



DISPOSITIF DE TÉLÉPRÉSENCE BEAM®

Guide de dépannage



SOMMAIRE

1.	L'utilisateur ne voit pas d'appareils dans la liste de l'application Beam®	4
2.	L'appareil est disponible sur l'application mais dans l'état "déconnecté".	5
3.	L'appareil ne se charge plus sur sa base de chargement.	6
4.	L'appareil est connecté mais l'image apparaît pixellisée sur l'écran.	7
5.	L'appareil affiche diverses erreurs.	8
6.	L'utilisateur n'arrive plus à piloter l'appareil avec le clavier.	9
7.	L'appareil est éteint et ne démarre pas.	10
8.	Les interlocuteurs de l'élève/étudiant en téléprésence s'entendent en écho.	11
9.	Que faire en cas de problème technique ?	12

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 le Gestionnaire de flotte ou le Chargé de déploiement afin qu'il crée le déploiement.

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 votre référent 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 au pilote 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 pilote :

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 le support Awabot, du lundi au vendredi de 9h à 18h :
 - par téléphone : +33 (0)4 37 23 67 60 ;
 - par mail : support@awabot.com.

Découvrez le MOOC Awabot Smile !



Cette plateforme d'apprentissage en ligne est destinée à accompagner les utilisateurs, pilotes et référents du dispositif de téléprésence inclusive.

Vous y trouverez des tutoriels, une FAQ, ainsi que des ressources pour accueillir, piloter, entretenir et gérer un appareil de téléprésence mobile.

