni
<p>La radio visualizza annunci visivi e vocali nella lingua errata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificare che sul WAVE PTX Portal non vi siano operazioni di download di software in corso o di installazione in sospeso. Se un aggiornamento è in attesa di essere eseguito, la barra di stato della radio mostra l'icona  Download in corso o  Aggiornamento disponibile. Nel WAVE PTX Portal viene visualizzata una delle seguenti opzioni: <ul style="list-style-type: none"> ○ Software scaricato con l'indicazione Vero. ○ Download pacchetto software in corso con l'indicazione Vero. <p>Se necessario, riavviare la radio per installare gli aggiornamenti.</p> ● Verificare l'impostazione della lingua selezionata nella pagina Dettagli dispositivo. La lingua predefinita è l'inglese USA, mentre la lingua selezionata durante la registrazione dell'account utente viene automaticamente scaricata e installata una volta effettuata la connessione al server DMS (Device Management Server). ● Modificare la lingua preferita e attendere che la radio visualizzi la nuova lingua, quindi selezionare nuovamente la lingua preferita.

2.5.7

Nessun canale

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>La radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Il LED giallo lampeggia. ● Sul display della radio, viene visualizzato il messaggio <i>Nessun canale</i>. ● Nella barra di stato della radio, viene visualizzata l'icona  Scansione. <p>Non è possibile disattivare la scansione dal menu della radio o dalle pagine Gestione dispositivi nel WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nel WAVE PTX Portal, verificare che la radio sia membro di uno o più talkgroup. ● Verificare che il tipo di talkgroup Standard contenga almeno due membri e che il tipo di talkgroup Dispatch contenga un membro Dispatcher. ● Verificare l'assegnazione della zona/posizione del canale nelle pagine Contatti e Funzioni del WAVE PTX Portal.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra una delle seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">Se il dispositivo è pronto, viene emesso l'annuncio vocale a indicare che l'elenco dei talkgroup è vuoto.Se si accede all'elenco dei talkgroup dal menu del dispositivo, viene emesso l'annuncio vocale a indicare che l'elenco dei talkgroup è vuoto. <p>Non è possibile disattivare la scansione dal menu del dispositivo o dalle pagine Gestione dispositivi nel WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none">Nel WAVE PTX Portal, verificare che il dispositivo sia membro di uno o più talkgroup.Verificare che il tipo di talkgroup Standard contenga almeno due membri e che il tipo di talkgroup Dispatch contenga un membro Dispatcher.Verificare l'assegnazione della zona/posizione del canale nella pagina Gestione aziendale nel WAVE PTX Portal.




2.5.8

Utente disabilitato

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>La radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">Il LED rosso lampeggia.Sul display della radio viene visualizzato il messaggio <i>Utente disabilitato</i>. <p>Nel WAVE PTX Portal, le pagine Dispositivi e Gestione mostrano che l'account utente WAVE PTX è <i>Disattivato</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none">Nel WAVE PTX Portal, verificare che lo stato dell'utente WAVE PTX sia attivo.Utilizzare uno degli utenti autorizzati con funzionalità di supervisione remota per abilitare l'account utente.Se l'account utente WAVE PTX è ancora disabilitato, fare riferimento a uno dei seguenti manuali:<ul style="list-style-type: none">"Disabilitazione o abilitazione da remoto di un membro del parco radio" nella <i>Guida dell'utente di Dispatch</i>, MN007932A01."Attivazione del servizio PTT per un altro utente" nella <i>Guida dell'utente dell'applicazione radio PTT iOS</i>, MN006656A01. <p>Vedere https://waveoncloud.com/Home/Help.</p>
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">Viene emesso l'annuncio vocale per indicare che l'utente è stato disattivato.Il LED rosso lampeggia rapidamente. <p>Nel WAVE PTX Portal, le pagine Dispositivi e Gestione mostrano che l'account utente WAVE PTX è <i>Disattivato</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none">Dopo aver abilitato l'account utente WAVE PTX, premere e tenere premuto il pulsante PTT per 3 secondi per tentare di effettuare l'accesso.

2.5.9

Segnalazione di una posizione errata/obsoleta

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	Il dispatcher/l'applicazione WAVE PTX non è in grado di visualizzare la posizione di una radio specifica oppure i rapporti sulla posizione sono errati/obsoleti.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare che sulla barra di stato della radio sia visualizzata l'icona  Segnalazione posizione. • Verificare che Contr pubbl posiz autom sia abilitata in Gestisci contatti → Funzioni nel WAVE PTX Portal. • Verificare che la radio di segnalazione della posizione (TLK 110) e il dispositivo di controllo della posizione (dispatcher/applicazione WAVE PTX) siano presenti in ciascun elenco di contatti. • Verificare l'intervallo di segnalazione della posizione nel dispatcher e nell'applicazione. <p> NOTA: Il rapporto di posizione predefinito è una volta ogni 10 minuti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dopo aver abilitato l'account utente WAVE PTX, tenere premuto il pulsante PTT sulla radio per 3 secondi per tentare di effettuare l'accesso.
Serie TLK 25	Il dispatcher/l'applicazione WAVE PTX non è in grado di visualizzare la posizione di un dispositivo specifico oppure i rapporti sulla posizione sono errati/obsoleti.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare che l'opzione Posizione sia abilitata tramite comando vocale o nella pagina IMPOSTAZIONI nel WAVE PTX Portal. • Verificare che Contr pubbl posiz autom sia abilitata in Corporate Management → Utenti PTT → Funzioni nel WAVE PTX Portal. • Verificare che il dispositivo di segnalazione della posizione (TLK 25) e il dispositivo di controllo della posizione (dispatcher/applicazione WAVE PTX) siano presenti in ciascun elenco di contatti. • Verificare l'intervallo di segnalazione della posizione nel dispatcher e nell'applicazione. <p> NOTA: Il rapporto di posizione predefinito è una volta ogni 10 minuti.</p>

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
		<ul style="list-style-type: none">• Dopo aver abilitato l'account utente WAVE PTX, tenere premuto il pulsante PTT sulla radio per 3 secondi per tentare di effettuare l'accesso.


2.5.10

Problemi relativi alle funzioni di scansione e chiamata

Problema di abilitazione della scansione dei talkgroup

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	Se non è possibile attivare la scansione dei talkgroup, la funzione Scansione viene disattivata e l'indicatore di scansione non è presente sulla barra di stato della radio dopo aver attivato la funzione Scansione dal menu della radio.	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che l'opzione Abilita scansione talkgr. sia abilitata nelle pagine Gestisci contatti Funzioni del WAVE PTX Portal e che uno o più talkgroup siano nella lista di scansione.• Abilitare la scansione nella radio tramite il menu della radio o la pagina Impostazioni dispositivo del WAVE PTX Portal.
Serie TLK 25	Se non è possibile attivare la scansione dei talkgroup, la funzione Scansione non viene abilitata dopo aver attivato la funzione Scansione e viene emesso l'annuncio vocale, che richiede di contattare l'amministratore poiché la funzione è limitata.	<ul style="list-style-type: none">• Verificare che l'opzione Abilita scansione talkgr. sia abilitata in Corporate Management → Utenti PTT → Talkgroup del WAVE PTX Portal e che uno o più talkgroup siano assegnati nella lista di scansione.• Abilitare la scansione nel dispositivo tramite il comando vocale o nella pagina IMPOSTAZIONI → Policy controllo vocale nel WAVE PTX Portal.

Problema di ricezione di chiamate di gruppo o private

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	Se non è possibile ricevere chiamate di gruppo o private, la radio mostra le seguenti indicazioni: <ul style="list-style-type: none">• La radio è in grado di avviare nuove chiamate e rispondere alle chiamate in corso, ma non è in grado di ricevere nuove chiamate.• I LED verde e ambra lampeggiano lentamente.• La barra di stato della radio mostra l'icona  Non disturbare.	Disattivare Non disturbare dal menu della radio o dal WAVE PTX Portal.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
Serie TLK 25	<p>Se non è possibile ricevere chiamate di gruppo o private, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il dispositivo è in grado di avviare nuove chiamate e rispondere alle chiamate in corso, ma non è in grado di ricevere nuove chiamate. • I LED verde e giallo a forma di mezzaluna lampeggiano in modo alternato. 	Disattivare la funzione Non disturbare dal menu del dispositivo, tramite il comando vocale o nella pagina IMPOSTAZIONI nel WAVE PTX Portal.

2.5.11

Problemi di download e installazione dell'aggiornamento software

Il dispositivo non è in grado di scaricare l'aggiornamento software

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio, viene visualizzato uno dei seguenti codici di assistenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errore 0720 • Errore 0721 <p>Nel WAVE PTX Portal viene visualizzato quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nelle pagine Dispositivi e Utenti, la colonna ULTIMA CONNESSIONE indica Ora e la colonna SOFTWARE SCARICATO indica Falso per più di 30 minuti. • Nella pagina Gestione dispositivi WAVE, la colonna Download pacchetto software in corso indica Falso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ricaricare periodicamente le pagine Dispositivi e Utenti. • Eseguire l'attività Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 12. • Se il dispositivo è connesso solo al Wi-Fi, configurare l'access point Wi-Fi tramite il portale della modalità di manutenzione. Per ulteriori informazioni, consultare Connessione al portale della modalità di manutenzione a pagina 10.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il dispositivo vibra. • L'annuncio vocale emette uno dei seguenti codici di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0720" ○ "Service code 0721" • Il LED rosso lampeggia momentaneamente due volte. 	


Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	<p>Nel WAVE PTX Portal viene visualizzato quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nelle pagine Dispositivi e Utenti, la colonna ULTIMA CONNESSIONE indica Ora e la colonna SOFTWARE SCARICATO indica Falso per più di 30 minuti. Nella pagina Gestione dispositivi WAVE, la colonna Download pacchetto software in corso indica Falso. 	

Impossibile completare l'aggiornamento software

Questa sezione è applicabile solo al modello TLK 110.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>La radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nella barra di stato della radio, viene visualizzata l'icona  Software disponibile. Dopo il riavvio della radio, l'installazione dell'aggiornamento software non inizia. <p>Nella pagina Riepilogo dispositivi WAVE PTX del WAVE PTX Portal, la colonna SOFTWARE SCARICATO indica Sì.</p>	<p>Eseguire l'attività Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 12.</p> <p>NOTA:  Per completare l'installazione, assicurarsi che la capacità della batteria della radio sia superiore al 20%.</p>

Il dispositivo non è in grado di installare l'aggiornamento software

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>La radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nella barra di stato della radio, viene visualizzata l'icona  Download del software in corso. Dopo il riavvio della radio, l'installazione dell'aggiornamento software non inizia. <p>Nelle pagine Dispositivi e Utenti del WAVE PTX Portal, la colonna SOFTWARE SCARICATO indica Vero.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Riavviare o spegnere e riaccendere il dispositivo. Se i problemi persistono, eseguire l'attività Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 12.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p>	

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	<ul style="list-style-type: none"> • Il dispositivo vibra. • Viene emesso l'annuncio vocale "Service code 0724". • Il LED rosso lampeggia momentaneamente due volte. • Dopo il riavvio del dispositivo, l'installazione dell'aggiornamento software non inizia. <p>Nelle pagine Dispositivi e Utenti del WAVE PTX Portal, la colonna SOFTWARE SCARICATO indica Vero.</p>	

2.5.12

Problemi di connettività Bluetooth

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>La radio mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Bluetooth è attivato. • Il nome dell'accessorio Bluetooth viene visualizzato nel menu Bluetooth. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sulla radio e sull'accessorio Bluetooth, eliminare l'associazione Bluetooth. Per ulteriori informazioni, vedere MN009326A01, <i>Guida dell'utente delle radio portatili TLK 110</i>. 2. Sulla radio o nel WAVE PTX Portal, disattivare e attivare la funzione Bluetooth.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Bluetooth è attivato. • L'accessorio Bluetooth non può essere collegato al dispositivo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sul dispositivo e sull'accessorio Bluetooth, eliminare l'associazione Bluetooth. Per ulteriori informazioni, vedere MN009911A01, <i>Guida dell'utente del dispositivo WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi</i>. 2. Sul dispositivo o nel WAVE PTX Portal, disattivare e attivare la funzione Bluetooth.

2.5.13

Problemi relativi all'hardware

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
TLK 110	<p>Sul display della radio, viene visualizzato uno dei seguenti codici di assistenza:</p> <p>Errore 1520</p> <p>Errore hardware del modem Wi-Fi.</p> <p>Errore 1620</p>	<p>Acquisire i registri manualmente e chiedere al rivenditore autorizzato Motorola Solutions di estrarre i registri in remoto.</p>

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
	<p>Errore hardware del modem cellulare.</p> <p>Errore 1820</p> <p>Errore di memoria insufficiente.</p>	
Serie TLK 25	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">● L'annuncio vocale emette uno dei seguenti codici di assistenza:<ul style="list-style-type: none">○ "Error 1520": Errore hardware del modem Wi-Fi.○ "Error 1620": Errore hardware del modem cellulare.○ "Error 1820": Errore di memoria insufficiente.● Il dispositivo vibra.● Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte.	
TLK 25	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">● Viene emesso l'annuncio vocale "Service Code 1420": scheda SIM non riconosciuta o non valida.● Il dispositivo vibra.● Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte. <p>Se si pronuncia il comando al dispositivo tramite la funzione Assistente vocale chiedendo informazioni sullo stato LTE, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">● Viene emesso l'annuncio vocale a indicare un errore relativo alla scheda SIM.● Il LED a una barra lampeggia.● Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che la scheda SIM sia inserita correttamente.2. Se è necessario sostituire la scheda SIM, eseguire le seguenti operazioni:<ol style="list-style-type: none">a. Inserire la nuova scheda SIM nel dispositivo.b. Accedere alla modalità di manutenzione.c. Per bloccare la scheda SIM inserita, tenere premuti contemporaneamente i pulsanti Volume su (+) e Assistente vocale. <p>Se la procedura per bloccare la SIM viene eseguita in modo corretto, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">● Viene emesso un segnale acustico positivo.● Il LED superiore e inferiore a forma di mezzaluna di colore verde si illumina. <p>Se la procedura per bloccare la SIM non viene eseguita in modo corretto, il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">● Viene emesso un segnale acustico negativo.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
		<ul style="list-style-type: none"> Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte.

2.5.14

Problemi vari

Questa sezione si riferisce solo al modello serie TLK 25.

Modello	Indicazioni	Risoluzioni
Serie TLK 25	<p>Il dispositivo mostra le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'annuncio vocale emette uno dei seguenti codici di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> "Service Code xx01": chiusura anomala dell'applicazione. "Service Code xx02": l'applicazione si reimposta in modo anomalo. "Service Code xx03": ripristino del dispositivo. Il dispositivo vibra. Il LED a forma di mezzaluna di colore rosso nella parte superiore e inferiore lampeggia due volte. 	Acquisire i registri manualmente e chiedere al rivenditore autorizzato Motorola Solutions di estrarre i registri in remoto.

Inhoud

Kennisgevingen over intellectueel eigendom en regelgeving.....	3
Voorwoord.....	5
Notaties die in deze handleiding worden gebruikt.....	5
Documentgeschiedenis.....	6
Gerelateerde publicaties.....	7
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	8
Hoofdstuk 2: Problemen oplossen.....	10
2.1 De onderhoudsmodus activeren.....	10
2.2 Verbinding maken met de Portal Onderhoudsmodus.....	10
2.3 Diagnostische logboeken lokaal genereren.....	11
2.4 Apparaat lokaal wissen.....	12
2.5 Soorten onderhoudscodes of storingen.....	12
2.5.1 Geen verbinding.....	13
2.5.2 Geen verbinding met de apparaatbeheerserver.....	14
2.5.3 Geen verbinding met de WAVE PTX-server.....	15
2.5.4 Verbindingsproblemen PWAP.....	16
2.5.5 Fout bij het activeren van WAVE PTX.....	17
2.5.6 Verkeerde taal op scherm en bij spraakmeldingen.....	17
2.5.7 Geen kanalen.....	18
2.5.8 Gebruiker uitgeschakeld.....	19
2.5.9 Verkeerde/verouderde locatie melden.....	20
2.5.10 Problemen met scannen en gespreksfuncties.....	21
2.5.11 Problemen met het downloaden en installeren van software-updates.....	22
2.5.12 Problemen met Bluetooth-verbindingen.....	24
2.5.13 Hardwareproblemen.....	24
2.5.14 Diverse problemen.....	26

Kennisgevingen over intellectueel eigendom en regelgeving

Auteursrechten

De Motorola Solutions-producten die in dit document worden beschreven, bevatten mogelijk auteursrechtelijk beschermde computerprogramma's van Motorola Solutions. Volgens de wetgeving in de Verenigde Staten en andere landen behoudt Motorola Solutions zich bepaalde exclusieve rechten voor op auteursrechtelijk beschermde computerprogramma's. Auteursrechtelijk beschermde computerprogramma's van Motorola Solutions die in dit document worden beschreven, mogen daarom op geen enkele wijze worden gekopieerd of verspreid zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Motorola Solutions.

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, overgedragen, opgeslagen op een systeem voor het ophalen van informatie, of vertaald in een andere taal of computertaal, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Motorola Solutions, Inc.

Handelsmerken

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

Licentierechten

Aan de aankoop van Motorola Solutions-producten kan geen gebruiksrecht worden ontleend krachtens auteursrechten, patenten of gepatenteerde applicaties van Motorola Solutions, direct noch indirect, door juridische uitsluiting noch anderszins, behalve het normale, niet-exclusieve recht, vrij van royalty's, op gebruik van rechtswege bij de verkoop van een product.

Open source-inhoud

Dit product bevat mogelijk open source-software die onder licentie wordt gebruikt. Raadpleeg de installatiemedia voor het product voor volledige juridische kennisgevingen en bronvermeldingen voor open source.

De richtlijn inzake afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) van de Europese Unie (EU) en het Verenigd Koninkrijk (VK)



De richtlijn AEEA van de Europese Unie en die van het VK vereisen dat producten die in de landen van de EU en in het VK worden verkocht (of in sommige gevallen de verpakking daarvan), moeten zijn voorzien van het etiket met een doorgekruiste vuilnisbak. Zoals bepaald door de richtlijn AEEA, betekent dit etiket met de doorgekruiste vuilnisbak dat klanten en eindgebruikers in de landen van de EU en in het VK elektrische en elektronische apparatuur of toebehoren niet met het huisvuil mogen afvoeren.

Klanten en eindgebruikers binnen de EU en het VK moeten contact opnemen met hun plaatselijke leverancier of onderhoudscentrum voor informatie over het afvalinzamelsysteem in hun land.

Afwijzing van aansprakelijkheid

Houd er rekening mee dat bepaalde functies, voorzieningen en mogelijkheden die in dit document worden beschreven mogelijk niet van toepassing zijn op of in licentie zijn verstrekt voor gebruik op een bepaald systeem, of mogelijk afhankelijk zijn van de eigenschappen van een bepaalde mobiele abonnee-eenheid of

MN009548A01-AD

Kennisgevingen over intellectueel eigendom en regelgeving

configuratie van bepaalde parameters. Neem voor meer informatie contact op met uw contactpersoon bij Motorola Solutions.

© 2024 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

Voorwoord

Deze handleiding dient als algemene handleiding om u te helpen zelf problemen met uw apparaten op te lossen door middel van onderhoudscodes en andere meldingen.

Bepaalde WAVE PTX-apparaten bieden onderhoudscodes die u kunnen helpen bij ondersteunings- en onderhoudstaken.

De informatie in deze handleiding is van toepassing op:

- Draagbare TLK 110-portofoon
- Apparaat uit de TLK 25-serie

Notaties die in deze handleiding worden gebruikt

In deze publicatie worden de volgende woorden gebruikt: Waarschuwing, Let op en Kennisgeving. Deze notaties worden gebruikt om te benadrukken dat er sprake is van veiligheidsrisico's en dat de nodige voorzichtigheid in acht moet worden genomen.



WAARSCHUWING: WAARSCHUWING duidt op een potentieel gevaarlijke situatie die, indien deze niet wordt vermeden, kan leiden tot de dood of letsel.



LET OP: LET OP wijst op een potentieel gevaarlijke situatie die, indien deze niet wordt vermeden, kan leiden tot schade aan de apparatuur.



OPMERKING: KENNISGEVING geeft een werkprocedure, praktijk of voorwaarde aan die van essentieel belang is om te benadrukken.

Documentgeschiedenis

De volgende belangrijke wijzigingen zijn sinds de vorige uitgave in deze handleiding doorgevoerd.

Uitgave	Beschrijving	Datum
MN009548A01-AA	Eerste uitgave.	November 2022
MN009548A01-AB	TLK 25 Wi-Fi-model toegevoegd.	Augustus 2023
MN009548A01-AC	De volgende onderwerpen zijn bijgewerkt: <ul style="list-style-type: none">• De onderhoudsmodus activeren• Verbinding maken met de Portal Onderhoudsmodus	Januari 2024
MN009548A01-AD	De volgende onderwerpen zijn bijgewerkt: <ul style="list-style-type: none">• Geen verbinding• Hardwareprobleem• Verbindingsproblemen PWAP	Maart 2024

Gerelateerde publicaties

De volgende lijst bevat onderdeelnummers en titels van gerelateerde publicaties.

- MN009326A01, *Gebruikershandleiding voor de portofoon TLK 110*
- MN009327A01, *Basisservicehandleiding voor de portofoon TLK 110*
- MN009911A01, *Gebruikershandleiding voor apparaten uit de WAVE PTX™ TLK 25-serie*

Hoofdstuk 1

Inleiding

Als uw apparaat ondersteuning en onderhoud nodig heeft, geeft het een melding weer.



U kunt de soorten ondersteuning en onderhoud identificeren die uw TLK 110-portfoon nodig heeft met de afgedrukte QR-code aan de achterkant van de portfoon, in het batterijcompartiment.



U kunt de soorten ondersteuning en onderhoud identificeren die uw apparaat uit de TLK 25-serie nodig heeft, met de afgedrukte QR-code aan de achterkant van het apparaat.



OPMERKING:

De afgedrukte QR-code brengt u naar de pagina 'Aan de slag'. U vindt meer informatie over wat uw apparaat nodig heeft door de onderhoudscodecode in te voeren in het zoekvak.

Hoofdstuk 2

Problemen oplossen

2.1

De onderhoudsmodus activeren

Eerste vereisten: Schakel uw apparaat uit.

Procedure:

Voer een van de volgende acties uit, afhankelijk van uw apparaatmodel:

Model	Procedures	Resultaten
TLK 110	Houd de knop PTT en Talkgroup Scroll Rocker (CH-) ingedrukt en schakel de portofoon in.	<ul style="list-style-type: none">Op het scherm wordt de opstartanimatie weergegeven.Op het scherm wordt Onderhoud weergegeven.
TLK 25-serie	Houd de volgende knoppen tegelijkertijd ingedrukt: <ul style="list-style-type: none">Knop PowerKnop Volume DownKnop Push-to-Talk (PTT)	<ul style="list-style-type: none">Er klinkt een positieve indicatietoon.U hoort een spraakmelding.De witte halvemaaanvormige LED knippert.

2.2


Verbinding maken met de Portal Onderhoudsmodus

Eerste vereisten: Zorg ervoor dat uw apparaat in de onderhoudsmodus staat.

Procedure:


- Voer een van de volgende handelingen uit als u het wifi-netwerk wilt configureren of logboeken wilt downloaden:

Optie	Handelingen
Uw apparaat aansluiten op de Portal Onderhoudsmodus via een USB-kabel	Sluit uw apparaat via een USB-kabel aan op uw computer.  OPMERKING: Als u Windows 10 gebruikt, heeft u geen drivers nodig om uw apparaat te verbinden met uw computer. Zodra de computer is verbonden, wordt uw apparaat weergegeven als Remote NDIS Device onder Network adapters .

Optie	Handelingen
Uw apparaat aansluiten op de Portal Onderhoudsmodus via wifi	<p>a. Verbind uw smartapparaten of computer met de volgende wifi-netwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor TLK 110: wifi-netwerk TRS-XXXX¹ . • Voor TLK 25: wifi-netwerk TLK25-XXXX². • Voor TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² . <p>b. Voer voor het wifi-wachtwoord de laatste acht cijfers van het serienummer van uw apparaat in.</p> <p> OPMERKING: De WAVE PTX Portal-beheerder kan het standaard wachtwoord wijzigen.</p>

2. Open de gewenste webbrowser.

3. Voer in de adresbalk <https://192.168.100.1> in.

 **OPMERKING:** Als u wordt gevraagd de vereiste gebruikersnaam en het vereiste wachtwoord in te voeren, zijn de standaard inloggegevens de volgende:


- Gebruikersnaam: vangogh_adm
- Wachtwoord: <De laatste acht tekens van het serienummer van uw apparaat>.

2.3

Diagnostische logboeken lokaal genereren

Procedure:

Voer een van de volgende acties uit, afhankelijk van uw apparaatmodel:

Model	Procedures	Resultaten
TLK 110	Houd de knoppen Volume Up en Volume Down ingedrukt totdat Logboeken aanmaken op het scherm wordt weergegeven.	<p>Als de aanvraag voor het logboekpakket lukt, geeft uw portofoon de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • U hoort een spraakmelding. • Op het scherm wordt Logboeken aangemaakt weergegeven. • Het pictogram Status van diagnostisch logboek  wordt weergegeven op de statusbalk. • Het scherm Logboekinformatie geeft Beschikbaar weer.
TLK 25-serie	Houd de knop Power en Volume Down ingedrukt.	Als de aanvraag voor het logboekpakket lukt, geeft uw apparaat de volgende indicaties weer:

¹ XXXX staat voor de laatste vier cijfers van het IMEI-nummer van uw portofoon.

² XXXX staat voor de laatste vier cijfers van het IMEI-nummer van uw apparaat. .

Model	Procedures	Resultaten
		<ul style="list-style-type: none">• U hoort een spraakmelding.• De bovenste halvemaanvormige witte LED knippert twee keer.

2.4

Apparaat lokaal wissen

Eerste vereisten: Zorg ervoor dat uw apparaat in de onderhoudsmodus staat.

Procedure:

Voer een van de volgende acties uit, afhankelijk van uw apparaatmodel:

Model	Procedures	Resultaten
TLK 110	<ol style="list-style-type: none">Houd de knoppen PTT, Power en Talkgroup Scroll Rocker (CH-) tegelijkertijd ingedrukt.Nadat Onderhoud op het scherm verschijnt, houdt u de knop Volume Down en Menu/Programmable tegelijkertijd ingedrukt totdat Portofoon wissen op het scherm verschijnt.	De portofoon start opnieuw op en verwijdert de door de gebruiker configureerbare permanente instellingen. De activeringscode moet handmatig opnieuw worden gegenereerd via de WAVE PTX Portal.
TLK 25-serie	Houd de knoppen Volume Down en Voice Assistant tegelijkertijd ingedrukt.	<ul style="list-style-type: none">• U hoort een spraakmelding.• De bovenste en onderste halvemaanvormige witte LED knippert twee keer.• Het apparaat wordt opnieuw opgestart in de herstelmodus en de LED-balk geeft een LED-lampje met twee balken weer. <p>Wanneer het apparaat is gewist, wordt het automatisch opnieuw opgestart.</p>

2.5

Soorten onderhoudscodes of storingsen

In de volgende paragrafen worden de problemen, foutberichten of onderhoudscodes gemeld die op uw apparaat worden weergegeven, evenals de stappen voor probleemoplossing die u kunt uitvoeren.






Afhankelijk van het model van uw apparaat worden de problemen weergegeven op het scherm of klinken ze als spraakmeldingen.

Als de problemen zich blijven voordoen, legt u de logboeken handmatig vast en neemt u contact op met een erkende Motorola Solutions-dealer om de logboeken extern op te halen.

2.5.1

Geen verbinding

Geen mobiele verbinding



Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Op het portofoonscherm verschijnt Geen verbinding.</p> <ul style="list-style-type: none"> De statusbalk van de portofoon geeft de volgende pictogrammen weer: <ul style="list-style-type: none">  Mobiel netwerk niet verbonden.  Mobiel netwerk niet beschikbaar.  Simkaart ongeldig.  Simkaart ontbreekt. Er klinkt een negatieve toon. De rode LED knippert. 	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of de antenne goed is vastgezet. Controleer in de WAVE PTX Portal of de kolom CELL PLAN Activated weergeeft. <ul style="list-style-type: none">  OPMERKING: Alleen van toepassing op portofoons met een geïntegreerde simkaart. Controleer of de simkaart correct is geplaatst.
TLK 25	<p>Als er geen verbinding is vanwege problemen met het LTE-netwerk, geeft het apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> De spraakmelding klinkt om aan te geven dat het netwerk van uw apparaat niet beschikbaar is. De LED met drie balken gaat branden en schuift. De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED's blijven knipperen. <p>Als er geen verbinding is met de LTE-serviceprovider, geeft het apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> De spraakmelding klinkt om aan te geven dat er geen internetverbinding is, ook al is LTE ingeschakeld. De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED's blijven knipperen. <p>Als u uw opdracht in het apparaat spreekt via de spraakassistentfunctie en vraagt naar de LTE-status, gaat de LED-balk branden en geeft deze de signaalsterkte van het netwerk aan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of de simkaart is geplaatst. Controleer of het apparaat zich in het LTE-dekkingsgebied bevindt. <p>Controleer in de WAVE PTX Portal of de kolom CELL PLAN Activated weergeeft.</p>



Geen Wi-Fi-verbinding

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 25-serie	<p>Als er geen verbinding is vanwege problemen met het wifi-netwerk, geeft het apparaat de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De spraakmelding klinkt om aan te geven dat het netwerk van uw apparaat niet beschikbaar is.• De LED met drie balken gaat branden en schuift.• De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED's blijven knipperen.	<ul style="list-style-type: none">• Controleer of wifi is ingeschakeld.• Controleer of de geconfigureerde wifi-SSID en het -wachtwoord juist zijn.• Controleer of het apparaat zich binnen het wifi-bereik bevindt.
	<p>Als er geen verbinding is met de Internet Service Provider, geeft het apparaat de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De spraakmelding klinkt om aan te geven dat er geen internetverbinding is.• De LED-balk gaat branden en geeft de signaalsterkte van het netwerk aan.• De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED's blijven knipperen. <p>Als u uw opdracht in het apparaat spreekt via de spraakassistentfunctie en vraagt naar de wifi-status, gaat de LED-balk branden en geeft deze de signaalsterkte van het netwerk aan.</p>	<p>Controleer of de wifi-router normaal werkt.</p>

2.5.2




Geen verbinding met de apparaatbeheerserver

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Op het portfoonscherm verschijnt Fout 0824.</p> <ul style="list-style-type: none">• Op de statusbalk van de portfoon worden de pictogrammen voor de sterkte van het wifi-netwerk en het mobiele netwerk weergegeven:<ul style="list-style-type: none">○  Sterkte mobiele netwerk.	<ul style="list-style-type: none">• Als u verbinding maakt via wifi, controleer dan of de internetverbinding van het toegangspunt goed is.• Controleer of een firewall de internettoegang niet blokkeert. <p> OPMERKING: Het WiFi MAC Address wordt weergegeven op de pagina Device Info of het informatiescherm in de testmodus.</p>

Model	Betekenis	Oplossingen
	<ul style="list-style-type: none"> ○  Sterkte wifi-netwerk. ● Op de WAVE PTX Portal geeft de kolom CELL PLAN Activated weer en de kolom CONNECTED No. <p> OPMERKING: Alleen van toepassing op portofoons met een geïntegreerde simkaart.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Controleer of een firewall de toegang tot de bestemmingspoort TCP 8883 niet blokkeert.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● U hoort de spraakmelding "Service code 0824". ● Het apparaat trilt. ● De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED knipperen twee keer. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Als u verbinding maakt via wifi, controleer dan of de internetverbinding van het toegangspunt goed is. ● Controleer of een firewall de internettoegang niet blokkeert. ● Controleer of een firewall de toegang tot de bestemmingspoort TCP 8883 niet blokkeert.

2.5.3

Geen verbinding met de WAVE PTX-server

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Het portofoonscherm geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De onderhoudscodes <code>Fout 0620</code> of <code>Fout 0621</code>. ● Op de statusbalk van de portfoon worden de pictogrammen voor de sterkte van het wifi-netwerk en het mobiele netwerk weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> ○  Sterkte wifi-netwerk. ○  Sterkte mobiele netwerk. ● Op de WAVE PTX Portal geeft de kolom CELL PLAN Activated weer en de kolom CONNECTED Yes. <p> OPMERKING: Alleen van toepassing op portofoons met een geïntegreerde simkaart.</p>	<p>Controleer op de WAVE PTX Portal of de apparaatnaam wordt weergegeven op de pagina Users en of de kolom STATUS Active weergeeft. Als in de kolom STATUS Disabled wordt weergegeven, moet u de status van de gebruiker opnieuw activeren.</p> <p>Voer de volgende handelingen uit om gebruikers opnieuw te activeren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selecteer de gebruikers op de pagina Users. 2. Klik in het menu Actions op Activate. 3. Klik op OK. <p>Controleer of de geselecteerde gebruikers teruggaan naar de status Active.</p> <p>Klik op de link Reactivate vanuit de kolom Activation Code om het WAVE PTX-account opnieuw te activeren.</p>
TLK 25- serie	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De spraakmelding geeft een van de volgende onderhoudscodes aan: 	<p>Controleer op de WAVE PTX Portal of de apparaatnaam wordt weergegeven op de pagina Users en of de kolom STATUS Active weergeeft.</p>

Model	Betekenis	Oplossingen
	<ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" ○ "Service code 0624" ● Het apparaat trilt. ● De bovenste en onderste halveaanvormige rode LED knipperen twee keer. 	<p>Als in de kolom STATUS Deactivated wordt weergegeven, voert u de volgende handelingen uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik op Activate onder Activation Status. 2. Klik op Generate Activation Code onder Activation Status om het WAVE-account opnieuw te activeren.

2.5.4

Verbindingsproblemen PWAP

In dit gedeelte vindt u oplossingen voor connectiviteitsproblemen met vooraf geconfigureerde wifi-toegangspunten (PWAP), specifiek voor het model uit de TLK 25-serie.

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 25-serie	<p>Als de wifi-inloggegevens ontbreken op de WAVE PTX Portal en het apparaat is verbonden met een tijdelijke wifi-verbinding, geeft het apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De spraakmelding klinkt om aan te geven dat het apparaat is verbonden met een tijdelijke wifi-verbinding en u eraan te herinneren de wifi-inloggegevens via de WAVE PTX Portal te configureren. ● De bovenste halveaanvormige witte LED knippert twee keer. ● De spraakmelding wordt elke acht minuten herhaald, samen met de bovenste halveaanvormige witte LED die twee keer knippert, totdat de wifi-inloggegevens zijn geconfigureerd. <p>Als het apparaat na 30 seconden zoeken geen verbinding kan maken met de PWAP, geeft het apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De spraakmelding klinkt om aan te geven dat het apparaat de tijdelijke wifi niet kan vinden en u eraan te herinneren dat het tijdelijke wifi-toegangspunt binnen bereik moet zijn. ● De LED met drie balken knippert. 	<p>Configureer de wifi-inloggegevens via de WAVE PTX Portal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zorg ervoor dat het tijdelijke wifi-toegangspunt binnen bereik is. 2. Configureer de wifi of hotspot die als PWAP fungeert met de volgende inloggegevens: <ol style="list-style-type: none"> a. SSID: WaveRadio b. Wachtwoord: RadioManagement c. Type: WPA/WPA2-Personal(PSK)

Model	Betekenis	Oplossingen
	<ul style="list-style-type: none">De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED knipperen twee keer.	

2.5.5

Fout bij het activeren van WAVE PTX

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Het portofoonscherm geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">De onderhoudscodes Fout 0622 of Fout 0623.	<p>Controleer op de WAVE PTX Portal of de apparaatnaam wordt weergegeven op de pagina Users en of de kolom STATUS Active weergeeft. Als in de kolom STATUS Disabled wordt weergegeven, moet u de status van de gebruiker opnieuw activeren.</p> <p>Voer de volgende handelingen uit om gebruikers opnieuw te activeren:</p> <ol style="list-style-type: none">Selecteer de gebruikers op de pagina Users.Klik in het menu Actions op Activate.Klik op OK. <p>Controleer of de geselecteerde gebruikers teruggaan naar de status Active.</p> <p>Klik op de link Reactivate vanuit de kolom Activation Code om het WAVE PTX-account opnieuw te activeren.</p>
TLK 25-serie	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">De spraakmelding geeft een van de volgende onderhoudscodes aan:<ul style="list-style-type: none">"Service code 0620""Service code 0622""Service code 0624"Het apparaat trilt.De bovenste en onderste halfvemaanvormige rode LED knipperen twee keer.	<p>Controleer op de WAVE PTX Portal of de apparaatnaam wordt weergegeven op de pagina Users en of de kolom STATUS Active weergeeft.</p> <p>Als in de kolom STATUS Deactivated wordt weergegeven, voert u de volgende handelingen uit:</p> <ol style="list-style-type: none">Klik op Activate onder Activation Status.Klik op Generate Activation Code onder Activation Status om het WAVE-account opnieuw te activeren.

2.5.6

Verkeerde taal op scherm en bij spraakmeldingen

Deze paragraaf is alleen van toepassing op het model TLK 110.

Lampje


Op de portofoon worden tekst- en spraakmeldingen in de verkeerde taal weergegeven.

Oplossingen

- Controleer of er geen software wordt gedownload of dat de installatie van de WAVE PTX Portal niet bezig is.
Als er een upgrade in behandeling is, wordt op de statusbalk van de portofoon het pictogram  **Downloading** of  **Upgrade Available** weergegeven. De WAVE PTX Portal geeft een van de volgende meldingen weer:
 - **Software Downloaded** geeft **True** weer.
 - **Downloading Software Package** geeft **True** weer.Start indien nodig uw portofoon opnieuw op om updates te installeren.
- Controleer de geselecteerde taalinstelling op de pagina **Device Details**.
De standaard taal is Amerikaans-Engels. De taal die is geselecteerd bij het registreren van het gebruikersaccount wordt automatisch gedownload en geïnstalleerd wanneer er verbinding wordt gemaakt met de apparaatbeheerserver.
- Wijzig de voorkeurstaal en wacht tot de nieuwe taal op de portofoon wordt weergegeven. Selecteer vervolgens de gewenste taal opnieuw.

2.5.7

Geen kanalen

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>De portofoon geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De oranje LED knippert.• Op het portofoonscherm verschijnt Geen kanalen.• De statusbalk van de portofoon geeft het pictogram  Scan weer. <p>Scannen kan niet worden uitgeschakeld via het portofoonmenu of de pagina's Device Management in de WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Controleer in de WAVE PTX Portal of uw portofoon lid is van een of meer gespreksgroepen.• Controleer of het Standaard gespreksgroepstype ten minste twee leden heeft en of het Verzender-gespreksgroepstype een Verzender-lid heeft.• Controleer de toewijzing van de kanaalzone/-positie op de pagina's Contacts en Features in de WAVE PTX Portal.

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft een van de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als uw apparaat gereed is, klinkt de gesproken melding om aan te geven dat de gespreksgroepenlijst leeg is. Als u de lijst met gespreksgroepen opent vanuit het apparaatmenu, klinkt de spraakmelding om aan te geven dat de lijst met gespreksgroepen leeg is. <p>Scannen kan niet worden uitgeschakeld via het apparaatmenu of de pagina's Device Management in de WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Controleer in de WAVE PTX Portal of uw apparaat lid is van een of meer gespreksgroepen. Controleer of het Standaard gespreksgroepstype ten minste twee leden heeft en of het Verzender-gespreksgroepstype een Verzender-lid heeft. Controleer de toewijzing van de kanaalzone/-positie op de pagina Corporate Management in de WAVE PTX Portal.




2.5.8

Gebruiker uitgeschakeld

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>De portofoon geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> De rode LED knippert. Op het portofoonscherm wordt <i>Gebruiker uitgeschakeld</i> weergegeven. <p>Op de WAVE PTX Portal geven de pagina's Devices en User Management aan dat het WAVE PTX-gebruikersaccount is <i>Gedeactiveerd</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Controleer op de WAVE PTX Portal of de WAVE PTX-gebruikersstatus actief is. Gebruik een van de geautoriseerde gebruikers met de functie 'Extern toezicht' om het gebruikersaccount in te schakelen. Als het WAVE PTX-gebruikersaccount nog steeds is uitgeschakeld, raadpleegt u een van de volgende handleidingen: <ul style="list-style-type: none"> 'Fleet-leden extern uitschakelen of inschakelen' in de <i>gebruikershandleiding voor verzending, MN007932A01</i>. 'PTT-service inschakelen voor een andere gebruiker' in de <i>gebruikershandleiding van de iOS PTT-portofoonapplicatie, MN006656A01</i>. <p>Zie https://waveoncloud.com/Home/Help.</p>
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> U hoort de spraakmelding die aangeeft dat de gebruiker is uitgeschakeld. De rode halvemaaanvormige LED knippert snel. <p>Op de WAVE PTX Portal geven de pagina's Devices en User Management aan dat het WAVE PTX-gebruikersaccount is <i>Gedeactiveerd</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nadat het WAVE PTX-gebruikersaccount is ingeschakeld, houdt u de knop PTT op de portofoon 3 seconden ingedrukt om u aan te melden.

2.5.9

Verkeerde/verouderde locatie melden

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	De WAVE PTX-verzender/-applicatie kan de locatie van een specifieke portofoon niet weergeven of locatierapporten zijn verkeerd/verouderd.	<ul style="list-style-type: none">• Controleer of het pictogram  Location Reporting wordt weergegeven op de statusbalk van de portofoon.• Controleer of Automatic Location Publish Control is ingeschakeld onder Manage Contacts → Features in de WAVE PTX Portal.• Controleer of de portofoon voor locatierapportage (TLK 110) en de locatiemonitor (WAVE PTX-verzender/-applicatie) in elkaars contactpersonenlijst staan.• Controleer het interval voor locatierapportage in de verzender en applicatie. <p> OPMERKING: De locatie wordt standaard om de 10 minuten gerapporteerd.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nadat het WAVE PTX-gebruikersaccount is ingeschakeld, houdt u de knop PTT op de portofoon 3 seconden ingedrukt om u aan te melden.
TLK 25-serie	De WAVE PTX-verzender/-applicatie kan de locatie van een specifiek apparaat niet weergeven of locatierapporten zijn verkeerd/verouderd.	<ul style="list-style-type: none">• Controleer of de Location is ingeschakeld via spraakopdracht of op de pagina SETTINGS van de WAVE PTX Portal.• Controleer of Automatic Location Publish Control is ingeschakeld onder Corporate Management → PTT Users → Features in de WAVE PTX Portal.• Controleer of het apparaat voor locatierapportage (TLK 25) en de locatiemonitor (WAVE PTX-verzender/-applicatie) in elkaars contactpersonenlijst staan.• Controleer het interval voor locatierapportage in de verzender en applicatie. <p> OPMERKING: De locatie wordt standaard om de 10 minuten gerapporteerd.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nadat het WAVE PTX-gebruikersaccount is ingeschakeld, houdt u de knop PTT op

Model	Betekenis	Oplossingen
		de portofoon 3 seconden ingedrukt om u aan te melden.


2.5.10

Problemen met scannen en gespreksfuncties

Problemen met het inschakelen van 'Gespreksgroep scannen'

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	Als u 'Gespreksgroep scannen' niet kunt inschakelen, wordt Scan uitgeschakeld en wordt de scanindicator niet weergegeven op de statusbalk van de portofoon nadat u de functie Scan heeft ingeschakeld in het portofoonmenu.	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of Enable Talkgroup Scanning is ingeschakeld in Manage Contacts op de Features-pagina in de WAVE PTX Portal en of een of meer gespreksgroepen in de scanlijst staan. Schakel Scannen in uw portofoon in via het portofoonmenu of de pagina Apparaatinstellingen in de WAVE PTX Portal.
TLK 25-serie	Als u 'Gespreksgroep scannen' niet kunt inschakelen, wordt Scan niet ingeschakeld nadat u de functie Scan heeft ingeschakeld en hoort u de spraakmelding dat u contact moet opnemen met de beheerder omdat de functie beperkt is.	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of Enable Talkgroup Scanning is ingeschakeld onder Corporate Management → PTT Users → Talkgroups in de WAVE PTX Portal en dat een of meer gespreksgroepen zijn toegewezen in de scanlijst. Schakel Scannen in uw apparaat in via spraakopdrachten of onder SETTINGS → Voice Control Policy-pagina in de WAVE PTX Portal.

Problemen met het ontvangen van groeps- of privégesprekken

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	Als u geen groeps- of privégesprekken kunt ontvangen, geeft de portofoon de volgende indicaties weer: <ul style="list-style-type: none"> De portofoon kan nieuwe oproepen starten en lopende oproepen beantwoorden, maar kan geen nieuwe oproepen ontvangen. De groene en oranje LED's knipperen langzaam. Op de statusbalk van de portofoon wordt het pictogram  Do Not Disturb weergegeven. 	Schakel Do Not Disturb via het portofoonmenu of de WAVE PTX Portal uit.

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 25-serie	<p>Als u geen groeps- of privégesprekken kunt ontvangen, geeft het apparaat de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het apparaat kan nieuwe oproepen starten en lopende oproepen beantwoorden, maar kan geen nieuwe oproepen ontvangen.• De groene en gele halvemaanvormige LED's knipperen afwisselend.	<p>Schakel Do Not Disturb uit via het apparaatmenu, via spraakopdracht of onder SETTINGS in de WAVE PTX Portal.</p>

2.5.11

Problemen met het downloaden en installeren van software-updates



Apparaat kan de software-update niet downloaden

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Het portofoonscherm toont een van de volgende onderhoudscodes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fout 0720• Fout 0721 <p>De WAVE PTX Portal geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Op de pagina's Devices en Users geeft de kolom LAST CONNECTED Now weer en de kolom SOFTWARE DOWNLOADED False, gedurende meer dan 30 minuten.• Op de pagina WAVE Devices Management geeft Downloading Software Package False weer.	<ul style="list-style-type: none">• Laad de pagina's Devices Users regelmatig opnieuw.• Voer de taak Apparaat lokaal wissen op pagina 12 uit.• Als uw apparaat alleen is verbonden met wifi, configureert u het wifi-toegangspunt via de portal Onderhoudsmodus. Zie Verbinding maken met de Portal Onderhoudsmodus op pagina 10 voor meer informatie.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het apparaat trilt.• De spraakmelding geeft een van de volgende onderhoudscodes aan:<ul style="list-style-type: none">○ "Service code 0720"○ "Service code 0721"• De rode halvemaanvormige LED knippert twee keer kort. <p>De WAVE PTX Portal geeft de volgende indicaties weer:</p>	


Model	Betekenis	Oplossingen
	<ul style="list-style-type: none"> Op de pagina's Devices en Users geeft de kolom LAST CONNECTED Now weer en de kolom SOFTWARE DOWNLOADED False, gedurende meer dan 30 minuten. Op de pagina WAVE Devices Management geeft Downloading Software Package False weer. 	

Software-update kan niet worden voltooid

Deze paragraaf is alleen van toepassing op het model TLK 110.

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>De portofoon geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Op de statusbalk van de portofoon wordt het pictogram  Software Available weergegeven. Als u de portofoon opnieuw opstart, wordt de installatie van de software-update niet gestart. <p>Op de pagina Overzicht van WAVE PTX-apparaten van WAVE PTX Portal geeft de kolom SOFTWARE DOWNLOADED Yes weer.</p>	<p>Voer de taak Apparaat lokaal wissen op pagina 12 uit.</p> <p> OPMERKING: Controleer of de batterijcapaciteit van de portofoon meer dan 20% aangeeft om de installatie te voltooien.</p>

Apparaat kan software-update niet installeren

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>De portofoon geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> De statusbalk van uw portofoon geeft het pictogram  Software Downloading weer. Als u de portofoon opnieuw opstart, wordt de installatie van software-update niet gestart. <p>Op de pagina's Devices en Users van WAVE PTX Portal geeft de kolom SOFTWARE DOWNLOADED True weer.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Start het apparaat opnieuw op of schakel het uit en weer in. Als de problemen aanhouden, voert u de taak Apparaat lokaal wissen op pagina 12 uit.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p>	

Model	Betekenis	Oplossingen
	<ul style="list-style-type: none"> Het apparaat trilt. U hoort de spraakmelding "Service code 0724". De rode halve maanvormige LED knippert twee keer kort. Als u het apparaat opnieuw opstart, wordt de installatie van de software-update niet gestart. <p>Op de pagina's Devices en Users van WAVE PTX Portal geeft de kolom SOFTWARE DOWNLOADED True weer.</p>	

2.5.12

Problemen met Bluetooth-verbindingen

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>De portofoon geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth is ingeschakeld. De naam van het Bluetooth-accessoire wordt weergegeven in het Bluetooth-menu. 	<ol style="list-style-type: none"> Wis de Bluetooth-koppeling op uw portofoon en Bluetooth-accessoire. Raadpleeg MN009326A01, <i>Gebruikershandleiding voor de portofoon TLK 110</i> voor meer informatie. Schakel op uw portofoon, of de WAVE PTX Portal, de Bluetooth-functie uit en in.
TLK 25 Wi-Fi	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth is ingeschakeld. Bluetooth-accessoire kan niet worden verbonden met het apparaat. 	<ol style="list-style-type: none"> Wis de Bluetooth-koppeling op uw apparaat en Bluetooth-accessoire. Raadpleeg MN009911A01, <i>Gebruikershandleiding voor WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi-apparaat</i> voor meer informatie. Schakel op uw apparaat, of de WAVE PTX Portal, de Bluetooth-functie uit en in.

2.5.13

Hardwareproblemen

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 110	<p>Het portofoon scherm toont een van de volgende onderhoudscodes:</p> <p>Fout 1520 Hardwarefout wifi-modem.</p> <p>Fout 1620 Hardwarefout mobiele modem.</p>	<p>Leg de logboeken handmatig vast en neem contact op met een erkende Motorola Solutions-dealer om de logboeken extern op te halen.</p>

Model	Betekenis	Oplossingen
	<p>Fout 1820</p> <p>Fout door onvoldoende geheugen.</p>	
TLK 25-serie	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De spraakmelding geeft een van de volgende onderhoudscodes aan:<ul style="list-style-type: none">○ "Error 1520": Hardwarefout wifi-modem.○ "Error 1620": Hardwarefout mobiele modem.○ "Error 1820": Fout door onvoldoende geheugen.• Het apparaat trilt.• De bovenste en onderste halvemaanvormige rode LED knipperen twee keer.	
TLK 25	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• U hoort de spraakmelding "Service Code 1420": simkaart ongeldig of niet herkenbaar.• Het apparaat trilt.• De bovenste en onderste halvemaanvormige rode LED knipperen twee keer. <p>Als u uw opdracht in het apparaat spreekt via de spraakassistentfunctie en vraagt naar de LTE-status, geeft uw apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none">• Er klinkt een spraakmelding die aangeeft dat er een simkaartfout is opgetreden.• De LED met één balk knippert.• De bovenste en onderste halvemaanvormige rode LED knipperen twee keer.	<ol style="list-style-type: none">1. Controleer of de simkaart correct is geplaatst.2. Als de simkaart moet worden vervangen, voert u de volgende handelingen uit:<ol style="list-style-type: none">a. Plaats de nieuwe simkaart in het apparaat.b. Activeer de onderhoudsmodus.c. Als u de geplaatste simkaart wilt vergrendelen, houdt u de knoppen Volume omhoog (+) en Spraakassistent tegelijkertijd ingedrukt. <p>Als de vergrendeling van de simkaart is gelukt, geeft uw apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none">• Er klinkt een positieve toon.• De bovenste en onderste halvemaanvormige groene LED's gaan branden. <p>Als de vergrendeling van de simkaart is mislukt, geeft uw apparaat de volgende indicaties:</p> <ul style="list-style-type: none">• Er klinkt een negatieve toon.• De bovenste en onderste halvemaanvormige rode LED knipperen twee keer.

2.5.14

Diverse problemen

Deze paragraaf is alleen van toepassing op modellen uit de TLK 25-serie.

Model	Betekenis	Oplossingen
TLK 25-serie	<p>Het apparaat geeft de volgende indicaties weer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De spraakmelding geeft een van de volgende onderhoudscodes aan:<ul style="list-style-type: none">○ "Service Code xx01": Applicatie abnormaal afgesloten.○ "Service Code xx02": Applicatie abnormaal gereset.○ "Service Code xx03": Apparaat gereset.• Het apparaat trilt.• De bovenste en onderste halvevormige rode LED knipperen twee keer.	<p>Leg de logboeken handmatig vast en neem contact op met een erkende Motorola Solutions-dealer om de logboeken extern op te halen.</p>

תוכן העניינים

3	הודעות בנושא קניין רוחני ורגולציה.....
4	הקדמה.....
4	סימונים שנכללים במדריך זה.....
5	היסטוריית המסמך.....
6	פרסומים קשורים.....
7	פרק 1: מבוא.....
9	פרק 2: פתרון בעיות.....
9	2.1 כניסה למצב תחזוקה.....
9	2.2 התחברות לפורטל מצב תחזוקה.....
10	2.3 יצירת יומני אבחון באופן מקומי.....
11	2.4 ניקוי ההתקן באופן מקומי.....
11	2.5 סוגי קודי שירות או כשלים.....
11	2.5.1 אין חיבור.....
13	2.5.2 אין חיבור ל-Device Management Server.....
13	2.5.3 אין חיבור ל-WAVE PTX Server.....
14	2.5.4 בעיות חיבוריות של PWAP.....
15	2.5.5 כשל בהפעלת WAVE PTX.....
15	2.5.6 שפת תצוגה והתראות קוליות שגויה.....
16	2.5.7 אין ערוצים.....
17	2.5.8 המשתמש הושבת.....
17	2.5.9 דיווח על מיקום שגוי/מיושן.....
18	2.5.10 בעיות בתכונת סריקה ושיחה.....
19	2.5.11 בעיות בהורדה והתקנה של עדכון תוכנה.....
21	2.5.12 בעיות בקישוריות Bluetooth.....
21	2.5.13 בעיות חומרה.....
22	2.5.14 בעיות שונות.....

הודעות בנושא קניין רוחני ורגולציה

זכויות יוצרים

מוצרי מוטורולה סולושנס המתוארים במסמך זה עשויים להכיל תוכניות מחשב של מוטורולה סולושנס המוגנות בזכויות יוצרים. החוקים בארצות הברית ובארצות אחרות מגנים על זכויות בלעדיות מסוימות של מוטורולה סולושנס בנוגע לתוכניות מחשב המוגנות בזכויות יוצרים. לפיכך, תוכניות מחשב של מוטורולה סולושנס המוגנות בזכויות יוצרים, אשר נכללות במוצרי מוטורולה סולושנס המתוארים במסמך זה, אינן ניתנות להעתקה או לשכפול בשום אופן ללא אישור מפורש וכתוב מצד מוטורולה סולושנס. אסור לשכפל, להעביר, לשמור במערכת אחזור או לתרגם כל חלק ממסמך זה לשפה אחרת או לשפת מחשב אחרת, בשום צורה או בשום אמצעי אחר, ללא אישור קודם ומפורש בכתב מצד Motorola Solutions, Inc.

סימנים מסחריים

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS, and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners.

זכויות רישוי

רכישת מוצרי מוטורולה סולושנס לא תיחשב כמעניקה, במישרין או במשתמע, בהשתק או בכל אופן אחר שהוא, כל רישיון במסגרת זכויות היוצרים, הפטנטים או הבקשות לפטנטים של מוטורולה סולושנס, למעט רישיון השימוש הרגיל, שאינו בלעדי, הנובע מכוח החוק בתהליך המכירה של מוצר.

תוכן קוד פתוח

מוצר זה עשוי להכיל תוכנת קוד פתוח המשמשת במסגרת רישיון. עיין באמצעי התקנת המוצר עבור תוכן מלא של הודעות משפטיות של קוד פתוח ותכונות.

הוראת 'השלכת ציוד חשמלי ואלקטרוני' (WEEE) של האיחוד האירופי ובריטניה



הוראת WEEE של האיחוד האירופי ותקנת WEEE של בריטניה מחייבות סימון של מוצרים הנמכרים בארצות האיחוד האירופי ובריטניה, בתווית עם סמל פח אשפה עם גלגלים ועליו סימן X (על גבי המוצר או המארז עצמו, במוצרים מסוימים). כפי שמוגדר בהוראת ה-WEEE, תווית פח אשפה עם גלגלים שעליו סימן X פירושה שלקוחות ומשתמשי-קצה בארצות האיחוד האירופי ובריטניה נדרשים לא להשליך ציוד חשמלי ואלקטרוני או אביזרים שכאלה יחד עם האשפה הביתית. לקוחות או משתמשי-קצה בארצות האיחוד האירופי ובריטניה נדרשים לפנות לנציג המקומי של ספק הציוד או אל מרכז שירות הלקוחות של הספק, לקבלת מידע על המערכת לאיסוף פסולת בארצם.

כתב ויתור

לידיעתך, תכונות, יכולות והתקנים מסוימים המתוארים במסמך זה עשויים שלא לחול על השימוש במערכת מסוימת או שלא לספק רישיון לשימוש כזה, או ייתכן שהם תלויים במאפיינים של יחידת מנוי מסוימת למכשיר נייד או בתצורה מסוימת של פרמטרים מסוימים. לקבלת מידע נוסף, פנה לאיש הקשר שלך במוטורולה סולושנס.

Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved 2024 ©

הקדמה


מדריך זה משמש כמדריך בסיסי שיסייע לך לפתור בעיות בעצמך במכשירים שלך באמצעות קודי השירות והתראות אחרות. מכשירים נבחרים מסוג WAVE PTX מספקים קודי שירות שיכולים לעזור לך במשימות השירות והתמיכה.


המידע במדריך זה רלוונטי עבור:


- מכשיר קשר נישא TLK 110
- מכשיר מסדרת TLK 25

סימונים שנכללים במדריך זה

במהדורה זו תבחין בסימוני אזהרה, זהירות והודעה שמופיעים לאורך הטקסט. סימונים אלו נועדו להדגיש את העובדה שישנן סכנות בטיחות, ולהסב את תשומת ליבך לאמצעי הזהירות שיש לנקוט ולהקפיד עליהם.

אזהרה: סימון אזהרה מציין מצב מסוכן פוטנציאלי, אשר התעלמות ממנו עלולה להסתיים במוות או בפציעה. 

זהירות: סימון זהירות מציין מצב מסוכן פוטנציאלי, אשר התעלמות ממנו עלולה לגרום נזק לציוד. 

הערה: הודעה מציינת נוהל הפעלה, פעולה, או מצב שחשוב להדגיש. 

היסטוריית המסמך

השינויים המשמעותיים הבאים יושמו במדריך זה מאז המהדורה הקודמת.

תאריך	תיאור	מהדורה
נובמבר 2022	מהדורה ראשונית.	MN009548A01-AA
אוגוסט 2023	נוסף דגם TLK 25 Wi-Fi.	MN009548A01-AB
ינואר 2024	הנושאים הבאים עודכנו: <ul style="list-style-type: none">• כניסה למצב תחזוקה• התחברות לפורטל מצב תחזוקה	MN009548A01-AC
מרץ 2024	הנושאים הבאים עודכנו: <ul style="list-style-type: none">• אין חיבור• בעיית חומרה• בעיות חיבוריות של PWAP	MN009548A01-AD

פרסומים קשורים

הרשימה הבאה מכילה מסרי חלקים וכותרים של פרסומים קשורים.

- MN009326A01, מדריך למשתמש למכשיר קשר נישא TLK 110
- MN009327A01, מדריך שירות בסיסי למכשיר קשר נישא TLK 110
- MN009911A01, מדריך למשתמש במכשיר WAVE PTX™ מסדרת TLK 25

מבוא


אם המכשיר זקוק לתיקון ותמיכה, הוא מציג התראה.



ניתן לזהות את סוגי השירות והתמיכה הנדרשים למכשיר הקשר TLK 110 דרך קוד ה-QR המודפס בתא הסוללה שנמצא בגב מכשיר הקשר.



ניתן לזהות את סוגי השירות והתמיכה הנדרשים למכשיר מסדרת TLK 25 דרך קוד ה-QR המודפס בתא הסוללה שנמצא בגב המכשיר.

הערה:  קוד ה-QR המודפס מנתב אותך לדף תחילת העבודה. תוכל למצוא מידע נוסף על הצרכים של המכשיר שברשותך על-ידי הקלדת קוד השירות בתיבת החיפוש.

פתרון בעיות

2.1

כניסה למצב תחזוקה

דרישות מוקדמות: כבה את המכשיר.

הליך:

בצע אחת מהפעולות הבאות, בהתאם לדגם המכשיר:

דגם	הליכים	תוצאות
TLK 110	לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT ועל בורר הגלילה בקבוצת שיחה (-CH), והפעל את מכשיר הקשר שלך.	<ul style="list-style-type: none">בתצוגה מופיעה הנפשה של אתחול.בתצוגה מופיע תחזוקה.
סדרת TLK 25	לחץ לחיצה ארוכה על הלחצנים הבאים בו-זמנית: <ul style="list-style-type: none">לחצן הפעלהלחצן החלשת עוצמת קוללחצן ווקי-טוקי (PTT)	<ul style="list-style-type: none">נשמע צליל חיווי חיובי.נשמעת כריזה קולית.הנורית הלבנה בצורת חצי סהר מהבהבת.

2.2


התחברות לפורטל מצב תחזוקה

דרישות מוקדמות: ודא שהמכשיר שלך נמצא במצב תחזוקה.

הליך:


1. אם עליך להגדיר את רשת ה-Wi-Fi או להוריד יומנים, בצע אחת מהפעולות הבאות:

אפשרות	פעולות
חיבור המכשיר לפורטל מצב תחזוקה באמצעות כבל USB	חבר כבל USB בין המכשיר למחשב. הערה: אם אתה משתמש ב-Windows 10, לא נדרשים מנהלי התקנים כדי לחבר את המכשיר למחשב. לאחר החיבור, המחשב מציג את המכשיר כמכשיר NDIS מרוחק תחת מתאמי רשת.

אפשרות	פעולות
חיבור המכשיר לפורטל מצב תחזוקה באמצעות Wi-Fi	<p>a. חבר את המכשירים החכמים או את המחשב לרשתות Wi-Fi הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> עבור TLK 110, TRS-XXXX¹ רשת Wi-Fi. עבור TLK 25, רשת Wi-Fi זר: TLK25-XXXX². עבור TLK 25 Wi-Fi, TLK25-WIFI-XXXX² רשת Wi-Fi. <p>b. עבור סיסמת ה-Wi-Fi, הזן את שמונה הספרות האחרונות של המספר הסידורי של המכשיר שלך.</p> <p>הערה:  מנהל מערכת של WAVE PTX Portal יכול לשנות את סיסמת ברירת המחדל.</p>

2. פתח את דפדפן האינטרנט המועדף עליך.

3. בשורת הכתובת, הזן <https://192.168.100.1>.

הערה:  אם אתה מתבקש להזין את שם המשתמש והסיסמה הנדרשים, אלה הם פרטי ההתחברות המהווים ברירת מחדל:

• שם משתמש: vangogh_adm

• סיסמה: <שמונת התווים האחרונים של המספר הסידורי של המכשיר שלך>.

2.3

יצירת יומני אבחון באופן מקומי

הליך:

בצע אחת מהפעולות הבאות, בהתאם לדגם המכשיר:

דגם	הליכים	תוצאות
TLK 110	לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן הגברת עוצמת הקול ועל לחצן החלשת עוצמת הקול עד להופעת האפשרות יוצר יומנים על המסך.	<ul style="list-style-type: none"> אם הבקשה לחבילת היומנים הצלחה, במכשיר הקשר מופיעים החיוויים הבאים: נשמעת כריזה קולית. בצג מופיע נוצרו יומנים. הסמל 'מצב יומן אבחון'  מופיע בשורת המצב. במסך 'פרטי היומן' מופיע זמין.
סדרת TLK 25	לחץ לחיצה ארוכה על לחצן ההפעלה או על החלשת עוצמת הקול.	<ul style="list-style-type: none"> אם הבקשה לחבילת היומנים הצליחה, במכשיר יופיעו החיוויים הבאים: נשמעת כריזה קולית. נורית החיווי הלבנה בצורת חצי סהר למעלה מהבהבת פעמיים.

¹ XXXX מייצג את ארבע הספרות האחרונות של מספר IMEI של מכשיר הקשר.
² XXXX מייצג את ארבע הספרות האחרונות של מספר IMEI של המכשיר. רשת Wi-Fi.

ניקוי ההתקן באופן מקומי

דרישות מוקדמות: ודא שהמכשיר שלך נמצא במצב תחזוקה.

הליך:

בצע אחת מהפעולות הבאות, בהתאם לדגם המכשיר:

תוצאות	הליכים	דגם
מכשיר הרדיו יבצע אתחול מחדש וימחק את ההגדרות הקיימות שהוגדרו על-ידי המשתמש. יש ליצור מחדש את קוד ההפעלה באופן ידני באמצעות WAVE PTX Portal.	<p>a. לחץ לחיצה ממושכת על ה-PTT, לחצן ההפעלה ועל בורר הגלילה בקבוצת שיחה (CH-) בו-זמנית.</p> <p>b. לאחר שהמילה תחזור וקה תופיע על המסך, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן החלשת עוצמת הקול ועל לחצן תפריט/ניתן לתכנות בו-זמנית עד שהאפשרות ניקוי מכשיר קשר תופיע על המסך.</p>	TLK 110
<ul style="list-style-type: none"> נשמעת כריזה קולית. נוריות החיווי הלבנות בצורת חצי סהר למעלה ולמטה מהבהבות פעמיים. המכשיר מאותחל למצב שחזור והנורית מציגה שני פסים. <p>אם ניקוי המכשיר הצליח, המכשיר יופעל מחדש אוטומטית.</p>	<p>לחץ לחיצה ממושכת על הלחצנים החלשת עוצמת קול ועוזר קולי בו-זמנית.</p>	סדרת TLK 25

סוגי קודי שירות או כשלים

הסעיפים באים מציגים את הבעיות, הודעות הכשל או קודי השירות שמוציגים במכשיר ושליבים לפתרון בעיות שאותם תוכל לבצע בעצמך.


בהתאם לדגם המכשיר, הבעיות מופיעות על גבי הצג או בכריזות קוליות.

אם הבעיה נמשכת, לכד את היומנים באופן ידני ופנה לספק מורשה של Motorola Solutions כדי שימשיך את היומנים מרחוק.

אין חיבור

אין חיבור סלולרי

פתרונות	חיוויים	דגם
<ul style="list-style-type: none"> ודא שהאנטנה מחוברת כראוי. ב-WAVE PTX Portal, ודא שבעמודה תוכנית סלולרית מופיע מופעלת. <p>הערה: אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה.</p>	<p>בצג מכשיר הקשר מופיע אין חיבור.</p> <ul style="list-style-type: none"> בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים הסמלים הבאים: 	TLK 110

פתרונות	חיוויים	דגם
<ul style="list-style-type: none"> • ודא שכרטיס ה-SIM הוכנס כראוי. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ הרשת הסלולרית לא מחוברת.  ○ הרשת הסלולרית לא זמינה.  ○ כרטיס SIM לא חוקי.  ○ כרטיס SIM חסר.  • נשמע צליל שלילי. • הנורית האדומה מהבהבת. 	
<ul style="list-style-type: none"> • ודא שכרטיס ה-SIM הותקן. • ודא שהמכשיר נמצא באזור כיסוי של LTE. 	<p>אם אין חיבור בגלל בעיות ברשת ה-LTE, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • נשמעת כריזה קולית שמציינת שרשת המכשיר מושבתת. • שלושת פסי הנורית מאירים בזה אחר זה. • נוריות ה-LED האדומות בצורת חצי סהר בחלק העליון והתחתון מהבהבות ברצף. 	TLK 25
<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא שבעמודה תוכנית סלולרית מופיע מופעלת.</p>	<p>אם אין חיבור לספק שירותי LTE, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • נשמעת כריזה קולית שמציינת שאין חיבור לאינטרנט אף על פי ש-LTE מופעל. • נוריות ה-LED האדומות בצורת חצי סהר בחלק העליון והתחתון מהבהבות ברצף. <p>אם אתה אומר את הפקודה למכשיר באמצעות התכונה 'עוזר קולי' ושואל על מצב ה-LTE, פס ה-LED נדלק כדי לשקף את עוצמת אות הרשת.</p>	




אין חיבור Wi-Fi

פתרונות	חיוויים	דגם
<ul style="list-style-type: none"> • ודא ש-Wi-Fi מופעל. • ודא שה-SSID והסימה המוגדרים של ה-Wi-Fi נכונים. • ודא שהמכשיר נמצא באזור כיסוי של Wi-Fi. 	<p>אם אין חיבור ל-Wi-Fi בגלל בעיות ברשת ה-Wi-Fi, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • נשמעת כריזה קולית שמציינת שרשת המכשיר מושבתת. • שלושת פסי הנורית מאירים בזה אחר זה. • נוריות ה-LED האדומות בצורת חצי סהר בחלק העליון והתחתון מהבהבות ברצף. 	סדרת TLK 25
<ul style="list-style-type: none"> • ודא שנתב ה-Wi-Fi פועל כרגיל. 	<p>אם אין חיבור לספק שירותי האינטרנט, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • נשמעת כריזה קולית שמציינת שאין חיבור לאינטרנט. • נורית החיווי עם פס אחד נדלקת כדי לשקף את עוצמת אות הרשת. 	

דגם	חיוויים	פתרונות
	<ul style="list-style-type: none"> נוריות ה-LED האדומות בצורת חצי סהר בחלק העליון והתחתון מהבהבות ברצף. <p>אם אתה אומר את הפקודה למכשיר באמצעות התכונה 'עוזר קולי' ושואל על מצב ה-Wi-Fi, נורית החיווי עם פס אחד נדלקת כדי לשקף את עוצמת אות הרשת.</p>	

2.5.2

אין חיבור ל-Device Management Server

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<p>בצג מכשיר הקשר מופיע שגיאה 0824.</p> <ul style="list-style-type: none"> בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים סמלים של עוצמת רשת Wi-Fi טובה ועוצמת רשת סלולרית טובה: <ul style="list-style-type: none">  עוצמת הרשת הסלולרית.  עוצמת רשת ה-Wi-Fi. ב-WAVE PTX Portal, בעמודה תוכנית סלולרית מופיע הופעל ובעמודה מחובר מופיע לא. הערה: אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה. 	<ul style="list-style-type: none"> אם אתה מתחבר באמצעות Wi-Fi, ודא שחיבור האינטרנט של נקודת הגישה תקין. ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה לאינטרנט.  הערה: כתובת MAC של WiFi מוצקת בדף פרטי התקן או במסך המידע במצב בדיקה. ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה ליציאת היעד 8883 TCP.
TLK 25 Wi-Fi	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> נשמעת הכריזה הקולית "Service code 0824". המכשיר רוטט. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<ul style="list-style-type: none"> אם אתה מתחבר באמצעות Wi-Fi, ודא שחיבור האינטרנט של נקודת הגישה תקין. ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה לאינטרנט. ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה ליציאת היעד 8883 TCP.

2.5.3

אין חיבור ל-WAVE PTX Server

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<p>בצג מכשיר הקשר מופיעים החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> קוד השירות שגיאה 0620 או שגיאה 0621. בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים סמלים של עוצמת רשת Wi-Fi טובה ועוצמת רשת סלולרית טובה: 	<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא ששם המכשיר מופיע בדף משתמשים ושבעמודה מצב מופיע פעיל. אם בעמודה מצב מופיע מושבת, עליך להפעיל מחדש את מצב המשתמש.</p> <p>בצע את הפעולות הבאות כדי להפעיל מחדש משתמשים:</p>

דגם	חיוויים	פתרונות
	<ul style="list-style-type: none"> ○ עוצמת רשת ה-Wi-Fi. ○ עוצמת הרשת הסלולרית. ● ב-WAVE PTX Portal, בעמודה תוכנית סלולרית מופיע הופעל ובעמודה מחובר מופיע כן. ✎ הערה: אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. בחר את המשתמשים בדף משתמשים. 2. בתפריט פעולות, לחץ על הפעל. 3. לחץ על אישור. <p>ודא שהמשתמשים שנבחרו חוזרים למצב פעיל. לחץ על הקישור הפעל מחדש במודת קוד הפעלה לאתחול מחדש של חשבון AVE PTX.</p>
סדרת TLK 25	<ul style="list-style-type: none"> ● המכשיר מציג את החיוויים הבאים: ● הכריזה הקולית משמיעה אחד מקודי השירות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" ○ "Service code 0624" ● המכשיר רוטט. ● נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא ששם המכשיר מופיע בדף משתמשים ושבעמודה מצב מופיע פעיל. אם העמודה מצב מציגה מושבת, בצע את הפעולות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לחץ על הפעל תחת מצב הפעלה. 2. לחץ על צור קוד הפעלה תחת מצב הפעלה כדי לאתחל מחדש את חשבון ה-WAVE.

2.5.4

בעיות חיבוריות של PWAP

הסעיף הזה מספק פתרונות לבעיות חיבוריות מסוג נקודת גישה ל-Wi-Fi שהוגדרה מראש (PWAP) שהן ספציפיות לדגם מסדרת TLK 25.

דגם	חיוויים	פתרונות
סדרת TLK 25	<ul style="list-style-type: none"> ● אם אישורי ה-Wi-Fi חסרים ב-WAVE PTX Portal והמכשיר מחובר לחיבור Wi-Fi זמני, המכשיר מציג את החיוויים הבאים: ● הכריזה הקולית נשמעת ומציינת שהמכשיר מחובר באופן זמני ל-Wi-Fi, והיא מזכירה לך להגדיר את אישורי ה-Wi-Fi ב-WAVE PTX Portal. ● נורית החיווי הלבנה העליונה בצורת חצי סהר מהבהבת פעמיים. ● הכריזה הקולית חוזרת כל שמונה דקות, בליווי הבהוב כפול מנורית החיווי העליונה הלבנה בצורת חצי סהר, עד להגדרת אישורי ה-Wi-Fi. 	<p>הגדר את אישורי ה-Wi-Fi ב-WAVE PTX Portal.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ● אם המכשיר לא מסוגל להתחבר ל-PWAP אחרי 30 שניות חיפוש, המכשיר מציג את החיוויים הבאים: ● הכריזה הקולית נשמעת ומציינת שהמכשיר לא הצליח למצוא את חיבור ה-Wi-Fi הזמני, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ודא שנקודת הגישה הזמנית ל-Wi-Fi נמצאת בטווח. 2. הגדר נקודת Wi-Fi או נקודה חמה שפועלת בתור PWAP באמצעות האישורים הבאים:

דגם	חיוויים	פתרונות
	<ul style="list-style-type: none"> • נורית החיווי עם שלושה פסים מהבהבת. • נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<p>a. SSID: WaveRadio</p> <p>b. סיסמה: RadioManagement</p> <p>c. ווג: WPA/WPA2-Personal(PSK)</p>

2.5.5

כשל בהפעלת WAVE PTX

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<p>בצג מכשיר הקשר מופיעים החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • קודי השירות שג יאה 0622 או שג יאה 0623. 	<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא ששם המכשיר מופיע בדף משתמשים ושבעמודה מצב מופיע פעיל. אם בעמודה מצב מופיע מושבת, עליך להפעיל מחדש את מצב המשתמש.</p> <p>בצע את הפעולות הבאות כדי להפעיל מחדש משתמשים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בחר את המשתמשים בדף משתמשים. 2. בתפריט פעולות לחץ על הפעל. 3. לחץ על אישור. <p>ודא שהמשתמשים שנבחרו חוזרים למצב פעיל.</p> <p>לחץ על הקישור הפעל מחדש במודעה קוד הפעלה לאתחול מחדש של חשבון AVE PTX.</p>
סדרת TLK 25	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • הכריזה הקולית משמיעה אחד מקודי השירות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Service code 0620" ○ "Service code 0622" ○ "Service code 0624" • המכשיר רוטט. • נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא ששם המכשיר מופיע בדף משתמשים ושבעמודה מצב מופיע פעיל. אם העמודה מצב מציגה מושבת, בצע את הפעולות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. לחץ על הפעל תחת מצב הפעלה. 2. לחץ על צור קוד הפעלה תחת מצב הפעלה כדי לאתחל מחדש את חשבון ה-WAVE.

2.5.6

שפת תצוגה והתראות קוליות שגויה


סעיף זה רלוונטי לדגם TLK 110 בלבד.

חיווי	פתרונות
טקסט התצוגה וההתראות הקוליות של מכשיר הקשר מוצגים או מושמעים בשפה שגויה.	<ul style="list-style-type: none"> • ודא שלא מתבצעת הורדת תוכנה או שאין התקנה ממתינה ל-WAVE PTX Portal.

חיווי	פתרונות
	<p>אם קיים שדרוג ממתין, בשורת המצב של מכשיר הקשר יופיע סמל  מוריד או סמל  שדרוג זמין. WAVE PTX Portal מציג אחת מהאפשרויות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ לצד התוכנה הורדה מופיע נכון. ○ לצד מוריד חבילת תוכנה מופיע נכון. <p>אם יש צורך, הפעל מחדש את מכשיר הקשר כדי להתקין את העדכונים.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● בדוק את הגדרת השפה שנבחרה בדף פרטי התקן. שפת ברירת המחדל היא אנגלית US והשפה שנבחרה בעת רישום חשבון המשתמש מורדת ומותקנת באופן אוטומטי בעת התחברות ל-Device Management Server. ● שנה את השפה המועדפת והמתן עד שמכשיר הקשר יציג את השפה החדשה. לאחר מכן בחר מחדש את השפה המועדפת עליך.

2.5.7



אין ערוצים

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<p>מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● הנורית בצבע ענבר מהבהבת. ● בצג מכשיר הקשר מופיע אין ערוצים. ● בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  סריקה. <p>לא ניתן להשבית את הסריקה מתפריט מכשיר הקשר או בדפי ניהול התקנים ב-WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ב-WAVE PTX Portal, ודא כי מכשיר הקשר שלך חבר בקבוצת שיחה אחת או יותר. ● ודא שקבוצת השיחה הרגילה כוללת לפחות שני חברים וכי קבוצת השיחה של Dispatcher כוללת חבר Dispatcher. ● בדוק את הקצאת האזור/המיקום של הערוץ בדפים אנשי קשר ותכונות ב-WAVE PTX Portal.
TLK 25 Wi-Fi	<p>מכשיר הקשר מציג אחד מהחיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● אם המכשיר מוכן, תישמע כריזה קולית שמציינת שרשימת קבוצות השיחה ריקה. ● אם אתה ניגש לרשימת קבוצות השיחה מתפריט המכשיר, תישמע כריזה קולית שמציינת שרשימת קבוצות השיחה ריקה. <p>לא ניתן להשבית את הסריקה מתפריט המכשיר או בדפי ניהול מכשירים בתוך WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ב-WAVE PTX Portal, ודא שהמכשיר שלך חבר בקבוצת שיחה אחת או יותר. ● ודא שקבוצת השיחה הרגילה כוללת לפחות שני חברים וכי קבוצת השיחה של Dispatcher כוללת חבר Dispatcher. ● בדוק את הקצאת האזור/המיקום של הערוץ בדף ניהול חברה ב-WAVE PTX Portal.

המשתמש הושבת

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<ul style="list-style-type: none"> מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> הנורית האדומה מהבהבת. במכשיר הקשר מופיע הכיתוב המשתמש מושבת. 	<ul style="list-style-type: none"> ב-WAVE PTX Portal, ודא שהמצב של משתמש WAVE PTX הוא פעיל. השתמש באחד המשמשים המורשים עם יכולת פיקוח מרחוק כדי להפעיל את חשבון המשתמש. אם חשבון המשתמש של WAVE PTX עדיין מושבת, עיין באחד המדריכים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> "הפעלה או השבתה של חבר צי מרחוק" במדריך משריך למשתמש ב-Dispatch, MN007932A01. "הפעלת שירות PTT עבור משתמש אחר" במדריך למשתמש עבור רדיו PTT של iOS. ראה https://waveoncloud.com/Home/Help. לאחר שחשבון המשתמש של WAVE PTX הופעל, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT במשך 3 שניות כדי לנסות להיכנס.
TLK 25 Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> המכשיר מציג את החיוויים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> נשמעת כריזה קולית שמציינת שהמשתמש הושבת. הנורית האדומה בצורת חצי סהר מהבהבת במהירות. 	<ul style="list-style-type: none"> ב-WAVE PTX Portal, הדפים מכשירים וניהול משתמשים מראים שחשבון המשתמש ב-WAVE PTX מושבת. ב-WAVE PTX Portal, הדפים מכשירים וניהול משתמשים מראים שחשבון המשתמש ב-WAVE PTX מושבת.

דיווח על מיקום שגוי/מיושן

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<ul style="list-style-type: none"> ל-WAVE PTX Dispatcher או ליישום WAVE PTX אין אפשרות להציג את המיקום של מכשיר קשר ספציפי או שהוא מדווח על מיקום שגוי/מיושן. 	<ul style="list-style-type: none"> ודא שהסמל  דיווח מיקום מופיע בשורת המצב של מכשיר הקשר. ודא שהתכונה פקד פרסום מיקום אוטומטי מופעלת תחת ניהול אנשי קשר → תכונות ב-WAVE PTX Portal. ודא שמכשיר הקשר המדווח על המיקום (TLK 110) וצופה המיקום (WAVE PTX Dispatcher) או היישום (WAVE PTX) מופיעים ברשימת אנשי הקשר זה של זה. בדוק את מרווח הזמן לדיווח על מיקום ב-Dispatcher וביישום.  הערה: מרווח ברירת המחדל לדיווח על מיקום הוא פעם ב-10 דקות. לאחר שחשבון המשתמש של WAVE PTX הופעל, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT במכשיר הקשר במשך 3 שניות כדי לנסות להיכנס.
TLK 25 מדרת	<ul style="list-style-type: none"> ל-WAVE PTX Dispatcher או ליישום WAVE PTX אין אפשרות להציג את המיקום של מכשיר ספציפי או שהוא מדווח על מיקום שגוי/מיושן. 	<ul style="list-style-type: none"> ודא שהתכונה מיקום מופעלת דרך פקודה קולית או בדף הגדרות ב-WAVE PTX Portal.

דגם	חיוויים	פתרונות
		<ul style="list-style-type: none"> • ודא שהתכונה פקד פרסום מיקום אוטומטי מופעלת תחת Corporate Management → משתמשי PTT → תכונות ב-WAVE PTX → Portal. • ודא שהמכשיר המדווח על המיקום (TLK 25) וצופה המיקום (WAVE PTX Dispatcher או היישום PTX) מופיעים ברשימת אנשי הקשר זה של זה. • בדוק את מרווח הזמן לדיווח על מיקום ב-Dispatcher וביישום. •  הערה: מרווח ברירת המחדל לדיווח על מיקום הוא פעם ב-10 דקות. • לאחר שחשבונו המשתמש של WAVE PTX הופעל, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT במכשיר הקשר במשך 3 שניות כדי לנסות להיכנס.

2.5.10

בעיות בתכונת סריקה ושיחה

בעיה בהפעלה של סריקת קבוצות שיחה

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	אם לא ניתן להפעיל את 'סריקת קבוצות שיחה', התכונה סריקה נכבית וחיווי הסריקה לא מופיע בשורת המצב של מכשיר הקשר אחרי שמפעילים את התכונה סריקה מתפריט מכשיר הקשר.	<ul style="list-style-type: none"> • ודא כי האפשרות אפשר סריקת קבוצות שיחה מופעלת בדף תכונות ניהול אנשי קשר ב-WAVE → PTX Portal וכי רשימת הסריקות כוללת קבוצת שיחה אחת או יותר. • אפשר סריקה במכשיר הקשר באמצעות תפריט מכשיר הקשר או בדף 'הגדרות מכשיר' ב-WAVE → PTX Portal.
סדרת TLK 25	אם לא ניתן להפעיל את 'סריקת קבוצות שיחה', התכונה סריקה לא פועלת אחרי שהפעלת את התכונה סריקה ונשמעת כריזה קולית שמודיעה שיש לפנות למנהל מערכת מכיוון שהתכונה מוגבלת.	<ul style="list-style-type: none"> • ודא שהתכונה אפשר סריקת קבוצות שיחה פועלת תחת Corporate Management → משתמשי PTT → קבוצות שיחה ב-WAVE → PTX Portal ושברשימת הסריקה מוקצית קבוצת שיחה אחת או יותר. • הפעל סריקה במכשיר דרך פקודה קולית או בדף הגדרות → מדיניות בקרה קולית ב-WAVE → PTX Portal.

בעיה בקבלת שיחות פרטיות או קבוצתיות

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	אם לא ניתן לקבל שיחות פרטיות או קבוצתיות, מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים:	השבת את האפשרות נא לא להפריע בתפריט מכשיר הקשר או ב-WAVE PTX Portal.

פתרונות	חיוויים	דגם
	<ul style="list-style-type: none"> מכשיר הקשר יכול ליזום שיחות חדשות ולהשיב לשיחות שמתנהלות כעת אך אינו יכול לקבל שיחות חדשות. הנוריות בצבע ירוק וענבר מהבהבות בקצב איטי. בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  נא לא להפריע. 	
<p>השבת את נא לא להפריע מתפריט המכשיר, דרך פקודה קולית או תחת הגדרות ב-WAVE PTX Portal.</p>	<p>אם לא ניתן לקבל שיחות פרטיות או קבוצתיות, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> המכשיר יכול ליזום שיחות חדשות ולהשיב לשיחות שמתנהלות כעת אך אינו יכול לקבל שיחות חדשות. נוריות החיווי בצבע ירוק וצהוב בצורת חצי סהר מהבהבות לסירוגין. 	TLK 25

2.5.11

בעיות בהורדה והתקנה של עדכון תוכנה



המכשיר לא מצליח להוריד את עדכון התוכנה

פתרונות	חיוויים	דגם
	<p>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> Error 0720 Error 0721 <p>ב-WAVE PTX Portal מופיעים החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> בדפים מכשירים ומשתמשים העמודה חיבור אחרון מציגה עכשיו והעמודה התוכנה הורדה מציגה False במשך יותר מ-30 דקות. בדף ניהול מכשירי WAVE, האפשרות מוריד חבילת תוכנה מציגה False. 	TLK 110
<ul style="list-style-type: none"> טען מחדש בתדירות קבועה את הדפים מכשירים ומשתמשים. בצע את המשימה ניקוי ההתקן באופן מקומי בדף 11. אם המכשיר שלך מתחבר רק ל-Wi-Fi, הגדר את נקודת הגישה של ה-Wi-Fi דרך פורטל מצב תחזוקה. לקבלת מידע נוסף, עיין בסעיף התחברות לפורטל מצב תחזוקה בדף 9. 	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> המכשיר רוטט. הכריזה הקולית משמיעה אחד מקודי השירות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> "Service code 0720" "Service code 0721" הנורית האדומה בצורת חצי סהר מהבהבת פעמיים לרגע. <p>ב-WAVE PTX Portal מופיעים החיוויים הבאים:</p>	TLK 25 Wi-Fi

דגם	חיוויים	פתרונות
	<ul style="list-style-type: none"> בדפים מכשירים ומשתמשים העמודה חיבור אחרון מציגה עכשיו והעמודה התוכנה הורדה מציגה False במשך יותר מ-30 דקות. בדף ניהול מכשירי WAVE, האפשרות מוריד חבילת תוכנה מציגה False. 	

לא ניתן להשלים את עדכון התוכנה

סעיף זה רלוונטי לדגם TLK 110 בלבד.

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<ul style="list-style-type: none"> מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים: בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  תוכנה זמינה. הפעלה מחדש של מכשיר הקשר לא מתחילה את התקנת עדכון התוכנה. בדף 'סיכום התקנים' של WAVE PTX ב-WAVE Portal, בעמודה התוכנה הורדה מופיע כן. 	<p>בצע את המשימה ניקוי ההתקן באופן מקומי בדף 11.</p> <p>הערה: כדי להשלים את ההתקנה, יש לוודא שקיבולת הסוללה של מכשיר הקשר גבוהה מ-20%.</p> 

המכשיר לא מצליח להתקין עדכון תוכנה

דגם	חיוויים	פתרונות
TLK 110	<ul style="list-style-type: none"> מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים: בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  הורדת תוכנה מתבצעת. אתחול מכשיר הקשר לא מתחיל את התקנת עדכון התוכנה. בדפים מכשירים ומשתמשים ב-WAVE PTX Portal העמודה התוכנה הורדה מציגה True. 	<p>1. בצע אתחול מחדש של המכשיר או כבה והפעל אותו.</p>
TLK 25 Wi-Fi	<ul style="list-style-type: none"> המכשיר מציג את החיוויים הבאים: המכשיר רוטט. נשמעת הכריזה הקולית "Service code 0724". הנורית האדומה בצורת חצי סהר מהבהבת פעמיים לרגע. אתחול המכשיר לא מתחיל את התקנת עדכון התוכנה. בדפים מכשירים ומשתמשים ב-WAVE PTX Portal העמודה התוכנה הורדה מציגה True. 	<p>2. אם הבעיה נמשכת, בצע את המשימה ניקוי ההתקן באופן מקומי בדף 11.</p>

בעיות בקישוריות Bluetooth

פתרונות	חיוויים	דגם
<p>1. במכשיר הקשר שלך ובאביזר Bluetooth, נקה את השיוך של Bluetooth. למידע נוסף, ראה MN009326A01, מדריך למשתמש למכשיר קשר נישא TLK 110.</p> <p>2. במכשיר הקשר שלך או ב-WAVE PTX Portal, השבת את תכונת ה-Bluetooth והפעל אותה מחדש.</p>	<p>מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth מופעל. השם של אביזר Bluetooth מופיע בתפריט Bluetooth. 	TLK 110
<p>1. במכשיר ובאביזר Bluetooth, נקה את השיוך של Bluetooth. למידע נוסף, עיין ב-MN009911A01, מדריך למשתמש במכשיר ב-WAVE PTX™ TLK 25 Wi-Fi.</p> <p>2. במכשיר או ב-WAVE PTX Portal, השבת את תכונת ה-Bluetooth והפעל אותה מחדש.</p>	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bluetooth מופעל. אביזרי Bluetooth לא יכולים להתחבר למכשיר. 	TLK 25 Wi-Fi

בעיות חומרה

פתרונות	חיוויים	דגם
<p>לכד את היומנים באופן ידני ופנה לספק מורשה של Motorola Solutions כדי שימשוך את היומנים מרחוק.</p>	<p>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</p> <p>שגיאה 1520</p> <p>שגיאת חומרה של מודם Wi-Fi.</p> <p>שגיאה 1620</p> <p>שגיאת חומרה של מודם סלולרי.</p> <p>שגיאה 1820</p> <p>שגיאת 'אין די זיכרון'.</p>	TLK 110
	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> הכריזה הקולית משמיעה אחד מקודי השירות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> “Error 1520”: שגיאת חומרה של מודם Wi-Fi. “Error 1620”: שגיאת חומרה של מודם סלולרי. “Error 1820”: שגיאת 'אין די זיכרון'. המכשיר רוטט. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	טדרת TLK 25
<p>1. ודא שכרטיס ה-SIM הוכנס כראוי.</p>	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p>	TLK 25

פתרונות	חיוויים	דגם
<p>2. אם צריך להחליף את כרטיס ה-SIM, בצע את הפעולות הבאות:</p> <p>a. הכנס את כרטיס ה-SIM החדש לתוך המכשיר.</p> <p>b. היכנס למצב תחזוקה.</p> <p>c. כדי לנעול את כרטיס ה-SIM שהוכנס, לחץ לחיצה ארוכה על לחצן הגברת הקול (+) ועל הלחצן עוזר קולי בו-זמנית.</p> <p>אם נוהל נעילת ה-SIM מצליח, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> נשמע צליל חיובי. נוריות ה-LED הירוקות בצורת חצי סהר בחלק העליון והתחתון נדלקות. <p>אם נוהל נעילת ה-SIM לא מצליח, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> נשמע צליל שלילי. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<ul style="list-style-type: none"> נשמעת הכריזה הקולית "Service Code 1420": לא ניתן לזהות או כרטיס SIM לא חוקי. המכשיר רוטט. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. <p>אם אתה אומר את הפקודה למכשיר באמצעות התכונה 'עוזר קולי' ושואל על מצב ה-LTE, המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> הכריזה הקולית נשמעת ומציינת שיש שגיאה בכרטיס SIM. נוריות החיווי עם פס אחד מהבהבות. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	

2.5.14

בעיות שונות

סעיף זה רלוונטי לדגם סדרת TLK 25 בלבד.

פתרונות	חיוויים	דגם
<p>לכד את היומנים באופן ידני ופנה לספק מורשה של Motorola Solutions כדי שימשוך את היומנים מרחוק.</p>	<p>המכשיר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> הכריזה הקולית משמיעה אחד מקודי השירות הבאים: <ul style="list-style-type: none"> "Service Code xx01": היישום יצא באופן חריג. "Service Code xx02": היישום אופס באופן חריג. "Service Code xx03": המכשיר מאתחל. המכשיר רוטט. נוריות החיווי האדומות בצורת חצי סהר העליונה והתחתונה מהבהבות פעמיים. 	<p>סדרת TLK 25</p>