

Guia de solução de problemas



Lista de equipamentos necessários para solução de problemas/reparo

As ferramentas e equipamentos necessários dependem do reparo; consulte a lista de equipamentos do eGuide.

Etapas da solução de problemas

1. Quando houver um problema, primeiro tente determinar a causa do problema consultando as seções relevantes do Manual de instalação do Wi-Fi.
2. **Problemas de modem:** pode haver problemas com o modem se ele não ficar “on-line” na interface gráfica do usuário (graphical user interface, GUI) do modem ou se ele estiver entregando baixas velocidades.
 - a. Primeiro, revise a página relevante da seção [Solução de problemas de instalação via satélite](#) do e-Guide.
 - b. O eSVT também é um recurso para solução de problemas de modem.
 - c. Se o problema não puder ser resolvido, ligue para o Suporte. Pode ser necessário trocar o modem.
3. **Problemas de conexão nos dispositivos Wi-Fi:** Pode haver um problema de conexão com dispositivos Wi-Fi se ambos os dispositivos estiverem ligados, mas as redes de PDV Viasat ou do Portal Cativo não aparecerem ou se uma conexão estável não puder ser estabelecida.
 - a. Primeiro, tente executar um PowerCycle na UPS usando as instruções abaixo.

PowerCycling: se os dispositivos Wi-Fi tiverem problemas de conexão, você pode precisar reiniciar o ciclo de alimentação (PowerCycle) da UPS localizada no equipamento interno.

Para fazer isso, mantenha pressionado o botão POWER (Ligar) na UPS por pelo menos 2 segundos. No primeiro bipe, solte o botão e a UPS desligará.

AGUARDE 30 SEGUNDOS e ligue a UPS novamente, mantendo o botão POWER (Ligar) pressionado por 2 segundos. Uma luz verde acenderá e um único bipe curto indicará que a UPS está ligada.

- b. Se isso não resolver o problema, entre em contato com o Suporte. Pode ser necessário realizar preparação.
4. **Problemas de cabeamento:** pode haver um problema de cabeamento se um dispositivo não ligar ou tiver problemas para permanecer ligado.
 - a. Tente substituir os cabos conectados ao dispositivo apresentando problemas. Consulte os Guias de Terminação para saber como fazer cabos de reposição. **OBSERVAÇÃO:** certifique-se de testar esses cabos se houver um testador de disponível.
 - b. Se novos cabos não corrigem o problema, ligue para o Suporte.
 5. **Problemas com tablet:** para qualquer problema no tablet, tente primeiro reiniciá-lo segurando o botão de ligar/desligar, pressionando “Power Off” (Desligar) e pressionando o botão de alimentação novamente para ligá-lo. Se os problemas persistirem, entre em contato com o Suporte.
 6. **Faltas de energia:** os clientes devem ser informados se houver uma falta repentina de energia que faça com que as redes Wi-Fi desapareçam. Levará até 15 minutos para que os PINs ativos se tornem novamente utilizáveis.
 - a. **OBSERVAÇÃO:** esse tempo de espera conta para os valores alocados para planos baseados em tempo.
 - b. **NÃO** emita novos códigos PIN durante esse tempo de espera de 15 minutos.
 7. **Documente** quaisquer novos problemas e resoluções no documento de pós-instalação, para que possam ser adicionados a este guia para uso futuro.