



DISPOSITIF DE TÉLÉPRÉSENCE BEAM

# Guide de dépannage



## SOMMAIRE

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | L'utilisateur ne voit pas d'appareils dans la liste de l'application Beam.  | 3  |
| 2. | L'appareil est disponible sur l'application mais dans l'état "déconnecté".  | 4  |
| 3. | L'appareil ne se charge plus sur sa base de chargement.                     | 5  |
| 4. | L'appareil est connecté mais l'image apparaît pixellisée sur l'écran.       | 6  |
| 5. | L'appareil affiche diverses erreurs.  | 7  |
| 6. | L'utilisateur n'arrive plus à piloter l'appareil avec le clavier.           | 8  |
| 7. | L'appareil est éteint et ne démarre pas.                                    | 9  |
| 8. | Les interlocuteurs de l'élève/étudiant en téléprésence s'entendent en écho. | 10 |
| 9. | Que faire en cas de problème technique ?                                    | 11 |

# 1

## Problème #1

**L'utilisateur ne voit pas d'appareils dans la liste de l'application Beam.**

### **Diagnostic :**

L'utilisateur n'a pas les droits pour piloter.

### **Résolution :**

Solliciter l'administrateur afin qu'il "invite" l'utilisateur.

# 2

## Problème #2

**L'appareil est disponible sur l'application mais dans l'état "déconnecté".**

### Diagnostic 1

La clé 4G usb n'est pas branchée directement ou il n'est pas connecté au réseau Wi-Fi.

### Résolution 1

Rebrancher la clé 4G usb au niveau de la tête ou connecter l'appareil au réseau Wi-Fi.

---

### Diagnostic 2

Il n'y a pas de couverture 4G ou Wi-Fi.

### Résolution 2

Déplacer l'appareil de téléprésence dans un lieu couvert où le fonctionnement de l'appareil a été constaté.

# 3

## Problème #3

**L'appareil ne se charge plus sur sa base de chargement.**

### Diagnostic 1

Il s'agit d'un problème de branchement.

### Résolution 1

Vérifier que le câble d'alimentation soit bien branché dans la prise (et que la prise fonctionne), et également, sur la base de chargement, fermement.

Le câble d'alimentation ne fonctionne peut-être plus : dans ce cas, essayer avec un autre (câble d'alimentation classique).

---

### Diagnostic 2

La LED qui devrait être verte (ou bleue) est d'une autre couleur (ou éteinte).

### Résolution 2

Tenter un redémarrage de l'appareil, ou contacter Awabot.

# 4

## Problème #4

**L'appareil est connecté mais l'image apparaît pixellisée sur l'écran.**

### Diagnostic 1

L'appareil capte peut-être mal la 4G ou le Wi-Fi à cet endroit.

### Résolution 1

Tenter de le déplacer dans un endroit où il capte correctement.

---

### Diagnostic 2

La connexion de l'utilisateur est peut-être mauvaise.

### Résolution 2

Lui demander de réaliser un test de connexion.

---

### Diagnostic 3

Si l'appareil est connecté en 4G, il n'y a peut-être plus de forfait sur la clé 4G (faible probabilité).

### Résolution 3

Vérifier l'état du forfait.

# 5

## Problème #5

**L'appareil affiche diverses erreurs (ex : erreur au niveau de la caméra de navigation, problème moteur, etc...).**

### **Diagnostic**

Une erreur système est survenue sur l'appareil.

### **Résolution**

Il faut redémarrer l'appareil.

Brancher un clavier dans le port USB, puis sélectionner à l'écran "Outils", puis "Marche / Arrêt", puis "Arrêt". Remettre l'appareil sur sa base de chargement pour qu'il redémarre.

*S'il ne redémarre pas, renouveler la manipulation. En cas de nouveau défaut, solliciter le référent technique qui contactera Awabot pour SAV.*

# 6

## Problème #6

L'utilisateur n'arrive plus à piloter l'appareil avec le clavier (le message "conduite au clavier désactivée" s'affiche sur l'écran de l'application).

### Diagnostic

Le curseur de la souris doit être hors champ du logiciel.

### Résolution

Demander à l'utilisateur de remettre le curseur de la souris dans la vue de la session.



# 7

## Problème #7

**L'appareil est éteint et ne démarre pas.**

### **Diagnostic**

L'appareil a peut-être été laissé hors charge.

### **Résolution**

Laisser l'appareil charger sur sa base (plusieurs heures).

*Si vous ne constatez aucun changement au bout de 12 heures, solliciter Awabot.*

# 8

## Problème #8

**Les interlocuteurs de l'élève/étudiant en téléprésence s'entendent en écho.**

### **Diagnostic**

En général, le phénomène d'écho survient lorsque l'utilisateur de l'appareil n'utilise pas le micro-casque fourni au sein du kit de pilotage.

### **Résolution**

Demander à l'élève/étudiant utilisateur de brancher son micro-casque et de l'utiliser.

*Si vous ne constatez aucun changement, solliciter Awabot.*

## Un problème ? N'attendez pas pour demander de l'aide.

### En cas de problème concernant l'appareil de téléprésence ou le kit de pilotage côté élève/étudiant :

1. consultez le guide de dépannage fourni avec le kit afin d'identifier si le problème peut être résolu en autonomie ;
2. si cela n'est pas le cas, ou que l'utilisation du dispositif est urgente :
  - contactez votre référent ;
  - contactez votre support académique ;
  - ou contactez le support Awabot, du lundi au vendredi de 8h à 18h :
    - par téléphone : +33 (0)4 84 98 01 96 ;
    - par mail : [support.tedi@awabot.com](mailto:support.tedi@awabot.com).

