



---

# **WAVE PTX™ Radio**

## **Service Codes**

### **Troubleshooting Guide**

**NOVEMBER 2022**

© 2022 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved



**MN009548A01-AA**

# Contents

<b>List of Tables</b> .....	<b>3</b>
<b>Intellectual Property and Regulatory Notices</b> .....	<b>4</b>
<b>Foreword</b> .....	<b>5</b>
Notations Used in This Manual.....	5
<b>Document History</b> .....	<b>6</b>
<b>Related Publications</b> .....	<b>7</b>
<b>Chapter 1: Introduction</b> .....	<b>8</b>
<b>Chapter 2: Troubleshooting</b> .....	<b>9</b>
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.....	10
2.5 Types of Service Codes or Failure.....	10
2.5.1 No Connection to the Cellular Network.....	10
2.5.2 No Connection to the Device Management Server.....	11
2.5.3 No Connection to the WAVE PTX Server.....	11
2.5.4 WAVE PTX Activation Failure.....	12
2.5.5 Wrong Display and Voice Announcements Language.....	12
2.5.6 No Channels.....	13
2.5.7 User Disabled.....	13
2.5.8 Reporting Wrong/Stale Location.....	14
2.5.9 Scanning and Call Feature Problems.....	14
2.5.10 Downloading and Installing Software Update Problems.....	15
2.5.11 Bluetooth Connectivity Problems.....	16
2.5.12 Hardware Problems.....	16

# List of Tables

Table 1: Radio Cannot Enable Talkgroup Scanning.....	14
Table 2: Radio Cannot Receive Group or Private Calls.....	14
Table 3: Radio Cannot Download the Software Update.....	15
Table 4: Software Update Cannot be Completed.....	15
Table 5: Radio Cannot Install Software Update.....	15
Table 6: Your Radio Cannot Connect to the Bluetooth Accessory.....	16

# 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 wheeled bin label on the product (or the package in some cases). As defined by the WEEE directive, this crossed-out wheeled 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.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

# Foreword

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

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

For the initial release, the information in this manual is only applicable to TLK 110 portable radio.

## 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.

<b>Edition</b>	<b>Description</b>	<b>Date</b>
MN009548A01-AA	Initial Release	November 2022

## 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*

## Chapter 1

# Introduction

If your radio requires service and support, your radio shows a notification alert. You can identify the types of service and support that your radio needs through the printed QR Code at the back of the radio in the battery compartment.



**NOTE:**

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



## Chapter 2

# Troubleshooting

## 2.1

### Entering Maintenance Mode

**Prerequisites:** Turn off your radio.

**Procedure:**

Press and hold the **PTT** button and **Talkgroup Scroll Rocker (CH-)**, and turn on your radio.

Your radio shows the following indications:

- The display shows boot animation.
- The display shows `Maintenance`.



## 2.2

### Connecting to the Maintenance Mode Portal

**Prerequisites:** Ensure that your radio 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 radio to the Maintenance Mode Portal through a USB cable	Connect a USB cable between your radio and computer.  <b>NOTE:</b> If you are using Windows 10, no drivers are required to connect your radio to your computer.  Once connected, the computer shows your radio as <b>Remote NDIS Device</b> under <b>Network adapters</b> .
Connecting your radio to the Maintenance Mode Portal through Wi-Fi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a Connect your smart devices or computer to the TRS-XXXX<sup>1</sup> Wi-Fi network.</li> <li>b For the Wi-Fi password, enter the last eight digits of your radio serial number.</li> </ol>  <b>NOTE:</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

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

<sup>1</sup> The XXXX represents the last four digits of your radio IMEI number.


## 2.3

# Generating Diagnostic Logs Locally

### Procedure:

Press and hold the **Volume Up** button and **Volume Down** button until `Creating Logs` displays on the screen.

If the logs package request is successful, your radio shows the following indications:

- The voice announcement sounds.
- The display shows `Logs Created`
- The Diagnostics Log Status icon  appears in the status bar.
- The Log Info screen shows `Available`.

## 2.4

# Wiping Device Locally

### Procedure:

- 1 To enter Maintenance mode, press and hold the **PTT**, **Power** button and **Talkgroup Scroll Rocker (CH-)** simultaneously.
- 2 After `Maintenance` appears on the screen, press and hold the **Volume Down** and **Menu/Programmable** button simultaneously until `Radio Wipe` appears on the screen.

Your radio reboots and deletes the user-configurable persistent settings. Activation Code must be manually regenerated through the WAVE PTX Portal.





## 2.5

# Types of Service Codes or Failure

The following sections show the problems, failure messages, or service codes shown on your radio and the self troubleshooting steps that you can perform. If the issues persist, capture the logs manually, and contact authorized Motorola Solutions dealer to pull the logs remotely.


### 2.5.1

## No Connection to the Cellular Network

Indications	Resolutions
<p><b>The radio display shows</b> <code>No Connection</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The radio status bar shows the following icons:<ul style="list-style-type: none"><li>-  Cellular Network Not Connected.</li><li>-  Cellular Network Unavailable.</li><li>-  Invalid SIM Card</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verify the antenna is attached properly.</li><li>• On the WAVE PTX Portal, verify the <b>CELL PLAN</b> column shows <b>Activated</b>.  <b>NOTE:</b> Only applies to radios with a built-in SIM card.</li><li>• Verify the SIM Card is inserted correctly.</li></ul>

---

## Indications

-  Missing SIM Card
  - A negative tone sounds.
  - The red LED blinks.
- 

## Resolutions



### 2.5.2


## No Connection to the Device Management Server

---


### Indications

**The radio display shows** `Error 0824`

- The radio status bar shows good Wi-Fi and Cellular Network Strength icons:
  -  Cellular Network Strength.
  -  Wi-Fi Network Strength.
- On the WAVE PTX Portal, the **CELL PLAN** column shows **Activated** and the **CONNECTED** column shows **No**.

 **NOTE:** Only applies to radios with a built-in SIM card.

### Resolutions

- If connecting through Wi-Fi, verify if internet connection of the Access Point is good.
  - Verify that a firewall is not blocking Internet access.
    -  **NOTE:** The **WiFi MAC Address** is displayed in the **Device Info** page or the Info screen in Test Mode.
  - Verify that a firewall is not blocking access to the destination port TCP 8883.
- 



### 2.5.3


## No Connection to the WAVE PTX Server

---

### Indications

**The radio display shows one of the following service codes:**

- `Error 0620`
- `Error 0621`
- The radio status bar shows good Wi-Fi and Cellular Network Strength icons:
  -  Wi-Fi Network Strength.
  -  Cellular Network Strength.
- On the WAVE PTX Portal, the **CELL PLAN** column shows **Activated** and the **CONNECTED** column shows **Yes**.

 **NOTE:** Only applies to radios with a built-in SIM card.

### Resolutions

On the WAVE PTX Portal, verify 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.

Perform the following actions to reactivate disabled users:

- 1 Select the disabled users in the **Users** page.
- 2 In then **Actions** menu, click **Activate**.
- 3 Click **OK**.

Verify the selected users return to **Active** status.



Click the **Reactivate** link from the **Activation Code** column to re-initialize the WAVE PTX account.

---

## 2.5.4 WAVE PTX Activation Failure

Indications	Resolutions
<p>The radio display shows one of the following service codes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Error 0622</li><li>• Error 0623</li></ul>	<p>On the WAVE PTX Portal, verify the device name appears in the <b>Users</b> page and <b>STATUS</b> column shows <b>Active</b>. If the <b>STATUS</b> column shows <b>Disabled</b>, you must reactivate the user's status.</p> <p>Perform the following actions:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 To reactivate disabled users, select the disabled users in the <b>Users</b> page.</li><li>2 In then <b>Actions</b> menu, click <b>Activate</b>.</li><li>3 Click <b>OK</b>.</li></ol> <p>Verify the selected users return to <b>Active</b> status.</p> <p>Click the <b>Reactivate</b> link from the <b>Activation Code</b> column to re-initialize the WAVE PTX account.</p>

## 2.5.5 Wrong Display and Voice Announcements Language

Indication	Resolutions
<p>The radio displays text and voice announcements in the wrong language.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verify 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  <b>Downloading</b> icon or  <b>Upgrade Available</b> icon. The WAVE PTX Portal shows one of the followings:<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Software Downloaded</b> shows <b>True</b>.</li><li>- <b>Downloading Software Package</b> shows <b>True</b>.</li></ul>If needed, restart your radio to install updates.</li><li>• Verify the selected language setting in the <b>Device Details</b> 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.</li></ul>

---


Indication	Resolutions
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Change the preferred language and wait for your radio to display the new language. Then reselect your preferred language.</li></ul>

---

### 2.5.6

## No Channels

---

Indications	Resolutions
<p><b>The radio display shows</b> No Channels</p> <p>The radio shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The amber LED blinks.</li><li>• Your radio status bar shows the  <b>Scan</b> icon.</li></ul> <p>Scan cannot be disabled from the radio menu or <b>Device Management</b> pages in the WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• On the WAVE PTX Portal, verify that your radio is a member of one or more talk-groups.</li><li>• Verify the Standard talkgroup type has at least two members and Dispatch talkgroup type has a Dispatcher member.</li><li>• Verify channel zone/position assignment in the <b>Contacts</b> and <b>Features</b> pages in the WAVE PTX Portal.</li></ul>

---

### 2.5.7

## User Disabled



---

Indications	Resolutions
<p><b>The radio display shows</b> User Disabled</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The red LED blinks.</li><li>• On the WAVE PTX Portal, the <b>Contacts</b> and <b>Features</b> page shows that the WAVE PTX user account is <i>Suspended</i>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• On the WAVE PTX Portal, verify the WAVE PTX user status is active.</li><li>• Use one of the Authorized Users with Remote Supervision capability to enable the user account.</li><li>• If the WAVE PTX user account is still disabled, refer to one of the following manuals:<ul style="list-style-type: none"><li>- "Remote Disable or Enable Fleet Member" in the <i>Dispatch User Guide</i>, MN007932A01 manual.</li><li>- "Enabling PTT Service for Another User" in the <i>iOS PTT Radio Application User Guide</i>, MN006656A01 manual.</li></ul></li></ul> <p>See <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• After the WAVE PTX user account is enabled, press and hold the <b>PTT</b> button for 3 s to attempt login.</li></ul>

---

### 2.5.8

## Reporting Wrong/Stale Location

Indication	Resolutions
The WAVE PTX Dispatcher/Application is unable to view the location of a specific radio device or location reports are wrong/stale.	<ul style="list-style-type: none"><li>Verify the  <b>Location Reporting</b> icon is displayed on your radio status bar.</li><li>Verify <b>Automatic Location Publishing</b> is enabled in the <b>Manage Contacts</b> and <b>Features</b> page in the WAVE PTX Portal.</li><li>Verify the location reporting radio (TLK 110) and the location watcher (WAVE PTX Dispatcher/Application) are in each others contact list.</li><li>Verify the location reporting interval in the Dispatcher and Application.</li></ul> <p> <b>NOTE:</b> Default location reporting is once every 10 min.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>After the WAVE PTX user account is enabled, press and hold the <b>PTT</b> button on the radio for 3 s to attempt login.</li></ul>


### 2.5.9

## Scanning and Call Feature Problems

Table 1: Radio Cannot Enable Talkgroup Scanning

Indication	Resolutions
<b>Scan</b> turns off and the scan indicator is not present on the radio status bar after you enable the <b>Scan</b> feature from the radio menu.	<ul style="list-style-type: none"><li>Verify that <b>Enable Talkgroup Scanning</b> is enabled in the <b>Manage Contacts Features</b> page in the WAVE PTX Portal and that one or more talkgroups are in the scan list.</li><li>Enable scanning in your radio through the radio menu or the Device Settings page in the WAVE PTX Portal.</li></ul>

Table 2: Radio Cannot Receive Group or Private Calls

Indications	Resolutions
Able to initiate new calls and reply to calls in progress but is unable to receive new calls. <ul style="list-style-type: none"><li>The green and amber LEDs blink slowly.</li><li>The radio status bar shows the  <b>Do Not Disturb</b> icon.</li></ul>	Disable <b>Do Not Disturb</b> from the radio menu or the WAVE PTX Portal.

2.5.10

## Downloading and Installing Software Update Problems

Table 3: Radio Cannot Download the Software Update

Indications	Resolutions
<p><b>The radio display shows one of the following service codes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Error 0720</li> <li>• Error 0721</li> </ul> <p>The WAVE PTX Portal shows the following indications:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On the Devices Summary page, the <b>LAST CONNECTED</b> column shows <b>Now</b> and the <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> column shows <b>No</b> for more than 30 minutes.</li> <li>• On the Device Details page, <b>Software Downloaded</b> and <b>Downloading Software Package</b> shows <b>False</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodically reload the WAVE PTX Portal, WAVE PTX Devices Summary page.</li> <li>• Perform the <a href="#">Wiping Device Locally on page 10</a> task.</li> <li>• If your radio is only connected to Wi-Fi, configure the Wi-Fi access point through Maintenance Mode portal. For more information refer to <a href="#">Connecting to the Maintenance Mode Portal on page 9</a>.</li> </ul>

Table 4: Software Update Cannot be Completed




Indications	Resolution
<ul style="list-style-type: none"> <li>• At the WAVE PTX Devices Summary page of WAVE PTX Portal, the <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> column shows <b>Yes</b>.</li> <li>• Your radio status bar shows  <b>Software Available</b> icon.</li> <li>• Restarting your radio does not initiate the software update installation.</li> </ul>	<p>Perform the <a href="#">Wiping Device Locally on page 10</a> task.</p> <p> <b>NOTE:</b> Ensure your radio battery capacity shows more than 20% to complete the installation.</p>

Table 5: Radio Cannot Install Software Update

Indications	Resolutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• At the WAVE PTX Devices Summary page of WAVE PTX Portal, the <b>LAST CONNECTED</b> column shows <b>Now</b> and the <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> column shows <b>No</b>.</li> <li>• Your radio status bar shows  <b>Software Downloading</b> icon.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Reboot or power-cycle your radio.</li> <li>2 If issues persist, perform the <a href="#">Wiping Device Locally on page 10</a> task.</li> </ol>

### 2.5.11

## Bluetooth Connectivity Problems

Table 6: Your Radio Cannot Connect to the Bluetooth Accessory

Indications	Resolutions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bluetooth is enabled.</li><li>• Bluetooth accessory name appears in the Bluetooth menu.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 On your radio and Bluetooth accessory, clear the Bluetooth pairing. For more information, see MN009326A01, <i>TLK 110 Portable Radio User Guide</i>.</li><li>2 On your radio or the WAVE PTX Portal, disable and enable the Bluetooth feature.</li></ol>

### 2.5.12

## Hardware Problems

Indications	Resolution
<p><b>The radio display shows one of the following service codes:</b></p> <p><b>Error 1520</b> Wi-Fi modem hardware error.</p> <p><b>Error 1620</b> Cellular modem hardware error.</p> <p><b>Error 1820</b> Insufficient memory error.</p>	<p>Capture the logs manually and contact authorized Motorola Solutions dealer to pull the logs remotely.</p>



# Contenido

<b>Lista de tablas.....</b>	<b>3</b>
<b>Propiedad intelectual y avisos normativos.....</b>	<b>4</b>
<b>Prefacio.....</b>	<b>6</b>
Notaciones utilizadas en este manual.....	6
<b>Historial del documento.....</b>	<b>7</b>
<b>Publicaciones relacionadas.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo 1: Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 2: Solución de problemas.....</b>	<b>10</b>
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.....	11
2.5 Tipos de códigos de servicio o falla.....	11
2.5.1 No hay conexión a la red celular.....	11
2.5.2 No hay conexión con el Servidor de administración de dispositivo.....	12
2.5.3 No hay conexión con el servidor WAVE PTX.....	12
2.5.4 Falla en la activación de WAVE PTX.....	13
2.5.5 Idioma incorrecto en los anuncios de voz y la pantalla.....	13
2.5.6 Sin canales.....	14
2.5.7 Usuario desactivado.....	14
2.5.8 Informar una ubicación incorrecta/obsoleta.....	15
2.5.9 Problemas con la función de rastreo y llamada.....	16
2.5.10 Problemas con la descarga e instalación de una actualización de software.....	16
2.5.11 Problemas de conectividad Bluetooth.....	17
2.5.12 Problemas de hardware.....	18

# Lista de tablas

Mesa 1: No se puede activar el rastreo del grupo de conversación en el radio.....	16
Mesa 2: El radio no puede recibir llamadas de grupo o privadas.....	16
Mesa 3: No se puede descargar la actualización de software en el radio.....	16
Mesa 4: No se puede completar la actualización de software.....	17
Mesa 5: No se puede instalar la actualización de software en el radio.....	17
Mesa 6: El radio no puede conectarse al accesorio Bluetooth.....	17

# 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 preservan 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 manual 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 y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

## Derechos de licencia

No se considerará que la compra de productos Motorola Solutions otorgue, en 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 bajo 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 sobre el sistema de recolección de residuos de su país.

## Descargo de responsabilidad

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

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

© 2022 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados.

# Prefacio

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

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

En la versión inicial, la información del manual solo se aplica a los radios portátiles TLK 110.

## Notaciones utilizadas en este manual

En esta publicación, observará que se utilizan notaciones de advertencia, precaución y avisos. Estas notaciones se usan 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 la operación en que es fundamental hacer hincapié.

# Historial del documento

Se han implementado los siguientes cambios principales en este manual desde la edición anterior.

Edición	Descripción	Fecha
MN009548A01-AA	Versión inicial	noviembre del 2022

## 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*

## Capítulo 1

# Introducción

Si el radio requiere servicio y asistencia técnica, mostrará una alerta de notificación. Puede identificar el tipo de servicio y asistencia técnica que requiere el radio a través del código QR ubicado en la parte trasera del radio, en el compartimiento de la batería.



**NOTA:**

El código QR impreso lo dirige a la página Primeros pasos. Puede encontrar más información sobre las necesidades del radio 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 radio.

### Procedimiento:

Mantenga presionados el botón **PTT** y el **Interruptor de desplazamiento del grupo de conversación (CH-)**, y encienda el radio.

Se mostrarán las siguientes indicaciones en el radio:

- En la pantalla, aparece la animación de inicio.
- En la pantalla, se muestra *Maintenance*.

### 2.2



## Conexión al Portal del modo de mantenimiento

### Requisitos:

Asegúrese de que el radio 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 radio al Portal del modo de mantenimiento a través de un cable USB	Conecte un cable USB entre el radio y la computadora.  <b>NOTA:</b> Si utiliza Windows 10, no se necesitan controladores para conectar el radio a la computadora.  Una vez conectado, la computadora muestra el radio como <b>Dispositivo NDIS remoto</b> en <b>Adaptadores de red</b> .
Conectar el radio al Portal del modo de mantenimiento a través de Wi-Fi	<ol style="list-style-type: none"><li>a Conecte sus dispositivos inteligentes o computadora a TRS-XXXX<sup>1</sup> Red Wi-Fi.</li><li>b Para la contraseña de Wi-Fi, ingrese los últimos ocho dígitos del número de serie del radio.</li></ol>  <b>NOTA:</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

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

<sup>1</sup> XXXX representa los últimos cuatro dígitos del número IMEI de su radio.


## 2.3

# Generación de registros de diagnóstico en forma local

### Procedimiento:

Mantenga presionados el botón **Subir el volumen** y el botón **Bajar el volumen** hasta que aparezca `Creating Logs` en la pantalla.

Si la solicitud de paquete de registros se realiza correctamente, se mostrarán las siguientes indicaciones en el radio:

- Se emite el anuncio de voz.
- En la pantalla, se muestra `Logs Created`.
- El ícono de estado del registro de diagnóstico  aparece en la barra de estado.
- En la pantalla de información del registro, se muestra `Available`.

## 2.4

# Limpieza local del dispositivo

### Procedimiento:

- 1 Para ingresar al modo de mantenimiento, mantenga presionados el botón **PTT**, el de **encendido** y el **Interruptor de desplazamiento del grupo de conversación (CH-)** simultáneamente.
- 2 Después de que aparezca `Maintenance` en la pantalla, mantenga presionados simultáneamente los botones **Bajar el volumen** y **Menú/Programable** hasta que se muestre `Radio Wipe` en la pantalla.

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.


## 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 radio y los pasos de solución de problemas que puede realizar por su cuenta. 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





## No hay conexión a la red celular

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla del radio, se muestra</b> <code>No Connection</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En la barra de estado del radio, se muestran los siguientes íconos:<ul style="list-style-type: none"><li>-  Red celular no conectada.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique que la antena esté conectada correctamente.</li><li>• En WAVE PTX Portal, verifique que en la columna <b>PLAN DEL CELULAR</b> se muestre <b>Activado</b>.</li></ul> <p><b>NOTA:</b> Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p>

Indicaciones	Resoluciones
<ul style="list-style-type: none"><li>-  Red celular no disponible.</li><li>-  Tarjeta SIM no válida</li><li>-  Tarjeta SIM faltante</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se emite un tono negativo.</li><li>• El LED parpadea en color rojo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique que la tarjeta SIM esté insertada correctamente.</li></ul>



### 2.5.2


## No hay conexión con el Servidor de administración de dispositivo

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla del radio, se muestra</b> <code>Error 0824</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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"><li>-  Intensidad de la red celular.</li><li>-  Intensidad de la red Wi-Fi.</li></ul></li><li>• En WAVE PTX Portal, en la columna <b>PLAN DEL CELULAR</b>, se muestra <b>Activado</b> y, en la columna <b>CONECTADA</b>, se muestra <b>No</b>.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si se conecta a través de Wi-Fi, verifique si la conexión a Internet del punto de acceso es adecuada.</li><li>• Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso a Internet.<ul style="list-style-type: none"><li> <b>NOTA:</b> La <b>dirección MAC de Wi-Fi</b> se muestra en la página <b>Información del dispositivo</b> o en la pantalla Información en el modo de prueba.</li></ul></li><li>• Verifique que un firewall no esté bloqueando el acceso al puerto de destino TCP 8883.</li></ul>

### 2.5.3

## No hay conexión con el servidor WAVE PTX

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <code>Error 0620</code></li><li>• <code>Error 0621</code></li><li>• 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"><li>-  Intensidad de la red Wi-Fi.</li><li>-  Intensidad de la red celular.</li></ul></li></ul>	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página <b>Usuarios</b> y que en la columna <b>ESTADO</b> se muestre <b>Activo</b>. Si en la columna <b>ESTADO</b> se muestra <b>Desactivado</b>, debe volver a activar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones para reactivar usuarios desactivados:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Seleccione los usuarios desactivados en la página <b>Usuarios</b>.</li><li>2 En el menú <b>Acciones</b>, haga clic en <b>Activar</b>.</li></ol>

Indicaciones	Resoluciones
<ul style="list-style-type: none"><li>En WAVE PTX Portal, en la columna <b>PLAN DEL CELULAR</b>, se muestra <b>Activado</b> y, en la columna <b>CONECTADA</b>, se muestra <b>Sí</b>.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Solo se aplica a los radios con una tarjeta SIM incorporada.</p>	<p><b>3</b> Haga clic en <b>Aceptar</b>.</p> <p>Verifique que los usuarios seleccionados vuelvan al estado <b>Activo</b>.</p> <p>Haga clic en el vínculo <b>Reactivar</b> de la columna <b>Código de activación</b> para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>



#### 2.5.4

### Falla en la activación de WAVE PTX

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Error 0622</li><li>Error 0623</li></ul>	<p>En WAVE PTX Portal, verifique que el nombre del dispositivo aparezca en la página <b>Usuarios</b> y que en la columna <b>ESTADO</b> se muestre <b>Activo</b>. Si en la columna <b>ESTADO</b> se muestra <b>Desactivado</b>, debe reactivar el estado del usuario.</p> <p>Realice las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Para reactivar usuarios desactivados, seleccione los usuarios correspondientes en la página <b>Usuarios</b>.</li><li>En el menú <b>Acciones</b>, haga clic en <b>Activar</b>.</li><li>Haga clic en <b>Aceptar</b>.</li></ol> <p>Verifique que los usuarios seleccionados vuelvan al estado <b>Activo</b>.</p> <p>Haga clic en el vínculo <b>Reactivar</b> de la columna <b>Código de activación</b> para volver a iniciar la cuenta de WAVE PTX.</p>


#### 2.5.5

### Idioma incorrecto en los anuncios de voz y la pantalla

Indicación	Resoluciones
<p>En el radio, se muestran anuncios de texto y voz en el idioma incorrecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Verifique que no haya una descarga de software en curso o una instalación pendiente para el WAVE PTX Portal. Si hay una actualización pendiente, la barra de estado del radio muestra el ícono </li></ul> <p><b>Descargar</b> o el ícono  <b>Actualización disponible</b>. En WAVE PTX Portal, se muestra una de las siguientes opciones:</p>

Indicación	Resoluciones
	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Software descargado</b> aparece como <b>Verdadero</b>.</li><li>- <b>Descarga del paquete de software</b> aparece como <b>Verdadero</b>.</li></ul> <p>Si es necesario, reinicie el radio para instalar las actualizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique la configuración de idioma seleccionada en la página <b>Detalles del dispositivo</b>. 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.</li><li>• Cambie el idioma preferido y espere a que aparezca el nuevo idioma en el radio. A continuación, vuelva a seleccionar su idioma preferido.</li></ul>

## 2.5.6 Sin canales

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla del radio, se muestra</b> No Channels</p> <p>En el radio, se muestran las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La luz LED parpadea en color ámbar.</li><li>• En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  <b>Rastreo</b>.</li></ul> <p>El rastreo no se puede desactivar en el menú del radio ni la página <b>Administración de dispositivo</b> en WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En WAVE PTX Portal, verifique que el radio sea miembro de uno o más grupos de conversación.</li><li>• 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.</li><li>• Verifique la asignación de zona/posición del canal en las páginas <b>Contactos</b> y <b>Funciones</b> en WAVE PTX Portal.</li></ul>



## 2.5.7 Usuario desactivado

Indicaciones	Resoluciones
<p><b>En la pantalla, se muestra</b> User Disabled.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El LED parpadea en color rojo.</li><li>• En WAVE PTX Portal, en la página <b>Contactos</b> y <b>Funciones</b> se muestra que la</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En WAVE PTX Portal, verifique que el estado del usuario de WAVE PTX esté activo.</li></ul>

Indicaciones	Resoluciones
<p>cuenta de usuario de WAVE PTX está en estado <i>Suspended</i> (suspendido).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilice uno de los usuarios autorizados con capacidad de supervisión remota para activar la cuenta de usuario.</li><li>• Si la cuenta de usuario de WAVE PTX permanece desactivada, consulte uno de los siguientes manuales:<ul style="list-style-type: none"><li>- “Activación o desactivación remota de un miembro de flota” en el manual <i>Guía del usuario de Dispatch, MN007932A01</i>.</li><li>- “Activar el servicio PTT para otro usuario” en el manual <i>Guía del usuario de la aplicación de radio PTT para iOS, MN006656A01</i>.</li></ul></li></ul> <p>Consulte <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Después de activar la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga presionado el botón <b>PTT</b> durante tres segundos para intentar iniciar sesión.</li></ul>

### 2.5.8

## Informar una ubicación incorrecta/obsoleta

Indicación	Resoluciones
<p>El despachador o la aplicación WAVE PTX no puede ver la ubicación de un dispositivo de radio específico o los informes de ubicación son incorrectos/obsoletos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique que el ícono  <b>Informe de ubicación</b> se muestre en la barra de estado del radio.</li><li>• Verifique que <b>Publicación automática de la ubicación</b> esté activada en la página <b>Administrar contactos</b> y Funciones en WAVE PTX Portal.</li><li>• 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.</li><li>• Verifique el intervalo de informes de ubicación en el despachador y la aplicación.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> La frecuencia predeterminada del informe de ubicación es una vez cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Después de activar la cuenta de usuario de WAVE PTX, mantenga presionado el botón <b>PTT</b> en el radio durante tres segundos para intentar iniciar sesión.</li></ul>


### 2.5.9

## Problemas con la función de rastreo y llamada

### Mesa 1: No se puede activar el rastreo del grupo de conversación en el radio

Indicación	Resoluciones
El <b>Rastreo</b> se apaga y el indicador de rastreo no está presente en la barra de estado del radio después de activar la función <b>Rastreo</b> en el menú del radio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique que la opción <b>Activar rastreo del grupo de conversación</b> esté activada en la página <b>Administrar contactos Funciones</b> en WAVE PTX Portal y que haya uno o más grupos de conversación en la lista de rastreo.</li><li>• Active el rastreo en el radio a través del menú del radio o en la página Configuración del dispositivo en WAVE PTX Portal.</li></ul>

### Mesa 2: El radio no puede recibir llamadas de grupo o privadas

Indicaciones	Resoluciones
Puede iniciar llamadas nuevas y responder a llamadas en curso, pero no puede recibir llamadas nuevas. <ul style="list-style-type: none"><li>• Los LED verde y ámbar parpadean con lentitud.</li><li>• La barra de estado del radio muestra el ícono  <b>No molestar</b>.</li></ul>	Desactive <b>No molestar</b> en el menú del radio o en WAVE PTX Portal.

### 2.5.10



## Problemas con la descarga e instalación de una actualización de software

### Mesa 3: No se puede descargar la actualización de software en el radio


Indicaciones	Resoluciones
<b>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Error 0720</li><li>• Error 0721</li></ul> En WAVE PTX Portal, se muestran las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• En la página Resumen de dispositivos, en la columna <b>ÚLTIMA CONEXIÓN</b>, se muestra <b>Ahora</b> y en la columna <b>SOFTWARE DESCARGADO</b>, se muestra <b>No</b> durante más de 30 minutos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vuelva a cargar periódicamente la página Resumen de dispositivos WAVE PTX en WAVE PTX Portal.</li><li>• Realice la tarea <a href="#">Limpieza local del dispositivo en la página 11</a>.</li><li>• Si el radio 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 <a href="#">Conexión al Portal del modo de mantenimiento en la página 10</a>.</li></ul>

Indicaciones	Resoluciones
<ul style="list-style-type: none"><li>En la página Detalles del dispositivo, en <b>Software descargado</b> y <b>Descargando el paquete de software</b>, se muestra <b>Falso</b>.</li></ul>	

#### Mesa 4: No se puede completar la actualización de software

Indicaciones	Resolución
<ul style="list-style-type: none"><li>En la página Resumen de dispositivos WAVE PTX en WAVE PTX Portal, en la columna <b>SOFTWARE DESCARGADO</b>, se muestra <b>Sí</b>.</li><li>En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  <b>Software disponible</b>.</li><li>Reiniciar el radio no inicia la instalación de la actualización de software.</li></ul>	<p>Realice la tarea <a href="#">Limpieza local del dispositivo en la página 11</a>.</p> <p> <b>NOTA:</b> Asegúrese de que la capacidad de la batería del radio supere el 20 % para completar la instalación.</p>

#### Mesa 5: No se puede instalar la actualización de software en el radio

Indicaciones	Resoluciones
<ul style="list-style-type: none"><li>En la página Resumen de dispositivos WAVE PTX en WAVE PTX Portal, en la columna <b>ÚLTIMA CONEXIÓN</b>, se muestra <b>Ahora</b> y en la columna <b>SOFTWARE DESCARGADO</b>, se muestra <b>No</b>.</li><li>En la barra de estado del radio, se muestra el ícono  <b>Descargando software</b>.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>Reinicie o apague y encienda el radio.</li><li>Si los problemas persisten, realice la tarea <a href="#">Limpieza local del dispositivo en la página 11</a>.</li></ol>

### 2.5.11

## Problemas de conectividad Bluetooth

#### Mesa 6: El radio no puede conectarse al accesorio Bluetooth

Indicaciones	Resoluciones
<ul style="list-style-type: none"><li>Bluetooth está activado.</li><li>El nombre del accesorio Bluetooth aparece en el menú Bluetooth.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>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>.</li><li>En el radio o en WAVE PTX Portal, desactive y active la función Bluetooth.</li></ol>



### 2.5.12

## Problemas de hardware

---

Indicaciones	Resolución
<b>En la pantalla del radio, se muestra uno de los siguientes códigos de servicio:</b>	Capture los registros manualmente y comuníquese con el distribuidor autorizado de Motorola Solutions para extraer los registros de forma remota.
<b>Error 1520</b> Error de hardware del módem Wi-Fi.	
<b>Error 1620</b> Error de hardware del módem de señal móvil.	
<b>Error 1820</b> Error de memoria insuficiente.	

---

# Índice

<b>Lista de tabelas.....</b>	<b>3</b>
<b>Propriedade intelectual e avisos regulatórios.....</b>	<b>4</b>
<b>Prefácio.....</b>	<b>6</b>
Notações usadas neste manual.....	6
<b>Histórico do documento.....</b>	<b>7</b>
<b>Publicações relacionadas.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo 1: Introdução.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 2: Diagnóstico e solução de problemas.....</b>	<b>10</b>
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.....	11
2.5 Tipos de códigos de serviço ou falha.....	11
2.5.1 Sem conexão com a rede celular.....	11
2.5.2 Sem conexão com o servidor de gerenciamento de dispositivos.....	12
2.5.3 Sem conexão com o servidor WAVE PTX.....	12
2.5.4 Falha na ativação do WAVE PTX.....	13
2.5.5 Idioma de notificações de voz e do visor incorreto.....	13
2.5.6 Sem canais.....	14
2.5.7 Usuário desativado.....	14
2.5.8 Localização informada errada/obsoleta.....	15
2.5.9 Problemas de varredura e recursos de chamada.....	16
2.5.10 Problemas ao baixar e instalar atualizações de software.....	16
2.5.11 Problemas de conectividade Bluetooth.....	17
2.5.12 Problemas de hardware.....	17

## Lista de tabelas

Acima 1: O rádio não consegue ativar a varredura do grupo de conversação.....	16
Acima 2: O rádio não consegue receber chamadas de grupo ou privadas.....	16
Acima 3: O rádio não consegue baixar uma atualização de software.....	16
Acima 4: Não é possível concluir a atualização de software.....	17
Acima 5: O rádio não consegue instalar uma atualização de software.....	17
Acima 6: O rádio não consegue se conectar a um acessório Bluetooth.....	17

# Propriedade intelectual e avisos 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 envolvendo 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 e o logotipo "M" estilizado são marcas comerciais ou registradas da Motorola Trademark Holdings, LLC e são utilizadas sob licença. Todas as demais marcas comerciais pertencem aos seus respectivos proprietários.

## 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. Consulte a mídia de instalação do produto para o conteúdo completo sobre atribuição e avisos legais de código aberto.

## Diretiva WEEE (Waste of Electrical and Electronic Equipment, resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos) da União Europeia (UE) 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 Reino Unido exibam a etiqueta de lixeira cruzada no produto (ou na embalagem, em alguns casos). Conforme definido pela diretiva WEEE, esta 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.

Clientes ou usuários dos países da União Europeia e do Reino Unido devem contatar o representante do fornecedor do equipamento ou o centro de assistência local para informações sobre o sistema de coleta de lixo em seu país.

## Isenção de responsabilidade

Observe-se 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.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. Todos os direitos reservados

# Prefácio

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

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

Na versão inicial, as informações neste manual são aplicáveis apenas ao rádio portátil TLK 110.

## Notações usadas neste manual

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



**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 cuja ênfase é essencial.

# 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

## 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*



## Capítulo 1

# Introdução

Se o rádio precisar de serviço e suporte, ele mostrará um alerta de notificação. Você pode identificar os tipos de serviço e suporte de que seu rádio precisa por meio do código QR impresso na parte traseira do rádio, no compartimento da bateria.



### **OBSERVAÇÃO:**

O código QR impresso direciona você para a página Introdução. Nessa página, você pode encontrar mais informações sobre as necessidades do rádio 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 rádio.

**Procedimento:**

Mantenha pressionado o botão **PTT** e o **Talkgroup Scroll Rocker (CH-)** e ligue o rádio.

O rádio mostra os seguintes sinais:

- O visor mostra a animação de inicialização.
- O visor exibe *Maintenance*.

## 2.2



### Conexão com o portal do modo de manutenção

**Pré-requisitos:**

Certifique-se de que o rádio 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 rádio com o portal do modo de manutenção por meio de um cabo USB	Use um cabo USB para conectar o rádio a um computador.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você estiver usando o Windows 10, drivers de conexão não serão necessários. Quando conectado, o computador mostrará o rádio como um <b>Remote NDIS Device</b> , em <b>Network adapters</b> .
Conexão do rádio com o portal do modo de manutenção por meio da rede Wi-Fi	<b>a</b> Conecte seus dispositivos inteligentes ou computador ao TRS-XXXX <sup>1</sup> Rede Wi-Fi. <b>b</b> Na senha da rede Wi-Fi, insira os últimos oito dígitos do número de série do rádio.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

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

<sup>1</sup> As letras XXXX representam os últimos quatro dígitos do número IMEI do rádio.


## 2.3

## Gerar registros de diagnóstico locais

### Procedimento:

Mantenha pressionado o botão **Volume Up** e **Volume Down** até que a opção *Creating Logs* seja exibida na tela.

Se a solicitação do pacote de registros for bem-sucedida, o rádio exibirá as seguintes indicações:

- Um anúncio de voz será emitido.
- O visor exibirá *Logs Created*
- O ícone  de Status de registro de diagnóstico será exibido na barra de status.
- A tela de Informações do registro exibirá *Available*.

## 2.4

## Limpar o dispositivo localmente

### Procedimento:

- 1 Para entrar no modo de manutenção, pressione e segure simultaneamente os botões **PTT**, **Power** e o **Talkgroup Scroll Rocker (CH-)**.
- 2 Depois que a opção *Manutenção* for exibida na tela, pressione e segure simultaneamente os botões **Volume Down** e **Menu/Programmable** até que a opção *Radio Wipe* seja exibida na tela.

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.





## 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 rádio e as etapas de solução automática de problemas que podem ser executadas. 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 com a rede celular

Indicações	Soluções
<p><b>O visor do rádio mostra</b> <i>Sem conexão</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A barra de status do rádio mostra os seguintes ícones: <ul style="list-style-type: none"> <li>-  Rede celular não conectada.</li> <li>-  Rede celular indisponível.</li> <li>-  Cartão SIM inválido</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se a antena está conectada corretamente.</li> <li>• No WAVE PTX Portal, verifique se a coluna <b>PLANO DE REDE MÓVEL</b> mostra a opção <b>Ativado</b>.</li> </ul> <p> <b>OBSERVAÇÃO:</b> Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se o cartão SIM está inserido corretamente.</li> </ul>

Indicações	Soluções
<ul style="list-style-type: none"> <li>-  Cartão SIM não detectado</li> <li>• É emitido um tom negativo.</li> <li>• O LED vermelho pisca.</li> </ul>	



## 2.5.2


## Sem conexão com o servidor de gerenciamento de dispositivos

Indicações	Soluções
<p><b>O visor do rádio mostra</b> <code>Error 0824</code></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>-  Intensidade da rede móvel.</li> <li>-  Intensidade de sinal da rede Wi-Fi.</li> </ul> </li> <li>• No WAVE PTX Portal, a coluna <b>PLANO DE REDE MÓVEL</b> mostra a opção <b>Ativado</b> e a coluna <b>CONECTADO</b> exibe <b>Não</b>.</li> </ul> <p> <b>OBSERVAÇÃO:</b> Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se estiver usando o Wi-Fi, verifique se a conexão com a internet do ponto de acesso é boa.</li> <li>• Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à internet. <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>OBSERVAÇÃO:</b> O <b>Endereço MAC de WiFi</b> é exibido na página <b>Informações do dispositivo</b> ou na tela <b>Informações</b>, no modo de teste.</li> </ul> </li> <li>• Verifique se não há um firewall bloqueando o acesso à porta de destino TCP 8883.</li> </ul>

## 2.5.3

## Sem conexão com o servidor WAVE PTX

Indicações	Soluções
<p><b>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Error 0620</code></li> <li>• <code>Error 0621</code></li> <li>• 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"> <li>-  Intensidade de sinal da rede Wi-Fi.</li> <li>-  Intensidade da rede móvel.</li> </ul> </li> </ul>	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página <b>Users</b> e a coluna <b>STATUS</b> mostra a opção <b>Active</b>. Se a coluna <b>STATUS</b> mostrar a opção <b>Disabled</b>, você precisará reativar o status do usuário.</p> <p>Execute as seguintes ações para reativar usuários desativados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Seleccione os usuários desativados, na página <b>Users</b>.</li> <li>2 No menu <b>Actions</b>, clique em <b>Activate</b>.</li> <li>3 Clique em <b>OK</b>.</li> </ol> <p>Verifique se o status dos usuários selecionados agora é <b>Active</b>.</p> <p>Clique no link <b>Reactivate</b> na coluna <b>Activation Code</b> para reinicializar a conta do WAVE PTX.</p>

Indicações	Soluções
<ul style="list-style-type: none"> <li>No WAVE PTX Portal, a coluna <b>CELL PLAN</b> mostra a opção <b>Activated</b> e a coluna <b>CONNECTED</b> exibe <b>Yes</b>.</li> </ul> <p> <b>OBSERVAÇÃO:</b> Isso se aplica somente a rádios com um cartão SIM integrado.</p>	



## 2.5.4

## Falha na ativação do WAVE PTX

Indicações	Soluções
<p>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Error 0622</li> <li>Error 0623</li> </ul>	<p>No WAVE PTX Portal, verifique se o nome do dispositivo aparece na página <b>Users</b> e se a coluna <b>STATUS</b> mostra a opção <b>Active</b>; se a coluna <b>STATUS</b> exibir a opção <b>Disabled</b>, será necessário reativar o status do usuário.</p> <p>Execute as seguintes ações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Para reativar usuários desativados, selecione-os na página <b>Users</b>.</li> <li>2 No menu <b>Actions</b>, clique em <b>Activate</b>.</li> <li>3 Clique em <b>OK</b>.</li> </ol> <p>Verifique se o status dos usuários selecionados agora é <b>Active</b>.</p> <p>Clique no link <b>Reactivate</b> na coluna <b>Activation Code</b> para reinicializar a conta do WAVE PTX.</p>

## 2.5.5


## Idioma de notificações de voz e do visor incorreto

Indicação	Soluções
<p>O rádio está exibindo notificações de texto e voz no idioma incorreto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifique se há algum download de software em andamento ou instalação pendente para WAVE PTX Portal. Se houver uma atualização pendente, a barra de status do rádio mostrará o ícone <b>Downloading</b>  ou <b>Upgrade Available</b> . O WAVE PTX Portal exibe uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Software Downloaded</b> exibe a opção <b>True</b>.</li> <li>- <b>Downloading Software Package</b> exibe a opção <b>True</b>.</li> </ul> </li> </ul>

Indicação	Soluções
	<p>Se necessário, reinicie o rádio para instalar as atualizações.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique a configuração do idioma selecionado na página <b>Device Details</b>. 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

## 2.5.6

**Sem canais**

Indicações	Soluções
<p><b>O visor do rádio mostra</b> No Channel O rádio exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O LED âmbar piscará.</li> <li>• A barra de status do rádio mostra o ícone <b>Scan</b> .</li> </ul> <p>A varredura não pode ser desativada nas páginas de menu do rádio nem de <b>Gerenciamento de dispositivos</b> no WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No WAVE PTX Portal, verifique se o rádio é membro de um ou mais grupos de conversação.</li> <li>• 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.</li> <li>• Verifique a atribuição de zona/posição do canal nas páginas <b>Contatos</b> e <b>Recursos</b>, no WAVE PTX Portal.</li> </ul>

## 2.5.7



**Usuário desativado**

Indicações	Soluções
<p><b>O visor do rádio mostra</b> User Disabled</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O LED vermelho pisca.</li> <li>• No WAVE PTX Portal, a página <b>Contacts</b> e <b>Features</b> mostra que a conta do WAVE PTX de um usuário está Suspensa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No WAVE PTX Portal, verifique se o status de usuário do WAVE PTX está ativo.</li> <li>• Use um dos usuários autorizados com a capacidade de supervisão remota para ativar a conta do usuário.</li> <li>• Se a conta de usuário do WAVE PTX permanecer desativada, consulte um dos seguintes manuais:</li> </ul>

Indicações	Soluções
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Desativar ou ativar membro da frota remotamente”, no manual <i>Guia do usuário de despacho</i>, MN007932A01.</li> <li>- “Ativar o serviço PTT para outro usuário”, no manual <i>Guia do usuário do aplicativo de rádio PTT iOS</i>, MN006656A01.</li> </ul> <p>Consulte <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão <b>PTT</b> por três segundos, para tentar fazer login.</li> </ul>

## 2.5.8

**Localização informada errada/obsoleta**

Indicação	Soluções
<p>O despachador/aplicativo do WAVE PTX não está conseguindo visualizar a localização de um dispositivo de rádio específico ou a localização informada está errada/obsoleta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifique se ícone <b>Location Reporting</b>  aparece na barra de status do rádio.</li> <li>• Verifique se a opção <b>Automatic Location Publishing</b> está ativada na página <b>Manage Contacts and Features</b>, no WAVE PTX Portal.</li> <li>• 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.</li> <li>• Verifique o intervalo de relatório de localização no despachador e no aplicativo.</li> </ul> <p> <b>OBSERVAÇÃO:</b> O padrão para relatório de localização é uma vez a cada 10 minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depois de ativar a conta de usuário do WAVE PTX, mantenha pressionado o botão <b>PTT</b> do rádio por três segundos, para tentar fazer login.</li> </ul>


### 2.5.9

## Problemas de varredura e recursos de chamada

Acima 1: O rádio não consegue ativar a varredura do grupo de conversação

Indicação	Soluções
A opção <b>Scan</b> é desativada e o respectivo indicador não aparece na barra de status do rádio depois que o recurso <b>Scan</b> é ativado no menu do rádio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verifique se a opção <b>Enable Talkgroup Scanning</b> está ativada na página <b>Manage Contacts de contatos</b>, no WAVE PTX Portal, e se um ou mais grupos de conversação estão na lista de varredura.</li><li>• Ative a varredura no rádio usando o menu do rádio ou através da página Configurações do dispositivo, no WAVE PTX Portal.</li></ul>

Acima 2: O rádio não consegue receber chamadas de grupo ou privadas

Indicações	Soluções
<p>O rádio é capaz de iniciar novas chamadas e responder às em andamento, mas não consegue receber novas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Os LEDs verde e âmbar piscam lentamente.</li><li>• A barra de status do rádio mostra o <b>Do Not Disturb</b> .</li></ul>	Desative a opção <b>Do Not Disturb</b> no menu do rádio ou no WAVE PTX Portal.

### 2.5.10



## Problemas ao baixar e instalar atualizações de software

Acima 3: O rádio não consegue baixar uma atualização de software


Indicações	Soluções
<p><b>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Error 0720</li><li>• Error 0721</li></ul> <p>O WAVE PTX Portal exibe as seguintes indicações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Na página Resumo dos dispositivos, a coluna <b>LAST CONNECTED</b> exibe <b>Agora</b> e a coluna <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> mostra <b>Não</b> por mais de 30 minutos.</li><li>• Na página Details do dispositivo, as opções <b>Software Downloaded</b> e <b>Downloading Software Package</b> aparecem como <b>False</b>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recarregue periodicamente a página Summary de dispositivos do WAVE PTX Portal do WAVE PTX.</li><li>• Execute a tarefa <a href="#">Limpar o dispositivo localmente na página 11</a>.</li><li>• Se o seu rádio 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 <a href="#">Conexão com o portal do modo de manutenção na página 10</a>.</li></ul>



## Acima 4: Não é possível concluir a atualização de software

Indicações	Solução
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na página Resumo de dispositivos do WAVE PTX do WAVE PTX Portal, a coluna <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> mostra a opção <b>Yes</b>.</li> <li>A barra de status do rádio mostra o ícone <b>Software Available</b> .</li> <li>Reiniciar o rádio não inicia a instalação da atualização de software.</li> </ul>	<p>Execute a tarefa <a href="#">Limpar o dispositivo localmente na página 11</a>.</p> <p> <b>OBSERVAÇÃO:</b> Para concluir a instalação, certifique-se de que a capacidade da bateria do rádio esteja acima de 20%.</p>

## Acima 5: O rádio não consegue instalar uma atualização de software

Indicações	Soluções
<ul style="list-style-type: none"> <li>Na página Resumo de dispositivos do WAVE PTX do WAVE PTX Portal, a coluna <b>LAST CONNECTED</b> mostra <b>Now</b> e a coluna <b>SOFTWARE DOWNLOADED</b> mostra <b>No</b>.</li> <li>A barra de status do rádio mostra o ícone <b>B Software Downloading</b> .</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reinicie ou desligue e ligue novamente o rádio.</li> <li>Se os problemas persistirem, execute a tarefa <a href="#">Limpar o dispositivo localmente na página 11</a>.</li> </ol>

## 2.5.11

**Problemas de conectividade Bluetooth**

## Acima 6: O rádio não consegue se conectar a um acessório Bluetooth

Indicações	Soluções
<ul style="list-style-type: none"> <li>O Bluetooth está ativado.</li> <li>O nome do acessório Bluetooth aparece no menu de Bluetooth.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>.</li> <li>No rádio ou no WAVE PTX Portal, desative e ative o recurso Bluetooth.</li> </ol>

## 2.5.12

**Problemas de hardware**

Indicações	Solução
<p><b>O rádio exibe um dos seguintes códigos de serviço:</b></p> <p><b>Error 1520</b> Erro de hardware do modem Wi-Fi.</p> <p><b>Error 1620</b> Erro de hardware do modem celular.</p>	<p>Capture os registros manualmente e entre em contato com um revendedor autorizado da Motorola Solutions para obter os registros remotamente.</p>

---

**Indicações**

**Solução**

---

**Error 1820**

Erro de memória insuficiente.

---

# 目次

表の一覧.....	3
知的財産および規制に関するご注意.....	4
序文.....	5
このマニュアルで使用されている表記.....	5
文書履歴.....	6
関連資料.....	7
章 1: はじめに.....	8
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.....	10
2.5 サービス コードまたは障害のタイプ.....	10
2.5.1 セルラー ネットワークへの接続なし.....	10
2.5.2 デバイス管理サーバーへの接続なし.....	11
2.5.3 WAVE PTX サーバーへの接続なし.....	11
2.5.4 WAVE PTX アクティベーション エラー.....	12
2.5.5 誤った表示と音声ガイド言語.....	12
2.5.6 チャンネル無し.....	13
2.5.7 ユーザー無効.....	13
2.5.8 誤った/古い位置レポート.....	14
2.5.9 スキャンおよび通信機能の問題.....	15
2.5.10 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.....	15
2.5.11 Bluetooth 接続の問題.....	16
2.5.12 ハードウェアの問題.....	16

## 表の一覧

表 1: 無線機がグループ スキャンを有効化できない.....	15
表 2: 無線機がグループ通信または個別通信を受信できない.....	15
表 3: 無線機がソフトウェア アップデートをダウンロードできない.....	15
表 4: ソフトウェア アップデートを完了できない.....	16
表 5: 無線機がソフトウェア アップデートをインストールできない.....	16
表 6: 無線機を Bluetooth アクセサリに接続できない.....	16

# 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示的な許可なしに、いかなる方法においても複製または再生してはなりません。

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、伝送、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、および図案化された M ロゴは、Motorola Trademark Holdings, LLC の商標または登録商標であり、ライセンスの下で使用されます。その他のすべての商標は、該当する各所有者が権利を有しています。

## 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ずる通常の非独占的、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) に車輪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、この車輪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る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。

© 2022 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、無線機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 無線機には、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。

初回リリースでは、このマニュアルの情報は TLK 110 携帯型無線機にのみ適用されます。

## 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、回避しない場合に死亡や負傷につながる潜在的に危険な状況を示します。



注意：「注意」は、回避しない場合に装置の損傷につながる潜在的に危険な状況を示します。



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

## 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



## 章 1

# はじめに

無線機にサービスおよびサポートが必要な場合は、無線機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、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。



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、無線機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: 無線機の電源を切ります。

手順:

**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。

無線機には次の通知が表示されます。

- 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。



### 2.2

## メンテナンス モード ポータルへの接続

前提条件: 無線機がメンテナンス モードであることを確認します。

手順:

- 1 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、無線機をメンテナンス モード ポータルに接続する	無線機とコンピュータを USB ケーブルで接続します。  注： Windows 10 を使用している場合、無線機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、[ネットワーク アダプタ] に、無線機が [リモート <b>NDIS</b> デバイス] として表示されます。
Wi-Fi 経由で無線機をメンテナンス モード ポータルに接続する	<b>a</b> スマート デバイスまたはコンピュータを TRS-XXXX Wi-Fi ネットワークに接続します <sup>1</sup> 。 <b>b</b> Wi-Fi パスワードには、無線機のシリアル番号の下 8 桁を入力します。  注：The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

- 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。

<sup>1</sup> XXXX は、無線機 IMEI 番号の下 4 桁を表します。


## 2.3

## 診断ログをローカルに生成する

## 手順:

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。

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。

- 音声ガイダンスが鳴ります。
- 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。

## 2.4

## デバイスをローカルでワイプする

## 手順:

- 1 メンテナンス モードに入るには、PTT、電源ボタン、およびグループ スクロール ロッカー (CH-) を同時に押し続けます。
- 2 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。



## 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、無線機に表示される問題、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。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

## セルラー ネットワークへの接続なし


表示	解決策
<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"> <li>• 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"> <li>-  セルラー ネットワークに接続されていません。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• アンテナが正しく接続されていることを確認します。</li> <li>• 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li> 注：SIM カードが内蔵された無線機にのみ適用されます。</li> </ul> </li> <li>• SIM カードが正しく挿入されていることを確認します。</li> </ul>



表示	解決策
<ul style="list-style-type: none"><li>-  セルラー ネットワークを利用できません。</li><li>-  SIM カードが無効です</li><li>-  SIM カードがありません</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• ネガティブ トーンが鳴る。</li><li>• 赤色の LED が点滅する。</li></ul>	

## 2.5.2 デバイス管理サーバーへの接続なし

表示	解決策
<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"><li>• 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。</li><li>-  セルラー ネットワーク強度。</li><li>-  Wi-Fi ネットワーク強度。</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li></ul> <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"><li>• 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。</li><li>• 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。</li></ul> <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] 画面に表示されません。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li></ul>

## 2.5.3 WAVE PTX サーバーへの接続なし

表示	解決策
<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"><li>• エラー 0620</li><li>• エラー 0621</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li><li>-  Wi-Fi ネットワーク強度。</li></ul>	<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>無効になっている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"><li>1 [ユーザー] ページで、無効になっているユーザーを選択します。</li></ol>

表示	解決策
<p>-  セルラー ネットワーク強度。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[アクション] メニューの [アクティブ化] をクリックします。</li> <li>[OK] をクリックします。</li> </ol> <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>


## 2.5.4


## WAVE PTX アクティベーション エラー

表示	解決策
<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"> <li>エラー 0622</li> <li>エラー 0623</li> </ul>	<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、ユーザーのステータスを再アクティブ化する必要があります。</p> <p>次の操作を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>無効にしたユーザーを再アクティブ化するには、[ユーザー] ページで無効にしたユーザーを選択します。</li> <li>[アクション] メニューの [アクティブ化] をクリックします。</li> <li>[OK] をクリックします。</li> </ol> <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>


## 2.5.5

## 誤った表示と音声ガイド言語

表示	解決策
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

表示	解決策
	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- [アップデートのダウンロード] に [True] が表示されます。</li><li>- [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。</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li><li>• 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。</li></ul>

### 2.5.6 チャンネル無し

表示	解決策
<p>無線機のディスプレイに [チャンネル無し] と表示される 無線機に、次のように通知される。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 黄色の LED が点滅する。</li><li>• 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。</li></ul> <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"><li>• 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。</li><li>• 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。</li><li>• 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。</li></ul>

### 2.5.7 ユーザー無効

表示	解決策
<p>ディスプレイに「ユーザー無効」と表示される</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 赤色の LED が点滅する。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li></ul>

## 表示

- WAVE PTX Portal の [連絡先と機能] ページに、WAVE PTX ユーザー アカウントが一時停止されていることが表示されます。

## 解決策

- 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。
  - 『管理コンソール ユーザー ガイド (MN007932A01)』マニュアルの「フリー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」
- <https://waveoncloud.com/Home/Help> を参照してください。
- 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。



## 2.5.8

## 誤った/古い位置レポート

## 表示

WAVE PTX ディスパッチャ/アプリケーションが特定の無線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。

## 解決策

- 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。
- [自動位置公開] が、WAVE PTX Portal の [連絡先と機能の管理] ページで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。
  -  注：デフォルトの位置レポートは、10 分ごとに 1 回です。
- 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。


## 2.5.9

### スキャンおよび通信機能の問題

表 1: 無線機がグループ スキャンを有効化できない

表示	解決策
無線機メニューから [スキャン] 機能を有効化すると、スキャンがオフになり、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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

表 2: 無線機がグループ通信または個別通信を受信できない

表示	解決策
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>緑と黄色の LED がゆっくり点滅する。</li> <li>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。</li> </ul>	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。

## 2.5.10

### 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

表 3: 無線機がソフトウェア アップデートをダウンロードできない

表示	解決策
無線機に次のいずれかのサービス コードが表示される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>エラー 0720</li> <li>エラー 0721</li> </ul> WAVE PTX Portal で、次のように通知される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス サマリ ページの [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 [いいえ] と表示される。</li> <li>デバイスの詳細ページで、[アップデートのダウンロード] と [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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WAVE PTX Portal、WAVE PTX デバイス サマリ ページを定期的に再ロードします。</li> <li><a href="#">デバイスをローカルでワイプする ページ 10</a> のタスクを実行します。</li> <li>無線機が 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、<a href="#">メンテナンス モード ポータルへの接続 ページ 9</a> を参照してください。</li> </ul>



表 4: ソフトウェア アップデートを完了できない




表示	解決策
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>デバイスをローカルでワイプする ページ 10 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>

表 5: 無線機がソフトウェア アップデートをインストールできない

表示	解決策
<ul style="list-style-type: none"> <li>WAVE PTX Portal の WAVE PTX デバイス サマリ 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 [いいえ] と表示される。</li> <li>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。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>無線機を再起動するか、電源を入れ直します。</li> <li>問題が解決しない場合は、<a href="#">デバイスをローカルでワイプする ページ 10</a> のタスクを実行します。</li> </ol>

## 2.5.11

## Bluetooth 接続の問題

表 6: 無線機を Bluetooth アクセサリに接続できない

表示	解決策
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bluetooth が有効になっている。</li> <li>Bluetooth アクセサリ名が Bluetooth メニューに表示されている。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>無線機と Bluetooth アクセサリで、Bluetooth ペ어링をクリアします。詳細については、MN009326A01、『<i>TLK 110</i> 携帯型無線機 ユーザー ガイド』を参照してください。</li> <li>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。</li> </ol>

## 2.5.12

## ハードウェアの問題

表示	解決策
無線機に次のいずれかのサービス コードが表示される。 エラー 1520 Wi-Fi モデム ハードウェア エラー。	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。

---

表示

解決策

---

エラー 1620

セルラー モデム ハードウェア エラー。

エラー 1820

メモリ不足エラー。

---

# 목차

표 목록.....	3
지적 재산권 및 규제 고지.....	4
서문.....	5
이 설명서에 사용된 기호.....	5
문서 변경 내역.....	6
관련 간행물.....	7
장 1: 소개.....	8
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.....	10
2.5 서비스 코드 또는 오류 유형.....	10
2.5.1 셀룰러 네트워크에 연결되지 않음.....	10
2.5.2 DMS(Device Management Server)에 연결되지 않음.....	11
2.5.3 WAVE PTX 서버에 연결되지 않음.....	11
2.5.4 WAVE PTX 활성화 오류.....	12
2.5.5 잘못된 디스플레이 및 음성 안내 언어.....	12
2.5.6 채널 없음.....	13
2.5.7 사용자 비활성화됨.....	13
2.5.8 잘못된 위치/오래된 위치 보고.....	14
2.5.9 스캔 및 통화 기능 문제.....	14
2.5.10 소프트웨어 업데이트 다운로드 및 설치 문제.....	15
2.5.11 Bluetooth 연결 문제.....	16
2.5.12 하드웨어 문제.....	16

## 표 목록

표 1: 무전기에서 통화 그룹 스캔을 활성화할 수 없음.....	14
표 2: 무전기에서 그룹 또는 개별 통화를 수신할 수 없음.....	14
표 3: 무전기에서 소프트웨어 업데이트를 다운로드할 수 없음.....	15
표 4: 소프트웨어 업데이트를 완료할 수 없음.....	15
표 5: 무전기에서 소프트웨어 업데이트를 설치할 수 없음.....	15
표 6: 무전기를 Bluetooth 액세서리에 연결할 수 없음.....	16

# 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 형식으로든 복사 또는 복제할 수 없습니다.

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

## 등록 상표

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS 및 양식화된 M 로고는 Motorola Trademark Holdings, LLC의 상표 또는 등록 상표이며 라이선스에 의거하여 사용됩니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 재산입니다.

## 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 형식으로든 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.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. All Rights Reserved

# 서문

이 설명서는 서비스 코드 및 기타 알림을 사용하여 무전기 문제를 사용자 스스로 해결할 수 있도록 도와 주는 일반 가이드입니다.

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

최초 릴리스의 경우 이 설명서의 정보는 TLK 110 휴대용 무전기에만 적용됩니다.

## 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 11 월

## 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*



## 장 1

# 소개

무전기에 서비스 및 지원이 필요한 경우 무전기에 알림 경보가 표시됩니다. 무전기 후면의 배터리 수납 칸에 인쇄된 QR 코드를 통해 무전기에 필요한 지원과 서비스 유형을 식별할 수 있습니다.



### 참고:

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

## 장 2

# 문제 해결

### 2.1

## 유지 관리 모드 전환

**선수 과정:** 무전기를 끕니다.

**절차:**

**PTT** 버튼 및 **통화 그룹 스크롤 락커(CH-)**를 길게 누르고 무전기를 켭니다.

무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.

- 디스플레이에 부팅 애니메이션이 표시됩니다.
- 디스플레이에 유지 관리가 표시됩니다.



### 2.2

## 유지 관리 모드 포털에 연결

**선수 과정:** 무전기가 유지 관리 모드인지 확인합니다.

**절차:**

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

옵션	작업
USB 케이블을 통해 무전기를 유지 관리 모드 포털에 연결합니다.	무전기와 컴퓨터 사이를 USB 케이블로 연결합니다.  <b>참고:</b> Windows 10을 사용하는 경우 컴퓨터에 무전기를 연결하는 데 드라이버가 필요하지 않습니다. 연결 후에는 컴퓨터의 <b>네트워크 어댑터</b> 아래에 무전기가 <b>원격 NDIS 장치</b> 로 표시됩니다.
Wi-Fi를 통해 무전기를 유지 관리 모드 포털에 연결	<b>a</b> TRS-XXXX에 스마트 장치 또는 컴퓨터 연결 <sup>1</sup> Wi-Fi 네트워크. <b>b</b> Wi-Fi 암호로 무전기 일련 번호의 마지막 8자리를 입력합니다.  <b>참고:</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

- 2 기본 웹 브라우저를 엽니다.
- 3 주소 표시줄에 <https://192.168.100.1>을 입력합니다.


<sup>1</sup> XXXX는 무전기 IMEI 번호의 마지막 4자리를 나타냅니다.

## 2.3 로컬로 진단 로그 생성

### 절차:

화면에 로그 생성 중이 표시될 때까지 **볼륨 증가** 버튼 및 **볼륨 감소** 버튼을 길게 누릅니다.

로그 패키지 요청에 성공한 경우 무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.

- 음성 안내가 들립니다.
- 디스플레이에 로그 생성 완료가 표시됩니다
- 진단 로그 상태 아이콘 이 상태 표시줄에 나타납니다.
- 로그 정보 화면에 사용 기능이 표시됩니다.

## 2.4 로컬로 장치 삭제

### 절차:






- 1 유지 관리 모드로 전환하려면 **PTT**, **전원** 버튼 및 **통화 그룹 스크롤 락커(CH-)**를 동시에 길게 누릅니다.
- 2 화면에 유지 관리가 나타난 후 화면에 무전기 삭제가 나타날 때까지 **볼륨 감소** 및 **메뉴/프로그램밍 가능** 버튼을 동시에 길게 누릅니다.

무전기가 재부팅되고 사용자 구성 가능한 영구 설정이 삭제됩니다. 활성화 코드는 WAVE PTX Portal을 통해 수동으로 다시 생성해야 합니다.

## 2.5 서비스 코드 또는 오류 유형

다음 섹션에서는 무전기에 표시되는 문제, 오류 메시지 또는 서비스 코드와 사용자가 수행할 수 있는 자체 문제 해결 단계를 보여줍니다. 문제가 지속되는 경우 수동으로 로그를 캡처하고 Motorola Solutions 공인 대리점에 문의하여 원격으로 로그를 가져옵니다.





### 2.5.1 셀룰러 네트워크에 연결되지 않음

설명	해결
<b>무전기 디스플레이에 연결 없음이 표시됨</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 무전기 상태 표시줄에 다음 아이콘이 표시됩니다.<ul style="list-style-type: none"><li>-  셀룰러 네트워크가 연결되지 않음</li><li>-  셀룰러 네트워크 사용 불가</li><li>-  잘못된 SIM 카드</li><li>-  SIM 카드 없음</li></ul></li><li>• 해제음이 울립니다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 안테나가 올바르게 연결되었는지 확인합니다.</li><li>• WAVE PTX Portal에서 <b>이동통신 요금제</b> 열이 <b>활성화됨</b>으로 표시되는지 확인합니다.  <b>참고:</b> SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</li><li>• SIM 카드가 올바르게 삽입되었는지 확인합니다.</li></ul>

설명	해결
<ul style="list-style-type: none"><li>빨간색 LED가 깜박입니다.</li></ul>	




### 2.5.2

## DMS(Device Management Server)에 연결되지 않음

설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 <b>Error 0824</b>가 표시됨</p> <ul style="list-style-type: none"><li>무전기 상태 표시줄에 양호한 상태의 Wi-Fi 및 셀룰러 네트워크 강도 아이콘이 표시됩니다.<ul style="list-style-type: none"><li> 셀룰러 네트워크 강도.</li><li> Wi-Fi 네트워크 강도.</li></ul></li><li>WAVE PTX Portal에서 <b>이동통신 요금제</b> 열이 <b>활성화됨</b>으로 표시되고 <b>연결됨</b> 열이 <b>아니오</b>로 표시됩니다.  <b>참고:</b> SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wi-Fi를 통해 연결하는 경우 액세스 포인트의 인터넷 연결 상태가 양호한지 확인합니다.</li><li>방화벽이 인터넷 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다.  <b>참고:</b> <b>WiFi MAC</b> 주소는 테스트 모드에서 <b>장치 정보</b> 페이지 또는 정보 화면에 표시됩니다.</li><li>방화벽이 대상 포트 TCP 8883에 대한 액세스를 차단하고 있지 않은지 확인합니다.</li></ul>

### 2.5.3



## WAVE PTX 서버에 연결되지 않음

설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Error 0620</li><li>Error 0621</li><li>무전기 상태 표시줄에 양호한 상태의 Wi-Fi 및 셀룰러 네트워크 강도 아이콘이 표시됩니다.<ul style="list-style-type: none"><li> Wi-Fi 네트워크 강도.</li><li> 셀룰러 네트워크 강도.</li></ul></li><li>WAVE PTX Portal에서 <b>이동통신 요금제</b> 열이 <b>활성화됨</b>으로 표시되고 <b>연결됨</b> 열이 <b>예</b>로 표시됩니다.  <b>참고:</b> SIM 카드가 내장된 무전기에만 적용됩니다.</li></ul>	<p>WAVE PTX Portal에서 <b>사용자</b> 페이지에 장치 이름이 표시되고 <b>상태</b> 열이 <b>활성</b>으로 표시되는지 확인합니다. <b>상태</b> 열이 <b>비활성화됨</b>으로 표시되면 사용자 상태를 다시 활성화해야 합니다.</p> <p>비활성화된 사용자를 다시 활성화하려면 다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>사용자</b> 페이지에서 비활성화된 사용자를 선택합니다.</li><li><b>작업</b> 메뉴에서 <b>활성화</b>를 클릭합니다.</li><li><b>확인</b>을 클릭합니다.</li></ol> <p>선택한 사용자가 <b>활성</b> 상태로 돌아가는지 확인합니다.</p> <p><b>활성화 코드</b> 열에서 <b>재활성화</b> 링크를 클릭하여 WAVE PTX 계정을 다시 초기화합니다.</p>

## 2.5.4 WAVE PTX 활성화 오류


설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Error 0622</li><li>• Error 0623</li></ul>	<p>WAVE PTX Portal에서 <b>사용자</b> 페이지에 장치 이름이 표시되고 <b>상태 열이 활성화</b>로 표시되는지 확인합니다. <b>상태 열이 비활성화됨</b>으로 표시되는 경우 사용자 상태를 다시 활성화해야 합니다.</p> <p>다음 작업을 수행합니다.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 비활성화된 사용자를 다시 활성화하려면 <b>사용자</b> 페이지에서 비활성화된 사용자를 선택합니다.</li><li>2 <b>작업</b> 메뉴에서 <b>활성화</b>를 클릭합니다.</li><li>3 <b>확인</b>을 클릭합니다.</li></ol> <p>선택한 사용자가 <b>활성</b> 상태로 돌아가는지 확인합니다.</p> <p><b>활성화 코드 열에서 재활성화</b> 링크를 클릭하여 WAVE PTX 계정을 다시 초기화합니다.</p>

## 2.5.5 잘못된 디스플레이 및 음성 안내 언어

설명	해결
<p>무전기에 문자 및 음성 안내가 잘못된 언어로 표시됩니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• WAVE PTX Portal에서 진행 중이거나 설치 보류 중인 소프트웨어 다운로드가 없는지 확인합니다. 보류 중인 업그레이드가 있는 경우 무전기 상태 표시줄에  <b>다운로드 중</b> 아이콘 또는  <b>업그레이드 사용 가능</b> 아이콘이 표시됩니다. WAVE PTX Portal에 다음 중 하나가 나타납니다.<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>소프트웨어 다운로드됨</b>이 <b>True</b>로 표시됩니다.</li><li>- <b>소프트웨어 패키지 다운로드 중</b>이 <b>True</b>로 표시됩니다.</li></ul>필요한 경우 무전기를 다시 시작하여 업데이트를 설치합니다.</li><li>• <b>장치 세부 정보</b> 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.</li></ul>

설명	해결
	<ul style="list-style-type: none"><li>기본 언어를 변경하고 무전기에 새 언어가 표시될 때까지 기다립니다. 그런 다음, 기본 언어를 다시 선택합니다.</li></ul>

### 2.5.6 채널 없음



설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 채널 없음이 표시됨 무전기에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>항색 LED가 깜박입니다.</li><li>무전기 상태 표시줄에  스캔 아이콘이 표시됩니다.</li></ul> <p>WAVE PTX Portal의 무전기 메뉴 또는 장치 관리 페이지에서는 스캔을 비활성화할 수 없습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>WAVE PTX Portal에서 무전기가 하나 이상의 통화 그룹 구성원인지 확인합니다.</li><li>표준 통화 그룹 유형에 둘 이상의 구성원이 있고 디스패치 통화 그룹 유형에 디스패처 구성원이 있는지 확인합니다.</li><li>WAVE PTX Portal의 <b>연락처 및 기능</b> 페이지에서 채널 존/위치 지정을 확인합니다.</li></ul>

### 2.5.7 사용자 비활성화됨

설명	해결
<p>디스플레이에 사용자 비활성화됨이 표시됨</p> <ul style="list-style-type: none"><li>빨간색 LED가 깜박입니다.</li><li>WAVE PTX Portal에서 <b>연락처 및 기능</b> 페이지에 WAVE PTX 사용자 계정이 일시 중단됨으로 표시됩니다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>WAVE PTX Portal에서 WAVE PTX 사용자 상태가 활성 상태인지 확인합니다.</li><li>원격 감독 기능이 있는 권한 있는 사용자 중 하나로 사용자 계정을 활성화합니다.</li><li>WAVE PTX 사용자 계정이 여전히 비활성화된 경우 다음 설명서 중 하나를 참조하십시오.<ul style="list-style-type: none"><li><i>디스패치 사용 설명서, MN007932A01</i> 설명서의 "차량 구성원 원격 비활성화 또는 활성화."</li><li><i>iOS PTT 무전기 애플리케이션 사용 설명서, MN006656A01</i> 설명서의 "다른 사용자를 위해 PTT 서비스 활성화."</li></ul></li></ul> <p><a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>를 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>WAVE PTX 사용자 계정이 활성화된 후 <b>PTT</b> 버튼을 3초 동안 길게 눌러 로그인을 시도합니다.</li></ul>

### 2.5.8

## 잘못된 위치/오래된 위치 보고

설명	해결
WAVE PTX 디스패처/애플리케이션이 특정 무전기 장치의 위치를 볼 수 없거나 위치 보고서가 잘못되었거나 오래되었습니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>무전기 상태 표시줄에  위치 보고 아이콘이 표시되는지 확인합니다.</li><li>WAVE PTX Portal의 <b>연락처 관리</b> 및 기능 페이지에서 <b>자동 위치 게시</b>가 활성화되었는지 확인합니다.</li><li>위치 보고 무전기(TLK 110)와 위치 감시자(WAVE PTX 디스패처/애플리케이션)가 서로의 연락처 목록에 있는지 확인합니다.</li><li>디스패처 및 애플리케이션에서 위치 보고 간격을 확인합니다.</li></ul> <p> <b>참고:</b> 기본 위치 보고는 10분마다 한 번씩 수행합니다</p> <ul style="list-style-type: none"><li>WAVE PTX 사용자 계정이 활성화된 후 무전기의 <b>PTT</b> 버튼을 3초 동안 길게 눌러 로그인을 시도합니다.</li></ul>


### 2.5.9

## 스캔 및 통화 기능 문제

표 1: 무전기에서 통화 그룹 스캔을 활성화할 수 없음

설명	해결
무전기 메뉴에서 스캔 기능을 활성화한 후 스캔이 꺼지고 무전기 상태 표시줄에 스캔 표시기가 나타나지 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"><li>WAVE PTX Portal의 <b>연락처 관리 기능</b> 페이지에서 <b>통화 그룹 스캔 활성화</b>가 활성화되어 있고 스캔 목록에 하나 이상의 통화 그룹이 있는지 확인합니다.</li><li>WAVE PTX Portal의 무전기 메뉴 또는 장치 설정 페이지를 통해 무전기에서 스캔을 활성화합니다.</li></ul>

표 2: 무전기에서 그룹 또는 개별 통화를 수신할 수 없음

설명	해결
새 통화를 시작하고 진행 중인 통화에 응답할 수 있지만 새 통화를 수신할 수 없습니다.	무전기 메뉴 또는 WAVE PTX Portal에서 <b>방해 금지</b> 를 비활성화합니다.
<ul style="list-style-type: none"><li>녹색 및 황색 LED가 느리게 깜박입니다.</li><li>무전기 상태 표시줄에  방해 금지 아이콘이 표시됩니다.</li></ul>	

### 2.5.10

## 소프트웨어 업데이트 다운로드 및 설치 문제

표 3: 무전기에서 소프트웨어 업데이트를 다운로드할 수 없음

설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Error 0720</li> <li>• Error 0721</li> </ul> <p>WAVE PTX Portal에 다음과 같은 표시가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장치 요약 페이지에서 <b>마지막 연결 열이 지금</b>으로 표시되고 <b>소프트웨어 다운로드됨</b> 열이 30분 넘게 <b>아니요</b>로 표시됩니다.</li> <li>• 장치 세부 정보 페이지에서 <b>소프트웨어 다운로드됨</b> 및 <b>소프트웨어 패키지 다운로드</b> 중에 <b>False</b>가 표시됩니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주기적으로 WAVE PTX Portal, WAVE PTX 장치 요약 페이지를 다시 로드합니다.</li> <li>• <b>로컬로 장치 삭제 페이지의 10</b> 작업을 수행합니다.</li> <li>• 무전기가 Wi-Fi에만 연결된 경우 유지 관리 모드 포털을 통해 Wi-Fi 액세스 포인트를 구성합니다. 자세한 내용은 <b>유지 관리 모드 포털에 연결 페이지의 9</b> 항목을 참조하십시오.</li> </ul>

표 4: 소프트웨어 업데이트를 완료할 수 없음




설명	해결
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WAVE PTX Portal의 WAVE PTX 장치 요약 페이지에서 <b>소프트웨어 다운로드됨</b> 열이 <b>예</b>로 표시됩니다.</li> <li>• 무전기 상태 표시줄에  <b>소프트웨어 사용 가능</b> 아이콘이 표시됩니다.</li> <li>• 무전기를 다시 시작해도 소프트웨어 업데이트 설치가 시작되지는 않습니다.</li> </ul>	<p><b>로컬로 장치 삭제 페이지의 10</b> 작업을 수행합니다.</p> <p> <b>참고:</b> 설치를 완료하려면 무전기 배터리 용량이 20%가 넘는지 확인합니다.</p>

표 5: 무전기에서 소프트웨어 업데이트를 설치할 수 없음

설명	해결
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WAVE PTX Portal의 WAVE PTX 장치 요약 페이지에서 <b>마지막 연결 열이 지금</b>으로 표시되고 <b>소프트웨어 다운로드됨</b> 열이 <b>아니요</b>로 표시됩니다.</li> <li>• 무전기 상태 표시줄에  <b>소프트웨어 다운로드 중</b> 아이콘이 표시됩니다.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 무전기를 재부팅하거나 전원을 껐다가 켭니다.</li> <li>2 문제가 지속되면 <b>로컬로 장치 삭제 페이지의 10</b> 작업을 수행합니다.</li> </ol>



### 2.5.11

## Bluetooth 연결 문제

표 6: 무전기를 Bluetooth 액세서리에 연결할 수 없음

설명	해결
<ul style="list-style-type: none"><li>Bluetooth가 활성화되었습니다.</li><li>Bluetooth 액세서리 이름이 Bluetooth 메뉴에 나타납니다.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>무전기와 Bluetooth 액세서리에서 Bluetooth 페어링을 해제합니다. 자세한 내용은 MN009326A01, <i>TLK 110 휴대용 무전기 사용 설명서</i>를 참조하십시오.</li><li>무전기 또는 WAVE PTX Portal에서 Bluetooth 기능을 비활성화한 후 활성화합니다.</li></ol>

### 2.5.12

## 하드웨어 문제

설명	해결
<p>무전기 디스플레이에 다음 서비스 코드 중 하나가 표시됩니다.</p> <p><b>Error 1520</b> Wi-Fi 모뎀 하드웨어 오류입니다.</p> <p><b>Error 1620</b> 셀룰러 모뎀 하드웨어 오류입니다.</p> <p><b>Error 1820</b> 메모리 부족 오류입니다.</p>	<p>수동으로 로그를 캡처하고 Motorola Solutions 공인 대리점에 문의하여 원격으로 로그를 가져옵니다.</p>

# Inhalt

<b>Verzeichnis der Tabellen.....</b>	<b>3</b>
<b>Hinweise zu geistigem Eigentum und gesetzlichen Bestimmungen.....</b>	<b>4</b>
<b>Vorwort.....</b>	<b>6</b>
In diesem Handbuch verwendete Anmerkungen.....	6
<b>Dokumentverlauf.....</b>	<b>7</b>
<b>Verwandte Publikationen.....</b>	<b>8</b>
<b>Kapitel 1: Einführung.....</b>	<b>9</b>
<b>Kapitel 2: Fehlerbehebung.....</b>	<b>10</b>
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.....	11
2.5 Arten von Service-Codes oder Fehlern.....	11
2.5.1 Keine Verbindung zum Mobilfunknetz.....	11
2.5.2 Keine Verbindung zum Geräteverwaltungsserver.....	12
2.5.3 Keine Verbindung zum WAVE PTX-Server.....	12
2.5.4 WAVE PTX-Aktivierungsfehler.....	13
2.5.5 Falsche Sprache der Textanzeigen und Sprachansagen.....	13
2.5.6 Keine Kanäle.....	14
2.5.7 Nutzer deakt.....	15
2.5.8 Funkgerät meldet falschen/veralteten Standort.....	15
2.5.9 Probleme mit der Scan- und Anruffunktion.....	16
2.5.10 Probleme beim Herunterladen und Installieren von Softwareaktualisierungen.....	17
2.5.11 Bluetooth-Verbindungsprobleme.....	18
2.5.12 Hardwareprobleme.....	18

# Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1: Funkgerät kann Gesprächsgruppen-Scans nicht aktivieren.....	16
Tabelle 2: Funkgerät kann keine Gruppen- oder Einzelrufe empfangen.....	16
Tabelle 3: Das Funkgerät kann die Softwareaktualisierung nicht herunterladen.....	17
Tabelle 4: Softwareaktualisierung kann nicht abgeschlossen werden.....	17
Tabelle 5: Das Funkgerät kann die Softwareaktualisierung nicht installieren.....	17
Tabelle 6: Das Funkgerät kann keine Verbindung zum Bluetooth-Zubehör herstellen.....	18

# Hinweise zu geistigem Eigentum und gesetzlichen Bestimmungen

## Copyright

Die in diesem Dokument beschriebenen Motorola Solutions-Produkte können durch Copyright geschützte Computerprogramme von Motorola Solutions enthalten. Nach den Gesetzen 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.

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

## Marken

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Motorola Trademark Holdings, LLC und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

## 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, deutsch Elektro- und Elektronikaltgeräte) 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 Mitgliedsländern der Europäischen Union und dem vereinigten Königreich 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 mobiler Endgeräte (Funkgeräte) oder von der Konfiguration bestimmter Parameter abhängen können. Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Ansprechpartner von Motorola Solutions.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten

# Vorwort

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

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

Die Informationen in der ersten Version dieses Handbuchs treffen nur auf das Handfunkgerät TLK 110 zu.

## 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.

**HINWEIS:**

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.

Edition	Beschreibung	Datum
MN009548A01-AA	Erste Veröffentlichung	November 2022

## Verwandte Publikationen

Die folgende Liste enthält Artikelnummern und Titel von verwandten Publikationen.

- MN009326A01, *Handfunkgerät der Serie TLK 110 – Benutzerhandbuch*
- MN009327A01, *Handfunkgerät der Serie TLK 110 – Basis-Servicehandbuch*



## Kapitel 1

# Einführung

Wenn Ihr Funkgerät Service und Support benötigt, zeigt Ihr Funkgerät eine Benachrichtigung an. Sie können über den im Akkufach aufgedruckten QR-Code erfahren, welche Arten von Service und Support das Funkgerät benötigt.



**HINWEIS:**

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

## Kapitel 2

# Fehlerbehebung

### 2.1

## Wartungsmodus aktivieren

### Voraussetzungen:

Schalten Sie das Funkgerät aus.

### Vorgehensweise:

Halten Sie die Taste **PTT** und den **Gesprächsgruppen-Wippschalter** gedrückt. Schalten Sie anschließend das Funkgerät ein.

Ihr Funkgerät verhält sich wie folgt:

- Das Display zeigt eine Startanimation.
- Das Display zeigt: *Wartung*.

### 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 Funkgerät über ein USB-Kabel mit dem Wartungsmodus-Portal verbinden	Schließen Sie das Funkgerät mit einem USB-Kabel an Ihren Computer an.  <b>HINWEIS:</b> Wenn Sie Windows 10 verwenden, sind keine Treiber zur Verbindung des Funkgeräts mit dem Computer erforderlich.  Sobald die Verbindung hergestellt ist, zeigt der Computer das Funkgerät unter <b>Netzwerkadapter</b> als <b>Remote-NDIS-Gerät</b> an.
Das Funkgerät über WLAN mit dem Wartungsmodus-Portal verbinden	<b>a</b> Verbinden Sie Ihre intelligenten Geräte oder Ihren Computer mit dem TRS-XXXX <sup>1</sup> WLAN-Netzwerk. <b>b</b> Geben Sie als WLAN-Passwort die letzten acht Ziffern der Seriennummer Ihres Funkgeräts ein.

- 2 Öffnen Sie einen Webbrowser.

<sup>1</sup> XXXX steht für die letzten vier Ziffern der IMEI-Gerätenummer Ihres Funkgeräts.

- 3 Geben Sie in der Adressleiste <https://192.168.100.1> ein.


## 2.3

### Diagnoseprotokolle lokal erstellen

#### Vorgehensweise:

Halten Sie die Tasten **Lautstärke höher** und **Lautstärke niedriger** gedrückt, bis der Bildschirm die Meldung `Protokolle werden erstellt` anzeigt.

Wenn die Anforderung des Protokollpakets erfolgreich war, verhält sich das Funkgerät wie folgt:

- Die Sprachansage ertönt.
- Das Display zeigt an: `Logs verfügbar`
- In der Statusleiste wird das Diagnoseprotokoll-Status-Symbol  angezeigt.
- Der Bildschirm für Protokollinformationen zeigt die Meldung `Verfügbar` an.

## 2.4

### Gerät lokal bereinigen

#### Vorgehensweise:

- 1 Um den Wartungsmodus zu aktivieren, halten Sie die Tasten **PTT** und **Ein/Aus** sowie den **Gesprächsgruppen-Wippschalter** gleichzeitig gedrückt.
- 2 Der Bildschirm zeigt die Meldung `Wartung` an. Halten Sie die Taste **Lautstärke niedriger** und die **Menü-Taste/programmierbare Taste** gleichzeitig gedrückt, bis die Meldung `Funkgerät-Bereinigung` 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.


## 2.5

### Arten von Service-Codes oder Fehlern

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

Anzeige	Auflösungen
<p><b>Das Display des Funkgeräts zeigt an:</b> <code>Keine Verbindung</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• In der Statusleiste des Funkgeräts werden die folgenden Symbole angezeigt:<ul style="list-style-type: none"><li>-  Keine Verbindung zum Mobilfunknetz.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vergewissern Sie sich, dass die Antenne ordnungsgemäß montiert ist.</li><li>• Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal die Spalte</li></ul>

---

## Anzeige

-  Mobilfunknetz nicht verfügbar.
-  Ungültige SIM-Karte
-  Fehlende SIM-Karte
- Ein negativer Hinweisston ertönt.
- Die rote LED blinkt.

## Auflösungen

**MOBILFUNKTARIFSTATUS** den Eintrag **Aktiviert** enthält.

**HINWEIS:**

Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.

- Überprüfen Sie, ob die SIM-Karte richtig eingesetzt ist.

---

### 2.5.2


## Keine Verbindung zum Geräteverwaltungsserver

---

### Anzeige

**Das Display des Funkgeräts zeigt an:**

Fehler 0824

- In der Statusleiste des Funkgeräts werden die Symbole für gute WLAN-Signalstärke sowie gute Signalstärke des Mobilfunknetzes angezeigt:
  -  Signalstärke des Mobilfunknetzes.
  -  Signalstärke des WLAN-Netzwerks.
- Im WAVE PTX Portal enthält die Spalte **MOBILFUNKTARIFSTATUS** den Eintrag **Aktiviert** und die Spalte **VERBUNDEN** den Eintrag **Nein**.

**HINWEIS:**

Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.

### Auflösungen

- 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.

**HINWEIS:**

Die **WLAN-MAC-Adresse** wird auf der Seite **Geräteinformationen** oder im Testmodus im Info-Bildschirm angezeigt.

- Stellen Sie sicher, dass keine Firewall den Zugriff auf den Zielport TCP 8883 blockiert.

---

### 2.5.3

## Keine Verbindung zum WAVE PTX-Server

---

### Anzeige

**Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:**

- Fehler 0620
- Fehler 0621
- In der Statusleiste des Funkgeräts werden die Symbole für gute WLAN-Signalstärke sowie gute Signalstärke des Mobilfunknetzes angezeigt:

### Auflösungen



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.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um deaktivierte Benutzer erneut zu aktivieren:

- 1 Wählen Sie auf der Seite **Benutzer** die deaktivierten Benutzer aus.

---

## Anzeige

-  Signalstärke des WLAN-Netzwerks.
-  Signalstärke des Mobilfunknetzes.
- Im WAVE PTX Portal enthält die Spalte **MOBILFUNKTARIFSTATUS** den Eintrag **Aktiviert** und die Spalte **VERBUNDEN** den Eintrag **Ja**.

### HINWEIS:

Dies gilt nur für Funkgeräte mit integrierter SIM-Karte.

## Auflösungen

**2** Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Aktivieren**.

**3** Klicken Sie auf **OK**.

Stellen Sie sicher, dass der Status der ausgewählten Benutzer nun **Aktiv** ist.

Klicken Sie in der Spalte **Aktivierungscode** den Link **Reaktivieren**, um das WAVE PTX-Konto neu zu initialisieren.

---

### 2.5.4

## WAVE PTX-Aktivierungsfehler

---

### Anzeige

Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:

- Fehler 0622
- Fehler 0623

### Auflösungen

Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal auf der Seite **Benutzer** der Gerätename angezeigt wird und dass die Spalte **STATUS** den Eintrag **Aktiv** enthält. Wenn die Spalte **STATUS** den Eintrag **Deaktiviert** enthält, müssen Sie den Benutzerstatus reaktivieren.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

**1** Reaktivieren Sie deaktivierte Benutzer, indem Sie die deaktivierten Benutzer auf der Seite **Benutzer** auswählen.

**2** Klicken Sie im Menü **Aktionen** auf **Aktivieren**.

**3** Klicken Sie auf **OK**.

Stellen Sie sicher, dass der Status der ausgewählten Benutzer nun **Aktiv** ist.

Klicken Sie in der Spalte **Aktivierungscode** den Link **Reaktivieren**, um das WAVE PTX-Konto neu zu initialisieren.

---

### 2.5.5

## Falsche Sprache der Textanzeigen und Sprachansagen

---

### Anzeige

Die Textanzeigen und Sprachansagen des Funkgeräts erfolgen in der falschen Sprache.

### Auflösungen



- 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

---

## Anzeige

## Auflösungen

---

Symbol  **Wird heruntergeladen** oder das Symbol  **Upgrade verfügbar** an. Im WAVE PTX Portal ist Folgendes zu sehen:

- 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.
- 

### 2.5.6


## Keine Kanäle

---

### Anzeige

**Das Display des Funkgeräts zeigt an:** Keine Kanäle

Das Funkgerät verhält sich wie folgt:

- Die gelbe LED blinkt.
- Auf der Statusleiste des Funkgeräts ist das Symbol  **Scan** zu sehen.

Die Scan-Funktion kann nicht über das Menü des Funkgeräts oder im WAVE PTX Portal über die Seiten **Geräteverwaltung** deaktiviert werden.

### Auflösungen

---

- Überprüfen Sie im WAVE PTX Portal, ob Ihr Funkgerät Mitglied mindestens einer Gesprächsgruppe ist.
  - Stellen Sie sicher, dass Standard-Gesprächsgruppen mindestens zwei Mitglieder haben und dass Dispatch-Gesprächsgruppen ein Dispatcher-Mitglied haben.
  - Überprüfen Sie die Zuordnung von Kanalzonen/-positionen im WAVE PTX Portal auf den Seiten **Kontakte** und **Funktionen**.
-

## 2.5.7

### Nutzer deaktiv.

---


Anzeige	Auflösungen
<p><b>Am Display des Funkgeräts wird User Disabled angezeigt.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die rote LED blinkt.</li><li>• Im WAVE PTX Portal sehen Sie auf den Seiten <b>Kontakte</b> und <b>Funktionen</b>, dass das WAVE PTX-Benutzerkonto <i>Ausgesetzt</i> ist.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal der WAVE PTX-Benutzerstatus aktiv ist.</li><li>• Aktivieren Sie mithilfe eines autorisierten Benutzerkontos mit Berechtigung zur Fern-Supervision das deaktivierte Benutzerkonto.</li><li>• Sollte das WAVE PTX-Benutzerkonto immer noch deaktiviert sein, finden Sie weitere Informationen in einem der folgenden Handbücher:<ul style="list-style-type: none"><li>- „Deaktivieren oder Aktivieren eines Flottenmitglieds per Fernzugriff“ im <i>Dispatch-Benutzerhandbuch</i>, MN007932A01.</li><li>- „Aktivieren des PTT-Dienstes für einen anderen Benutzer“ im <i>iOS PTT-Anwendungsbenutzerhandbuch</i>, MN006656A01.</li></ul></li></ul> <p>Siehe <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nachdem das WAVE PTX-Benutzerkonto aktiviert wurde, halten Sie die Taste <b>PTT</b> 3 Sekunden lang gedrückt, um sich anzumelden.</li></ul>

---

## 2.5.8

### Funkgerät meldet falschen/veralteten Standort

---

Anzeige	Auflösungen
<p>Der/Die WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung kann den Standort eines bestimmten Funkgeräts nicht anzeigen, oder Standortberichte sind falsch/veraltet.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stellen Sie sicher, dass in der Statusleiste des Funkgeräts das Symbol  <b>Standortberichterstattung</b> angezeigt wird.</li><li>• Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal auf der Seite <b>Kontakte und Funktionen verwalten</b> die <b>automatische Standortveröffentlichung</b> aktiviert ist.</li><li>• Überprüfen Sie, dass sich das Funkgerät für Standortberichte (TLK 110) und der Standortbeobachter (WAVE PTX-Dispatcher/-Anwendung) jeweils in der Kontaktliste des anderen befinden.</li></ul>

---

Anzeige	Auflösungen
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prüfen Sie das Intervall für die Standortberichterstattung im Dispatcher und in der Anwendung. <b>HINWEIS:</b> Standardmäßig wird der Standort alle 10 Minuten gemeldet</li><li>• Nachdem das WAVE PTX-Benutzerkonto aktiviert wurde, halten Sie auf dem Funkgerät die Taste <b>PTT</b> 3 Sekunden lang gedrückt, um sich anzumelden.</li></ul>


### 2.5.9

## Probleme mit der Scan- und Anruffunktion

Tabelle 1: Funkgerät kann Gesprächsgruppen-Scans nicht aktivieren

Anzeige	Auflösungen
Nachdem Sie die <b>Scan</b> -Funktion im Menü des Funkgeräts aktiviert haben, schaltet sich die <b>Scan</b> -Funktion aus. Die Scan-Anzeige wird nicht in der Statusleiste des Funkgeräts angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stellen Sie sicher, dass im WAVE PTX Portal auf der Seite <b>Kontakte und Funktionen verwalten</b> die Option <b>Gesprächsgruppen-Scan aktivieren</b> aktiviert ist und dass sich mindestens eine Gesprächsgruppe in der Scanliste befindet.</li><li>• Aktivieren Sie das Scannen über das Menü des Funkgeräts oder die Seite „Geräteeinstellungen“ im WAVE PTX Portal.</li></ul>

Tabelle 2: Funkgerät kann keine Gruppen- oder Einzelrufe empfangen

Anzeige	Auflösungen
Das Funkgerät kann neue Anrufe tätigen und laufende Anrufe beantworten, aber keine neuen Anrufe empfangen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Die grüne LED und gelbe LED blinken.</li><li>• In der Statusleiste des Funkgeräts wird das Symbol  <b>Nicht stören</b> angezeigt.</li></ul>	Deaktivieren Sie über das Menü des Funkgeräts oder im WAVE PTX Portal die Funktion <b>Nicht stören</b> .



2.5.10

## Probleme beim Herunterladen und Installieren von Softwareaktualisierungen

Tabelle 3: Das Funkgerät kann die Softwareaktualisierung nicht herunterladen

Anzeige	Auflösungen
<p><b>Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehler 0720</li> <li>• Fehler 0721</li> </ul> <p>Im WAVE PTX Portal ist Folgendes zu sehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auf der Seite Geräteübersicht steht in der Spalte <b>ZULETZT VERBUNDEN</b> der Eintrag <b>Jetzt</b>, und in der Spalte <b>SOFTWARE HERUNTERGELADEN</b> steht seit über 30 Minuten <b>Nein</b>.</li> <li>• Auf der Seite „Gerätedetails“ steht bei <b>Software heruntergeladen</b> und <b>Softwarepaket wird heruntergeladen</b> die Angabe <b>falsch</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laden Sie das WAVE PTX Portal sowie die Seite „Zusammenfassung der WAVE PTX-Geräte“ regelmäßig neu.</li> <li>• Führen Sie die Funktion <a href="#">Gerät lokal bereinigen auf Seite 11</a> aus.</li> <li>• Wenn das Funkgerät nur mit WLAN verbunden ist, konfigurieren Sie über das Wartungsmodus-Portal den WLAN-Access Point. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Eine Verbindung zum Wartungsmodus-Portal herstellen auf Seite 10</a>.</li> </ul>

Tabelle 4: Softwareaktualisierung kann nicht abgeschlossen werden



Anzeige	Auflösung
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im WAVE PTX Portal auf der Seite „Zusammenfassung der WAVE PTX-Geräte“ befindet sich in der Spalte <b>SOFTWARE HERUNTERGELADEN</b> der Eintrag <b>Ja</b>.</li> <li>• Auf der Statusleiste des Funkgeräts wird das Symbol  <b>Software verfügbar</b> angezeigt.</li> <li>• Ein Neustart des Funkgeräts initiiert die Installation des Softwareaktualisierung nicht.</li> </ul>	<p>Führen Sie die Funktion <a href="#">Gerät lokal bereinigen auf Seite 11</a> aus.</p> <p><b>HINWEIS:</b>                  Die Akkukapazität des Funkgeräts muss über 20 % betragen, damit die Installation abgeschlossen werden kann.</p>

Tabelle 5: Das Funkgerät kann die Softwareaktualisierung nicht installieren

Anzeige	Auflösungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Im WAVE PTX Portal auf der Seite „Zusammenfassung der WAVE PTX-Geräte“ steht nun in der Spalte <b>ZULETZT VERBUNDEN</b> der Eintrag <b>Jetzt</b> und in der Spalte <b>SOFTWARE HERUNTERGELADEN</b> der Eintrag <b>Nein</b>.</li> <li>• Auf der Statusleiste des Funkgeräts ist das Symbol  <b>Software wird heruntergeladen</b> zu sehen.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Starten Sie das Funkgerät neu, oder schalten Sie es aus und wieder ein.</li> <li>2 Wenn die Probleme weiterhin bestehen, führen Sie die Funktion <a href="#">Gerät lokal bereinigen auf Seite 11</a> aus.</li> </ol>

### 2.5.11

## Bluetooth-Verbindungsprobleme

Tabelle 6: Das Funkgerät kann keine Verbindung zum Bluetooth-Zubehör herstellen

Anzeige	Auflösungen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bluetooth ist aktiviert.</li><li>• Der Name des Bluetooth-Zubehörs wird im Bluetooth-Menü angezeigt.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>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>.</li><li>2 Deaktivieren und aktivieren Sie auf dem Funkgerät oder im WAVE PTX Portal die Bluetooth-Funktion.</li></ol>

### 2.5.12

## Hardwareprobleme

Anzeige	Auflösung
<p><b>Das Display des Funkgeräts zeigt einen der folgenden Service-Codes an:</b></p> <p><b>Fehler 1520</b> Hardwarefehler des WLAN-Modems.</p> <p><b>Fehler 1620</b> Hardwarefehler des Mobilfunk-Modems.</p> <p><b>Fehler 1820</b> 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>

# Table des matières

<b>Liste des tableaux.....</b>	<b>3</b>
<b>Propriété intellectuelle et avis réglementaires.....</b>	<b>4</b>
<b>Avant-propos.....</b>	<b>6</b>
Symboles utilisés dans ce manuel.....	6
<b>Historique du document.....</b>	<b>7</b>
<b>Publications connexes.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 1 : Introduction.....</b>	<b>9</b>
<b>Chapitre 2 : Dépannage.....</b>	<b>10</b>
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.....	11
2.5 Types de codes de maintenance ou de défaillance.....	11
2.5.1 Aucune connexion au réseau cellulaire.....	11
2.5.2 Aucune connexion au serveur de gestion des terminaux.....	12
2.5.3 Aucune connexion au serveur WAVE PTX.....	12
2.5.4 Échec d'activation de WAVE PTX.....	13
2.5.5 Langue d'affichage et des annonces vocales incorrecte.....	13
2.5.6 Aucun canal.....	14
2.5.7 Utilisateur désactivé.....	14
2.5.8 Signalement d'un emplacement incorrect/obsolète.....	15
2.5.9 Problèmes de balayage et d'appel.....	16
2.5.10 Problèmes de téléchargement et d'installation de la mise à jour du logiciel.....	16
2.5.11 Problèmes de connectivité Bluetooth.....	17
2.5.12 Problèmes matériels.....	18

## Liste des tableaux

Tableau 1 : La radio ne peut pas activer la fonction Balayage de groupe de parole.....	16
Tableau 2 : La radio ne reçoit pas d'appels de groupe ou d'appels privés.....	16
Tableau 3 : La radio ne peut pas télécharger la mise à jour du logiciel.....	16
Tableau 4 : Impossible de terminer la mise à jour du logiciel.....	17
Tableau 5 : La radio ne peut pas installer la mise à jour du logiciel.....	17
Tableau 6 : Votre radio ne peut pas se connecter à l'accessoire Bluetooth.....	17

# Propriété intellectuelle et avis réglementaires

## Copyright

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 et le logo stylisé M sont des marques commerciales ou des marques déposées de Motorola Trademark Holdings, LLC et font l'objet d'une licence. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

## Droits de licence

L'acquisition de produits Motorola Solutions ne saurait en aucun cas conférer, directement, indirectement ou de toute autre manière, aucune licence, aucun droit d'auteur, brevet ou demande 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**

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

© 2022 Motorola Solutions, Inc. Tous droits réservés

# Avant-propos

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

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

Pour la version initiale, les informations contenues dans ce manuel s'appliquent uniquement à la radio portative TLK 110.

## 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



## 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*

## Chapitre 1

# Introduction

Si votre radio a besoin d'une maintenance et d'une assistance, elle affiche une alerte de notification. Vous pouvez identifier les types de maintenance et d'assistance dont votre radio a besoin à l'aide du code QR imprimé à l'arrière de la radio, dans le compartiment de la batterie.



**REMARQUE :**

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

## Chapitre 2

# Dépannage

### 2.1

## Accès au mode Maintenance

#### Prérequis :

Éteignez votre radio.

#### Procédure :

Appuyez sur le bouton **PTT** et sur le **bouton de sélection du groupe de parole (CH-)** et maintenez-les enfoncés, puis allumez votre radio.

Votre radio affiche les indications suivantes :

- L'écran affiche l'animation de démarrage.
- L'écran affiche `Maintenance`.

### 2.2



## Connexion au portail en mode Maintenance

#### Prérequis :

Assurez-vous que votre radio 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 radio au portail en mode Maintenance via un câble USB	Reliez votre radio et votre ordinateur à l'aide d'un câble USB.  <b>REMARQUE :</b> Si vous utilisez Windows 10, aucun pilote n'est nécessaire pour connecter votre radio à votre ordinateur.  Une fois connecté, l'ordinateur affiche votre radio comme <b>Terminal NDIS distant</b> sous <b>Cartes réseau</b> .
Connexion de votre radio au portail en mode Maintenance via le Wi-Fi	<b>a</b> Connectez vos appareils intelligents ou votre ordinateur au réseau Wi-Fi TRS-XXXX <sup>1</sup> . <b>b</b> Pour le mot de passe Wi-Fi, entrez les huit derniers chiffres du numéro de série de votre radio.   <b>REMARQUE :</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

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

<sup>1</sup> XXXX représente les quatre derniers chiffres du numéro IMEI de votre radio.


## 2.3

# Génération locale des journaux de diagnostic

### Procédure :

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 :

- 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`.

## 2.4

# Effacer localement les information de l'appareil

### Procédure :

- 1 Pour accéder au mode Maintenance, 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.
- 2 Une fois que le message `Maintenance` 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 `Effacement radio` 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.




## 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 radio ainsi que les étapes de dépannage que vous pouvez suivre. 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 au réseau cellulaire

Indications	Résolutions
<p><b>L'écran de la radio affiche</b> <code>Aucune connexion</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La barre d'état de la radio affiche les icônes suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>-  Réseau cellulaire non connecté.</li><li>-  Réseau cellulaire indisponible.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez que l'antenne est correctement fixée.</li><li>• Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que la colonne <b>FORFAIT CELLULAIRE</b> affiche le message <b>Activé</b>.</li></ul> <p> <b>REMARQUE :</b> S'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.</p>

## Indications

-  Carte SIM non valide
-  Carte SIM manquante
- Une tonalité négative est émise.
- La LED clignote en rouge.

## Résolutions



- Vérifiez que la carte SIM est correctement insérée.

### 2.5.2

## Aucune connexion au serveur de gestion des terminaux

### Indications

L'écran de la radio affiche `Erreur 0824`

- La barre d'état de la radio affiche les icônes Puissance du réseau Wi-Fi et Puissance du réseau cellulaire :
  -  Puissance du réseau cellulaire.
  -  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**.



#### REMARQUE :

S'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.

### Résolutions

- Si vous vous connectez via Wi-Fi, vérifiez que la connexion Internet du point d'accès est correcte.
- Vérifiez qu'un pare-feu ne bloque pas l'accès à Internet.



#### REMARQUE :

L'Adresse **MAC Wi-Fi** s'affiche sur la page **Informations sur l'appareil** ou sur l'écran Informations en mode test.



- Vérifiez qu'un pare-feu ne bloque pas l'accès au port de destination TCP 8883.

### 2.5.3

## Aucune connexion au serveur WAVE PTX

### Indications

La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :

- `Erreur 0620`
- `Erreur 0621`
- La barre d'état de la radio affiche les icônes Puissance du réseau Wi-Fi et Puissance du réseau cellulaire :
  -  Puissance du réseau Wi-Fi.
  -  Puissance du réseau cellulaire.
- Dans le portail WAVE PTX Portal, la colonne **FORFAIT CELLULAIRE** affiche le message


### Résolutions

Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom de l'appareil 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.

Pour réactiver les utilisateurs désactivés, procédez comme suit :

- 1 Sélectionnez les utilisateurs désactivés sur la page **Utilisateurs**.
- 2 Dans le menu **Actions**, cliquez sur **Activer**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Vérifiez que les utilisateurs sélectionnés sont bien revenus à l'état **Activé**.

Indications	Résolutions
<p><b>Activé</b> et la colonne <b>CONNECTÉ</b> affiche le message <b>Oui</b>.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> S'applique uniquement aux radios équipées d'une carte SIM intégrée.</p>	<p>Cliquez sur le lien <b>Réactiver</b> dans la colonne <b>Code d'activation</b> pour réinitialiser le compte WAVE PTX.</p>



#### 2.5.4

### Échec d'activation de WAVE PTX

Indications	Résolutions
<p><b>La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erreur 0622</li><li>• Erreur 0623</li></ul>	<p>Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que le nom de l'appareil apparaît sur la page <b>Utilisateurs</b> et que la colonne <b>ÉTAT</b> affiche le message <b>Activé</b>. Si la colonne <b>ÉTAT</b> affiche le message <b>Désactivé</b>, vous devez réactiver l'état de l'utilisateur.</p> <p>Procédez comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Pour réactiver les utilisateurs désactivés, sélectionnez les utilisateurs désactivés sur la page <b>Utilisateurs</b>.</li><li>2 Dans le menu <b>Actions</b>, cliquez sur <b>Activer</b>.</li><li>3 Cliquez sur <b>OK</b>.</li></ol> <p>Vérifiez que les utilisateurs sélectionnés sont bien revenus à l'état <b>Activé</b>.</p> <p>Cliquez sur le lien <b>Réactiver</b> dans la colonne <b>Code d'activation</b> pour réinitialiser le compte WAVE PTX.</p>

#### 2.5.5


### Langue d'affichage et des annonces vocales incorrecte

Indication	Résolutions
<p>La radio affiche des annonces vocales et textuelles dans la mauvaise langue.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 </li></ul> <p><b>Téléchargement</b> ou l'icône  <b>Mise à niveau disponible</b>. Le portail WAVE PTX Portal affiche l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Logiciel téléchargé</b> affiche le message <b>Vrai</b>.</li></ul>

Indication	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Téléchargement du package logiciel</b> affiche le message <b>Vrai</b>. Si nécessaire, redémarrez votre radio pour installer les mises à jour.</li><li>• Vérifiez le paramètre de langue sélectionné sur la page <b>Informations sur l'appareil</b>. 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.</li><li>• Modifiez la langue selon vos préférences et attendez que votre radio affiche la nouvelle langue. Sélectionnez à nouveau la langue de votre choix.</li></ul>

### 2.5.6

## Aucun canal

Indications	Résolutions
<p><b>L'écran de la radio affiche</b> <code>Aucun canal</code></p> <p>La radio affiche les indications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La LED clignote en orange.</li><li>• La barre d'état de la radio affiche l'icône  <b>Balayage</b>.</li></ul> <p>Le balayage ne peut pas être désactivé à partir du menu radio ou des pages <b>Gestion des terminaux</b> dans le portail WAVE PTX Portal.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que votre radio est membre d'un ou de plusieurs groupes de parole.</li><li>• Vérifiez que le type de groupe de parole standard comporte au moins deux membres et que le type de groupe de parole Dispatch possède un membre Dispatcher.</li><li>• Vérifiez l'affectation de la zone/position du canal dans les pages <b>Contacts</b> et <b>Fonctionnalités</b> dans le portail WAVE PTX Portal.</li></ul>

### 2.5.7



## Utilisateur désactivé

Indications	Résolutions
<p><b>L'écran de la radio affiche le message</b> <code>Utilisateur désactivé</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La LED clignote en rouge.</li><li>• Dans le portail WAVE PTX Portal, les pages <b>Contacts</b> et <b>Fonctionnalités</b> indiquent que le compte utilisateur WAVE PTX est Suspendu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans le portail WAVE PTX Portal, vérifiez que l'état de l'utilisateur WAVE PTX est bien activé.</li><li>• Utilisez l'un des Utilisateurs autorisés disposant de la fonction de Supervision à distance pour activer le compte utilisateur.</li></ul>

Indications	Résolutions
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si le compte utilisateur WAVE PTX est toujours désactivé, reportez-vous à l'un des manuels suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>- « Désactivation ou activation à distance du membre de la flotte » dans le manuel <i>Guide de l'utilisateur Dispatch</i>, MN007932A01.</li><li>- « Activation du service PTT pour un autre utilisateur » dans le manuel <i>Guide de l'utilisateur de l'application Radio PTT iOS</i>, MN006656A01.</li></ul></li></ul> <p>Voir <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Une fois le compte utilisateur WAVE PTX activé, appuyez sur le bouton <b>PTT</b> et maintenez-le enfoncé pendant 3 secondes pour tenter de vous connecter.</li></ul>

### 2.5.8

## Signalement d'un emplacement incorrect/obsolète

Indication	Résolutions
<p>Le Dispatcher/l'application WAVE PTX ne peut pas afficher l'emplacement d'un appareil radio spécifique, ou les rapports d'emplacement sont erronés/obsolètes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez que l'icône  <b>Signalement de localisation</b> s'affiche sur la barre d'état de votre radio.</li><li>• Vérifiez que l'option <b>Publication de la localisation automatique</b> est activée sur les pages <b>Gérer les contacts</b> et fonctionnalités dans le portail WAVE PTX Portal.</li><li>• Vérifiez que la radio de signalement de localisation (TLK 110) et que l'application de surveillance de la localisation (Dispatcher/ application WAVE PTX) se trouvent dans la liste des contacts.</li><li>• Vérifiez l'intervalle de signalement de localisation dans Dispatcher et l'application.</li></ul> <p> <b>REMARQUE :</b> Le signalement de localisation par défaut se produit toutes les 10 minutes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Une fois le compte utilisateur WAVE PTX activé, appuyez sur le bouton <b>PTT</b> de la radio et maintenez-le enfoncé pendant 3 secondes pour tenter de vous connecter.</li></ul>




### 2.5.9

## Problèmes de balayage et d'appel

Tableau 1 : La radio ne peut pas activer la fonction Balayage de groupe de parole

Indication	Résolutions
Le <b>Balayage</b> est désactivé et l'indicateur de balayage n'apparaît pas dans la barre d'état de la radio après l'activation de la fonction <b>Balayage</b> dans le menu de la radio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez que l'option <b>Activer le balayage de groupe de parole</b> est activée sur les pages <b>Gérer les contacts Fonctionnalités</b> du portail WAVE PTX Portal et qu'un ou plusieurs groupes de parole figurent sur la liste de balayage.</li><li>• Activez le balayage dans votre radio via le menu radio ou la page Paramètres de l'appareil sur le portail WAVE PTX Portal.</li></ul>

Tableau 2 : La radio ne reçoit pas d'appels de groupe ou d'appels privés

Indications	Résolutions
Émission de nouveaux appels et réponse aux appels en cours possibles, mais réception de nouveaux appels impossible. <ul style="list-style-type: none"><li>• Les voyants vert et orange clignotent lentement.</li><li>• La barre d'état de la radio affiche l'icône  <b>Ne pas déranger</b>.</li></ul>	Désactivez <b>Ne pas déranger</b> dans le menu radio ou dans le portail WAVE PTX Portal.

### 2.5.10

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

Tableau 3 : La radio ne peut pas télécharger la mise à jour du logiciel

Indications	Résolutions
<b>La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erreur 0720</li><li>• Erreur 0721</li></ul> Le portail WAVE PTX Portal affiche les indications suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Sur la page Synthèse des terminaux, la colonne <b>DERNIER SYSTÈME CONNECTÉ</b> affiche le message <b>Maintenant</b> et la colonne <b>LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ</b> affiche le message <b>Non</b> pendant plus de 30 minutes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rafraîchissez régulièrement la page Synthèse des terminaux WAVE PTX dans le portail WAVE PTX Portal.</li><li>• Effectuez la tâche <a href="#">Effacer localement les informations de l'appareil à la page 11</a>.</li><li>• Si votre radio est uniquement connectée 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 <a href="#">Connexion au portail en mode Maintenance à la page 10</a>.</li></ul>

Indications	Résolutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur la page Informations sur l'appareil, <b>Logiciel téléchargé et Téléchargement du package logiciel</b> affichent le message <b>Faux</b>.</li> </ul>	

Tableau 4 : Impossible de terminer la mise à jour du logiciel




Indications	Résolution
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur la page Synthèse des terminaux WAVE PTX du portail WAVE PTX Portal, la colonne <b>LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ</b> affiche le message <b>Oui</b>.</li> <li>La barre d'état de votre radio affiche l'icône  <b>Logiciel disponible</b>.</li> <li>Le redémarrage de votre radio ne lance pas l'installation de la mise à jour du logiciel.</li> </ul>	<p>Effectuez la tâche <a href="#">Effacer localement les information de l'appareil à la page 11</a>.</p> <p> <b>REMARQUE :</b> Assurez-vous que la capacité de la batterie de votre radio est supérieure à 20 % pour terminer l'installation.</p>

Tableau 5 : La radio ne peut pas installer la mise à jour du logiciel

Indications	Résolutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sur la page Synthèse des terminaux WAVE PTX du portail WAVE PTX Portal, la colonne <b>DERNIER SYSTÈME CONNECTÉ</b> affiche le message <b>Maintenant</b> et la colonne <b>LOGICIEL TÉLÉCHARGÉ</b> affiche le message <b>Non</b>.</li> <li>La barre d'état de votre radio affiche l'icône  <b>Téléchargement du logiciel</b>.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Redémarrez votre radio ou mettez-la sous tension.</li> <li>Si les problèmes persistent, effectuez la tâche <a href="#">Effacer localement les information de l'appareil à la page 11</a>.</li> </ol>

### 2.5.11

## Problèmes de connectivité Bluetooth

Tableau 6 : Votre radio ne peut pas se connecter à l'accessoire Bluetooth

Indications	Résolutions
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Bluetooth est activé.</li> <li>Le nom de l'accessoire Bluetooth apparaît dans le menu Bluetooth.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>.</li> <li>Sur votre radio ou dans le portail WAVE PTX Portal, désactivez et réactivez la fonctionnalité Bluetooth.</li> </ol>

### 2.5.12

## Problèmes matériels

---

Indications	Résolution
<p><b>La radio affiche l'un des codes de maintenance suivants :</b></p> <p><b>Erreur 1520</b> Erreur matérielle du modem Wi-Fi.</p> <p><b>Erreur 1620</b> Erreur matérielle du modem cellulaire.</p> <p><b>Erreur 1820</b> Erreur d'insuffisance de mémoire.</p>	<p>Capturez les journaux manuellement et contactez un revendeur Motorola Solutions agréé pour extraire les journaux à distance.</p>

---

# Sommaro

<b>Elenco delle tabelle.....</b>	<b>3</b>
<b>Proprietà intellettuale e avvisi sulla conformità.....</b>	<b>4</b>
<b>Prefazione.....</b>	<b>6</b>
Diciture utilizzate nel manuale.....	6
<b>Cronologia del documento.....</b>	<b>7</b>
<b>Pubblicazioni correlate.....</b>	<b>8</b>
<b>Capitolo 1: Introduzione.....</b>	<b>9</b>
<b>Capitolo 2: Risoluzione dei problemi.....</b>	<b>10</b>
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.....	11
2.5 Tipi di codici di assistenza o errore.....	11
2.5.1 Nessuna connessione alla rete cellulare.....	11
2.5.2 Nessuna connessione al Device Management Server.....	12
2.5.3 Nessuna connessione al server WAVE PTX.....	12
2.5.4 Errore di attivazione WAVE PTX.....	13
2.5.5 Lingua errata negli annunci visivi e vocali.....	13
2.5.6 Nessun canale.....	14
2.5.7 Utente disabilitato.....	14
2.5.8 Segnalazione di una posizione errata/obsoleta.....	15
2.5.9 Problemi relativi alle funzioni di scansione e chiamata.....	16
2.5.10 Problemi di download e installazione dell'aggiornamento software.....	16
2.5.11 Problemi di connettività Bluetooth.....	17
2.5.12 Problemi relativi all'hardware.....	17

## Elenco delle tabelle

Tabella 1: La radio non è in grado di attivare la scansione dei talkgroup.....	16
Tabella 2: La radio non è in grado di ricevere chiamate di gruppo o private.....	16
Tabella 3: La radio non è in grado di scaricare l'aggiornamento software.....	16
Tabella 4: Impossibile completare l'aggiornamento software.....	17
Tabella 5: La radio non è in grado di installare l'aggiornamento software.....	17
Tabella 6: La radio non riesce a connettersi all'accessorio Bluetooth.....	17

# Proprietà intellettuale e avvisi sulla conformità

## Copyright

I prodotti Motorola Solutions descritti in questo documento possono includere programmi per computer Motorola Solutions coperti da copyright. Le leggi in vigore negli Stati Uniti e in altri Paesi garantiscono a Motorola Solutions alcuni 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, in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo, senza il permesso scritto di Motorola Solutions, Inc.

## Marchi

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi o marchi registrati di Motorola Trademark Holdings, LLC, utilizzati su licenza. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

## 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 utilizzato su licenza. Fare riferimento al supporto di installazione del prodotto per consultare il testo completo delle attribuzioni e delle note legali sul software open source.

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



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, 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 rappresentante locale o il centro assistenza del fornitore dell'apparecchiatura per ottenere informazioni sul sistema di raccolta dei rifiuti locale.

## 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 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.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. Tutti i diritti riservati

# Prefazione

Questo manuale funge da guida per risolvere autonomamente i problemi relativi alle radio tramite i codici di assistenza e altre notifiche.

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

Per la versione iniziale, le informazioni contenute in questo manuale sono applicabili solo alle radio portatili TLK 110.

## Diciture utilizzate nel manuale

Nel testo di questa pubblicazione, sono inserite diciture di attenzione, avvertenza e nota. Queste diciture vengono utilizzate per sottolineare 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:**

AVVISO indica 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.

<b>Edizione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>
MN009548A01-AA	Versione iniziale	Novembre 2022

## 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*

## Capitolo 1

# Introduzione

Se la radio richiede assistenza e supporto, sulla radio viene visualizzato un avviso di notifica. È possibile identificare i tipi di assistenza e supporto necessari alla radio tramite il codice QR stampato sul retro della radio nel vano batteria.



**NOTA:**

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

## Capitolo 2

# Risoluzione dei problemi

## 2.1

### Accesso alla modalità di manutenzione

#### Prerequisiti:

Spegnere la radio.

#### Procedura:

Tenere premuto il pulsante **PTT** e la **leva di scorrimento dei talkgroup (CH-)**, quindi accendere la radio.

La radio mostra le seguenti indicazioni:

- Sul display viene visualizzata l'animazione di avvio.
- Sul display viene visualizzato il messaggio *Manutenzione*.

## 2.2



### Connessione al portale della modalità di manutenzione

#### Prerequisiti:

Assicurarsi che la radio in uso 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 della radio al portale della modalità di manutenzione tramite un cavo USB	Collegare la radio e il computer tramite un cavo USB.  <b>NOTA:</b> Se si utilizza Windows 10, non sono necessari driver per collegare la radio al computer. Una volta effettuato il collegamento, il computer mostra la radio come <b>Dispositivo NDIS remoto</b> sotto la voce <b>Adattatori di rete</b> .
Connessione della radio al portale della modalità di manutenzione tramite Wi-Fi	<ol style="list-style-type: none"><li>a Collegare i dispositivi smart o il computer al TRS-XXXX<sup>1</sup> Rete Wi-Fi.</li><li>b Per la password Wi-Fi, immettere le ultime otto cifre del numero di serie della radio.</li></ol>  <b>NOTA:</b> The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

- 2 Aprire il browser Web preferito.

- 3 Nella barra degli indirizzi, immettere <https://192.168.100.1>.

<sup>1</sup> Il codice XXXX rappresenta le ultime quattro cifre del numero IMEI della radio.


## 2.3

# Generazione locale dei registri di diagnostica

### Procedura:

Tenere premuti i pulsanti **Volume su** e **Volume giù** finché sullo schermo non viene visualizzato il messaggio *Creazione registri in corso*.

Se la richiesta del pacchetto dei registri va a buon fine, la radio mostra le seguenti indicazioni:

- Viene emesso l'annuncio vocale.
- Sul display viene visualizzato il messaggio *Registri creati*
- Nella barra di stato viene visualizzata l'icona Stato registro di diagnostica .
- La schermata con le informazioni sui registri indica *Disponibile*.

## 2.4

# Eliminazione dei dati del dispositivo in locale

### Procedura:

- 1 Per accedere alla modalità di manutenzione, tenere premuti contemporaneamente il pulsante **PTT**, il pulsante di **alimentazione** e la **leva di scorrimento dei talkgroup (CH-)**.
- 2 Quando sullo schermo viene visualizzato il messaggio *Manutenzione*, tenere premuti contemporaneamente i pulsanti **Volume giù** e **menu/programmabile** fino a quando sullo schermo non viene visualizzato il messaggio *Eliminazione dati radio*.

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.




## 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 sulla radio e i passaggi da eseguire per risolvere i problemi in modo autonomo. 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 alla rete cellulare

Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display della radio, viene visualizzato il messaggio</b> <i>Nessuna connessione</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nella barra di stato della radio vengono visualizzate le seguenti icone:<ul style="list-style-type: none"><li>-  Rete cellulare non connessa.</li><li>-  Rete cellulare non disponibile.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che l'antenna sia collegata correttamente.</li><li>• Nel WAVE PTX Portal, verificare che la colonna <b>PIANO CELLULARE</b> indichi <b>Attivato</b>.  <b>NOTA:</b> Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.</li><li>• Verificare che la scheda SIM sia inserita correttamente.</li></ul>

Indicazioni	Risoluzioni
<ul style="list-style-type: none"><li>-  SIM non valida</li><li>-  SIM non rilevata</li><li>• Viene emesso un segnale acustico negativo.</li><li>• Il LED rosso lampeggia.</li></ul>	



### 2.5.2


## Nessuna connessione al Device Management Server

Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display della radio, viene visualizzato il messaggio</b> <code>Errore 0824</code></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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"><li>-  Potenza rete cellulare.</li><li>-  Potenza rete Wi-Fi.</li></ul></li><li>• Nel WAVE PTX Portal, la colonna <b>PIANO CELLULARE</b> indica <b>Attivato</b> e la colonna <b>CONNESSO</b> indica <b>No</b>.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se il Wi-Fi è connesso, controllare che l'access point sia collegato correttamente a Internet.</li><li>• Verificare che l'accesso a Internet non sia bloccato da un firewall.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> L'<b>indirizzo MAC Wi-Fi</b> viene visualizzato nella pagina <b>Informazioni dispositivo</b> o nella schermata delle informazioni in modalità test.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che un firewall non blocchi l'accesso alla porta di destinazione TCP 8883.</li></ul>

### 2.5.3

## Nessuna connessione al server WAVE PTX

Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display della radio, viene visualizzato uno dei seguenti codici di assistenza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <code>Errore 0620</code></li><li>• <code>Errore 0621</code></li><li>• 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"><li>-  Potenza rete Wi-Fi.</li><li>-  Potenza rete cellulare.</li></ul></li></ul>	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina <b>Utenti</b> e che la colonna <b>STATO</b> indichi <b>Attivo</b>. Se la colonna <b>STATO</b> indica <b>Disabilitato</b>, è necessario riattivare lo stato dell'utente.</p> <p>Eeguire le seguenti azioni per riattivare gli utenti disattivati:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Selezionare gli utenti disattivati nella pagina <b>Utenti</b>.</li><li>2 Nel menu <b>Azioni</b>, fare clic su <b>Attiva</b>.</li><li>3 Fare clic su <b>OK</b>.</li></ol> <p>Verificare che gli utenti selezionati tornino allo stato <b>Attivo</b>.</p>

Indicazioni	Risoluzioni
<ul style="list-style-type: none"><li>Nel WAVE PTX Portal, la colonna <b>PIANO CELLULARE</b> indica <b>Attivato</b> e la colonna <b>CONNESSO</b> indica <b>Sì</b>.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Si applica solo alle radio con scheda SIM integrata.</p>	<p>Fare clic sul collegamento <b>Riattiva</b> nella colonna <b>Codice di attivazione</b> per reinizializzare l'account WAVE PTX.</p>



#### 2.5.4

### Errore di attivazione WAVE PTX

Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display della radio, viene visualizzato uno dei seguenti codici di assistenza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Errore 0622</li><li>Errore 0623</li></ul>	<p>Nel WAVE PTX Portal, verificare che il nome del dispositivo venga visualizzato nella pagina <b>Utenti</b> e che la colonna <b>STATO</b> indichi <b>Attivo</b>. Se la colonna <b>STATO</b> indica <b>Disabilitato</b>, è necessario riattivare lo stato dell'utente.</p> <p>Effettuare le seguenti operazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Riattivare gli utenti disattivati selezionandoli nella pagina <b>Utenti</b>.</li><li>Nel menu <b>Azioni</b>, fare clic su <b>Attiva</b>.</li><li>Fare clic su <b>OK</b>.</li></ol> <p>Verificare che gli utenti selezionati tornino allo stato <b>Attivo</b>.</p> <p>Fare clic sul collegamento <b>Riattiva</b> nella colonna <b>Codice di attivazione</b> per reinizializzare l'account WAVE PTX.</p>


#### 2.5.5

### Lingua errata negli annunci visivi e vocali

Indicazione	Risoluzioni
<p>La radio visualizza annunci visivi e vocali nella lingua errata.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>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  <b>Download in corso</b> o  <b>Aggiornamento disponibile</b>. Nel WAVE PTX Portal viene visualizzata una delle seguenti opzioni:<ul style="list-style-type: none"><li><b>Software scaricato</b> con l'indicazione <b>Vero</b>.</li></ul></li></ul>

Indicazione	Risoluzioni
	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Download pacchetto software in corso</b> con l'indicazione <b>Vero</b>. Se necessario, riavviare la radio per installare gli aggiornamenti.</li><li>• Verificare l'impostazione della lingua selezionata nella pagina <b>Dettagli dispositivo</b>. 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).</li><li>• Modificare la lingua preferita e attendere che la radio visualizzi la nuova lingua, quindi selezionare nuovamente la lingua preferita.</li></ul>

## 2.5.6 Nessun canale

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

## 2.5.7 Utente disabilitato



Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display viene visualizzato il messaggio</b> <i>Utente disabilitato</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il LED rosso lampeggia.</li><li>• Nel WAVE PTX Portal, le pagine <b>Contatti</b> e <b>Funzioni</b> mostrano che l'account utente WAVE PTX è <i>sospeso</i>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nel WAVE PTX Portal, verificare che lo stato dell'utente WAVE PTX sia attivo.</li><li>• Utilizzare uno degli utenti autorizzati con funzionalità di supervisione remota per abilitare l'account utente.</li><li>• Se l'account utente WAVE PTX è ancora disabilitato, fare riferimento a uno dei seguenti manuali:</li></ul>



Indicazioni	Risoluzioni
	<ul style="list-style-type: none"><li>- "Disabilitazione o abilitazione da remoto di un membro del parco radio" nella <i>Guida dell'utente di Dispatch</i>, MN007932A01.</li><li>- "Attivazione del servizio PTT per un altro utente" nella <i>Guida dell'utente dell'applicazione radio iOS PTT</i>, MN006656A01.</li></ul> <p>Vedere <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dopo aver abilitato l'account utente WAVE PTX, tenere premuto il pulsante <b>PTT</b> per 3 secondi per tentare di effettuare l'accesso.</li></ul>

### 2.5.8

## Segnalazione di una posizione errata/obsoleta

Indicazione	Risoluzioni
<p>Il dispatcher/l'applicazione WAVE PTX non è in grado di visualizzare la posizione di un dispositivo radio specifico oppure i rapporti sulla posizione sono errati/obsoleti.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che sulla barra di stato della radio sia visualizzata l'icona  <b>Segnalazione posizione</b>.</li><li>• Verificare che <b>Pubblicazione posizione automatica</b> sia abilitata nelle pagine <b>Gestisci contatti</b> e Funzioni del WAVE PTX Portal.</li><li>• 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.</li><li>• Verificare l'intervallo di segnalazione della posizione nel dispatcher e nell'applicazione.</li></ul> <p> <b>NOTA:</b> Il rapporto di posizione predefinito è una volta ogni 10 minuti.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dopo aver abilitato l'account utente WAVE PTX, tenere premuto il pulsante <b>PTT</b> sulla radio per 3 secondi per tentare di effettuare l'accesso.</li></ul>


### 2.5.9

## Problemi relativi alle funzioni di scansione e chiamata

Tabella 1: La radio non è in grado di attivare la scansione dei talkgroup

Indicazione	Risoluzioni
La funzione di <b>scansione</b> viene disattivata e l'indicatore di scansione non è presente sulla barra di stato della radio dopo aver attivato la funzione <b>Scansione</b> dal menu della radio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificare che l'opzione <b>Abilita scansione talkgr.</b> sia abilitata nelle pagine <b>Gestisci contatti Funzioni</b> del WAVE PTX Portal e che uno o più talkgroup siano nella lista di scansione.</li><li>• Abilitare la scansione nella radio tramite il menu della radio o la pagina Impostazioni dispositivo del WAVE PTX Portal.</li></ul>

Tabella 2: La radio non è in grado di ricevere chiamate di gruppo o private

Indicazioni	Risoluzioni
La radio è in grado di avviare nuove chiamate e rispondere alle chiamate in corso, ma non è in grado di ricevere nuove chiamate. <ul style="list-style-type: none"><li>• I LED verde e ambra lampeggiano lentamente.</li><li>• La barra di stato della radio mostra l'icona  <b>Non disturbare.</b></li></ul>	Disattivare <b>Non disturbare</b> dal menu della radio o dal WAVE PTX Portal.

### 2.5.10

## Problemi di download e installazione dell'aggiornamento software

Tabella 3: La radio non è in grado di scaricare l'aggiornamento software

Indicazioni	Risoluzioni
<p><b>Sul display della radio, viene visualizzato uno dei seguenti codici di assistenza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Errore 0720</li><li>• Errore 0721</li></ul> <p>Nel WAVE PTX Portal viene visualizzato quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nella pagina Riepilogo dispositivi, la colonna <b>ULTIMA CONNESSIONE</b> indica <b>Ora</b> e la colonna <b>SOFTWARE SCARICATO</b> indica <b>No</b> per più di 30 minuti.</li><li>• Nella pagina Dettagli dispositivo, <b>Software scaricato</b> e <b>Download pacchetto software in corso</b> riportano l'indicazione <b>Falso</b>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricaricare periodicamente il WAVE PTX Portal e la pagina Riepilogo dispositivi WAVE PTX.</li><li>• Eseguire l'attività <a href="#">Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 11</a>.</li><li>• Se la radio è connessa solo al Wi-Fi, configurare l'access point Wi-Fi tramite il portale della modalità di manutenzione. Per ulteriori informazioni, fare riferimento a <a href="#">Connessione al portale della modalità di manutenzione a pagina 10</a>.</li></ul>

Tabella 4: Impossibile completare l'aggiornamento software




Indicazioni	Risoluzione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella pagina Riepilogo dispositivi WAVE PTX del WAVE PTX Portal, la colonna <b>SOFTWARE SCARICATO</b> indica <b>Sì</b>.</li> <li>Nella barra di stato della radio, viene visualizzata l'icona  <b>Software disponibile</b>.</li> <li>Dopo il riavvio della radio, l'installazione dell'aggiornamento software non inizia.</li> </ul>	<p>Eseguire l'attività <a href="#">Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 11</a>.</p> <p> <b>NOTA:</b>                      Per completare l'installazione, assicurarsi che la capacità della batteria della radio sia superiore al 20%.</p>

Tabella 5: La radio non è in grado di installare l'aggiornamento software

Indicazioni	Risoluzioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella pagina Riepilogo dispositivi WAVE PTX del WAVE PTX Portal, la colonna <b>ULTIMA CONNESSIONE</b> indica <b>Ora</b> e la colonna <b>SOFTWARE SCARICATO</b> indica <b>No</b>.</li> <li>Nella barra di stato della radio, viene visualizzata l'icona  <b>Download del software in corso</b>.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Riavviare o spegnere e riaccendere la radio.</li> <li>Se i problemi persistono, eseguire l'attività <a href="#">Eliminazione dei dati del dispositivo in locale a pagina 11</a>.</li> </ol>

### 2.5.11

## Problemi di connettività Bluetooth

Tabella 6: La radio non riesce a connettersi all'accessorio Bluetooth

Indicazioni	Risoluzioni
<ul style="list-style-type: none"> <li>Il Bluetooth è attivato.</li> <li>Il nome dell'accessorio Bluetooth viene visualizzato nel menu Bluetooth.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>.</li> <li>Sulla radio o nel WAVE PTX Portal, disattivare e attivare la funzione Bluetooth.</li> </ol>

### 2.5.12

## Problemi relativi all'hardware

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

<b>Indicazioni</b>	<b>Risoluzione</b>
<b>Errore 1620</b> Errore hardware del modem cellulare.	
<b>Errore 1820</b> Errore di memoria insufficiente.	

# תוכן העניינים

3	רשימת טבלאות
4	הודעות בנושא קניין רוחני ורגולציה
5	הקדמה
5	סימונים שנכללים במדריך זה
6	היסטוריית מסמכים
7	פרסומים קשורים
8	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
10	2.4 ניקוי ההתקן באופן מקומי
10	2.5 סוגי קודי שירות או כשלים
10	2.5.1 אין חיבור לרשת סולרית
11	2.5.2 אין חיבור ל-Device Management Server
11	2.5.3 אין חיבור ל-WAVE PTX Server
12	2.5.4 כשל בהפעלת WAVE PTX
12	2.5.5 שפת תצוגה והתראות קוליות שגויה
13	2.5.6 אין ערוצים
13	2.5.7 המשתמש הושבת
13	2.5.8 דיווח על מיקום שגוי/מיושן
14	2.5.9 בעיות בתכונת סריקה ושיחה
14	2.5.10 בעיות בהורדה והתקנה של עדכון תוכנה
15	2.5.11 בעיות בקישוריות Bluetooth
16	2.5.12 בעיות חומרה

## רשימת טבלאות

- טבלה 1: למכשיר הקשר אין אפשרות להפעיל סריקת קבוצת שיחה.....14
- טבלה 2: מכשיר הקשר לא יכול לקבל שיחות קבוצה או שיחות פרטיות.....14
- טבלה 3: מכשיר הקשר לא מצליח להוריד את עדכון התוכנה.....14
- טבלה 4: לא ניתן להשלים את עדכון התוכנה.....15
- טבלה 5: מכשיר הקשר לא מצליח להתקין עדכון תוכנה.....15
- טבלה 6: מכשיר הקשר שלך לא מצליח להתחבר לאביזר Bluetooth.....15

# הודעות בנושא קניין רוחני ורגולציה

## זכויות יוצרים

מוצרי Motorola Solutions המתוארים במסמך זה עשויים להכיל תוכניות מחשב של Motorola Solutions המוגנות בזכויות יוצרים. החוקים בארצות הברית ובארצות אחרות מגנים על זכויות בלעדיות מסוימות של Motorola Solutions בנוגע לתוכניות מחשב המוגנות בזכויות יוצרים. לפיכך, תוכניות מחשב של Motorola Solutions המוגנות בזכויות יוצרים, אשר נכללות במוצרי Motorola Solutions המתוארים במסמך זה, אינן ניתנות להעתקה או לשכפול בשום אופן ללא אישור מפורש וכתוב מצד Motorola Solutions.

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, MOTOROLA SOLUTIONS ומוטורולה M הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Motorola Trademark Holdings, LLC והשימוש בהם נעשה ברישיון. כל שאר הסימנים המסחריים שייכים לבעליהם בהתאמה.

## זכויות רישוי

רכישת מוצרי Motorola Solutions לא תיחשב כמעניקה, במישרין או במשתמע, בהשתק או בכל אופן אחר שהוא, כל רישיון במסגרת זכויות היוצרים, הפטנטים או הבקשות לפטנטים של Motorola Solutions, 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 ב-Motorola Solutions.

© 2022 Motorola Solutions, Inc. כל הזכויות שמורות

## הקדמה

מדריך זה משמש כמדריך בסיסי שיסייע לך לפתור בעיות בעצמך במכשירי הקשר שלך באמצעות קודי השירות והתראות אחרות.

מכשירי קשר נבחרים מסוג WAVE PTX מספקים קודי שירות שיכולים לעזור לך במשימות השירות והתמיכה. במהדורה הראשונית, המידע במדריך זה רלוונטי למכשירי הקשר הנישא TLK 110 בלבד.

### 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 לצידוד.



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





## היסטוריית מסמכים

השינויים המשמעותיים הבאים יושמו במדריך זה מאז המהדורה הקודמת.

תאריך	תיאור	מהדורה
נובמבר 2022	מהדורה ראשונית	MN009548A01-AA

## פרסומים קשורים

הרשימה הבאה מכילה מסרי חלקים וכותרים של פרסומים קשורים.

- *TLK 110*, מדריך למשתמש למכשיר קשר נישא *TLK 110*, MN009326A01
- *TLK 110*, מדריך שירות בסיסי למכשיר קשר נישא *TLK 110*, MN009327A01

## מבוא

אם מכשיר הקשר זקוק לתיקון ותמיכה, הוא מציג התראה. ניתן לזהות את סוגי השירות והתמיכה הנדרשים למכשיר הקשר דרך קוד ה-QR המודפס בתא הסוללה שנמצא בגב מכשיר הקשר.



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



## פתרון בעיות

2.1

### כניסה למצב תחזוקה

דרישות מוקדמות: כבה את מכשיר הקשר.

הליך:

לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT ועל בורר הגלילה בקבוצת שיחה (CH-), והפעל את מכשיר הקשר שלך.

מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים:

- בתצוגה מופיעה הנפשה של אתחול.
- בתצוגה מופיע תחזוקה.

2.2

### התחברות לפורטל מצב תחזוקה

דרישות מוקדמות: ודא שמכשיר הקשר שלך נמצא במצב תחזוקה.

הליך:

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

אפשרות	פעולות
חיבור מכשיר הקשר לפורטל מצב תחזוקה באמצעות כבל USB	חבר כבל USB בין מכשיר הקשר למחשב. <b>הערה:</b>  אם אתה משתמש ב-Windows 10, לא נדרשים מנהלי התקנים כדי לחבר את מכשיר הקשר למחשב. לאחר שהמכשיר חובר, המחשב מראה את מכשיר הקשר שלך כמכשיר <b>NDIS מרוחק תחת מתאמי רשת</b> .
חיבור מכשיר הקשר לפורטל מצב תחזוקה באמצעות Wi-Fi	<b>a</b> חבר את המכשירים החכמים או המחשב לרשת ה-Wi-Fi <sup>1</sup> TRS-XXXX. <b>b</b> עבור סיסמת ה-Wi-Fi, הזן את שמונה הספרות האחרונות של המספר הסידורי של מכשיר הקשר שלך. <b>הערה:</b>  The WAVE PTX Portal administrator can change the default password.

2 פתח את דפדפן האינטרנט המועדף עליך.

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

<sup>1</sup> תווי ה-XXXX מייצגים את ארבע הספרות האחרונות של מספר ה-IMEI של מכשיר הקשר שלך.


## 2.3

### יצירת יומני אבחון באופן מקומי

הליך:

לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן הגברת עוצמת הקול ועל לחצן החלשת עוצמת הקול עד להופעת האפשרות יוצר יומנים על המסך.

אם הבקשה לחבילת היומנים הצלחה, במכשיר הקשר מופיעים החיוויים הבאים:

- נשמעת כריזה קולית.
- בתצוגה מופיע היומנים נוצרו
- הסמל 'מצב יומן אבחון'  מופיע בשורת המצב.
- במסך 'פרטי היומן' מופיע זמן.

## 2.4

### ניקוי ההתקן באופן מקומי

הליך:

1 כדי להיכנס למצב תחזוקה, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן PTT, לחצן הפעלה ובורר הגלילה בקבוצת שיחה (-CH) בו-זמנית.

2 לאחר שהמילה תחזוקה 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.

מכשיר הרדיו יבצע אתחול מחדש וימחק את ההגדרות הקיימות שהוגדרו על-ידי המשתמש. יש ליצור מחדש את קוד הפעלה באופן ידני באמצעות WAVE PTX Portal.






## 2.5

### סוגי קודי שירות או כשלים

הסעיפים באים מציגים את הבעיות, הודעות הכשל או קודי השירות שמוציגים במכשיר הקשר שלך ושלבים לפתרון בעיות שאותם תוכל לבצע בעצמך. אם הבעיה נמשכת, לכד את היומנים באופן ידני ופנה לספק מורשה של Motorola Solutions כדי שימשוך את היומנים מרחוק.

### 2.5.1





#### אין חיבור לרשת סלולרית

פתרונות	חיוויים
<ul style="list-style-type: none"><li>• ודא כי האנטנה מחוברת כראוי.</li><li>• ב-WAVE PTX Portal, ודא שבעמודה <b>תוכנית סלולרית מופיע מופעלת</b>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אין חיבור</li><li>• בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים הסמלים הבאים:<ul style="list-style-type: none"><li>-  הרשת הסלולרית לא מחוברת.</li><li>-  הרשת הסלולרית לא זמינה.</li><li>-  כרטיס SIM לא חוקי</li><li>-  כרטיס SIM חסר</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>•  <b>הערה:</b> אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה.</li><li>• ודא כי כרטיס ה-SIM הוכנס כראוי.</li></ul>	

חיוויים	פתרונות
<ul style="list-style-type: none"><li>נשמע צליל שלילי.</li><li>הנורית האדומה מהבהבת.</li></ul>	




## 2.5.2

### אין חיבור ל-Device Management Server

חיוויים	פתרונות
<p><b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע שגיאה 0824</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים סמלים של עוצמת רשת Wi-Fi טובה ועוצמת רשת סלולרית טובה:</li><li>- עוצמת הרשת הסלולרית. </li><li>- עוצמת רשת ה-Wi-Fi. </li><li>ב-WAVE PTX Portal, בעמודה <b>תוכנית סלולרית</b> מופיע <b>הופעל</b> ובעמודה <b>מחובר</b> מופיע <b>לא</b>.</li></ul> <p><b>הערה:</b> אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה. </p>	<ul style="list-style-type: none"><li>אם אתה מתחבר באמצעות Wi-Fi, ודא כי חיבור האינטרנט של נקודת הגישה תקין.</li><li>ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה לאינטרנט.</li></ul> <p><b>הערה: כתובת MAC של WiFi מוצקת</b>  בדף <b>פרטי התקן</b> או במסך המידע במצב בדיקה.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ודא כי חומת אש לא חוסמת את הגישה ליציאת היעד TCP 8883.</li></ul>

## 2.5.3

### אין חיבור ל-WAVE PTX Server

חיוויים	פתרונות
<p><b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Error 0620</li><li>Error 0621</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיעים סמלים של עוצמת רשת Wi-Fi טובה ועוצמת רשת סלולרית טובה:</li><li>- עוצמת רשת ה-Wi-Fi. </li><li>- עוצמת הרשת הסלולרית. </li><li>ב-WAVE PTX Portal, בעמודה <b>תוכנית סלולרית</b> מופיע <b>הופעל</b> ובעמודה <b>מחובר</b> מופיע <b>כן</b>.</li></ul> <p><b>הערה:</b> אפשרויות אלה רלוונטיות רק במכשירי קשר עם כרטיס SIM מובנה. </p>	<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא כי שם המכשיר מופיע בדף <b>משתמשים</b> ובעמודה <b>מצב</b> מופיע <b>פעיל</b>. אם בעמודה <b>מצב</b> מופיע <b>מושבת</b>, עליך להפעיל מחדש את מצב המשתמש.</p> <p>בצע את הפעולות הבאות כדי להפעיל מחדש משתמשים מושבתים:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 בחר את המשתמשים המושבתים בדף <b>משתמשים</b>.</li><li>2 בתפריט <b>פעולות</b>, לחץ על <b>הפעל</b>.</li><li>3 לחץ על <b>אישור</b>.</li></ol> <p>ודא שהמשתמשים שנבחרו חוזרים למצב <b>פעיל</b>.</p> <p>לחץ על הקישור <b>הפעל מחדש</b> במודעה <b>קוד הפעלה</b> לאתחול מחדש של חשבון WAVE PTX.</p>



## 2.5.4

## כשל בהפעלת WAVE PTX

פתרונות	חיוויים
<p>ב-WAVE PTX Portal, ודא כי שם ההתקן מופיע בדף <b>משתמשים</b> וכי בעמודה <b>מצב</b> מופיע <b>פעיל</b> אם בעמודה <b>מצב</b> מופיע <b>מושבת</b>, עליך להפעיל מחדש את המצב של המשתמש.</p> <p>בצע את הפעולות הבאות:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 כדי להפעיל מחדש משתמשים מושבתים, בחר את המשתמשים המושבתים בדף <b>משתמשים</b>.</li> <li>2 בתפריט <b>פעולות</b>, לחץ על <b>הפעל</b>.</li> <li>3 לחץ על <b>אישור</b>.</li> </ol> <p>ודא שהמשתמשים שנבחרו חוזרים למצב <b>פעיל</b>.</p> <p>לחץ על הקישור <b>הפעל מחדש</b> במודת <b>קוד הפעלה</b> לאתחול מחדש של חשבון WAVE PTX.</p>	<p><b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שגיאה 0622</li> <li>• שגיאה 0623</li> </ul>

## 2.5.5

## שפת תצוגה והתראות קוליות שגויה

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


## 2.5.6 אין ערוצים

פתרונות	חיוויים
<ul style="list-style-type: none"><li>ב-WAVE PTX Portal, ודא כי מכשיר הקשר שלך חבר בקבוצת שיחה אחת או יותר.</li><li>ודא כי קבוצת השיחה הרגילה כוללת לפחות שני חברים וכי קבוצת השיחה של Dispatch כוללת חבר Dispatcher.</li><li>בדוק את הקצאת האזור/המיקום של הערוץ בדפים <b>אנשי קשר ותכונות</b> ב-WAVE PTX Portal.</li></ul>	<p><b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אין ערוצים</b> מכשיר הקשר מציג את החיוויים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>הנורית בצבע ענבר מהבהבת.</li><li>בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל <b>סריקה</b></li></ul> <p>לא ניתן להשבית את הסריקה מתפריט מכשיר הקשר או בדפי <b>ניהול התקנים</b> ב-WAVE PTX Portal.</p>


## 2.5.7 המשתמש הושבת

פתרונות	חיוויים
<ul style="list-style-type: none"><li>ב-WAVE PTX Portal, ודא כי המצב של משתמש WAVE PTX פעיל.</li><li>השתמש באחד המשמשים המורשים עם יכולת פיקוח מרחוק כדי להפעיל את חשבון המשתמש.</li><li>אם חשבון המשתמש של WAVE PTX עדיין מושבת, עיין באחד המדריכים הבאים:<ul style="list-style-type: none"><li>"הפעלה או השבתה של חבר צי מרחוק" במדריך <b>משריך למשתמש ב-Dispatch</b>, MN007932A01.</li><li>"הפעלת שירות PTT עבור משתמש אחר" במדריך <b>למשתמש עבור יישום רדיו PTT של iOS</b>.</li></ul></li><li>ראה <a href="https://waveoncloud.com/Home/Help">https://waveoncloud.com/Home/Help</a>.</li><li>לאחר שחשבון המשתמש של WAVE PTX הופעל, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן <b>PTT</b> במשך 3 ש' כדי לנסות להיכנס.</li></ul>	<p><b>במכשיר הקשר מופיע הכיתוב משתמש מושבת</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>הנורית האדומה מהבהבת.</li><li>ב-WAVE PTX Portal, הדף <b>אנשי קשר ותכונות</b> מראה כי חשבון המשתמש של WAVE PTX מושעה.</li></ul>

## 2.5.8 דיווח על מיקום שגוי/מיושן

פתרונות	חיווי
<ul style="list-style-type: none"><li>ודא כי הסמל  <b>דיווח מיקום</b> מופיע בשורת המצב של מכשיר הקשר.</li><li>ודא כי האפשרות <b>פרסום מיקום אוטומטי</b> מופעלת בדף <b>ניהול אנשי קשר ותכונות</b> ב-WAVE PTX Portal.</li></ul>	<p>ל-WAVE PTX Dispatcher/Application אין אפשרות להציג את המיקום של מכשיר קשר ספציפי או שהוא מדווח על מיקום שגוי/מיושן.</p>



חיווי	פתרונות
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ודא כי מכשיר הקשר המדווח על המיקום (TLK Application) מופיעים ברשימת אנשי הקשר אחד של השני.</li> <li>• בדוק את מרווח הזמן לדיווח על מיקום ב-Dispatcher וביישום.</li> </ul>
	<p><b>הערה:</b> מרווח ברירת המחדל לדיווח על מיקום הוא פעם ב-10 דקות. </p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• לאחר שחשבון המשתמש של WAVE PTX הופעל, לחץ לחיצה ארוכה על הלחצן <b>PTT</b> במכשיר הקשר במשך 3 ש' כדי לנסות להיכנס.</li> </ul>


## 2.5.9

### בעיות בתכונת סריקה ושיחה

טבלה 1: למכשיר הקשר אין אפשרות להפעיל סריקת קבוצת שיחה

חיווי	פתרונות
לאחר הפעלת התכונה <b>סריקה</b> מתפריט מכשיר הקשר, התכונה <b>סריקה</b> נכבית וחיווי הסריקה לא מופיע בשורת המצב של מכשיר הקשר.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ודא כי האפשרות <b>אפשר סריקת קבוצות שיחה</b> מופעלת בדף <b>תכונות ניהול אנשי קשר</b> ב-WAVE PTX Portal וכי רשימת הסריקות כוללת קבוצת שיחה אחת או יותר.</li> <li>• אפשר סריקה במכשיר הקשר באמצעות תפריט מכשיר הקשר או בדף 'הגדרות מכשיר' ב-WAVE PTX Portal.</li> </ul>

טבלה 2: מכשיר הקשר לא יכול לקבל שיחות קבוצה או שיחות פרטיות

חיוויים	פתרונות
המכשיר יכול ליזום שיחות חדשות ולהשיב לשיחות שמתנהלות כעת אך אינו יכול לקבל שיחות חדשות.	השבת את האפשרות <b>נא לא להפריע</b> בתפריט מכשיר הקשר או ב-WAVE PTX Portal.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנוריות בצבע ירוק וענבר מהבהבות בקצב איטי.</li> <li>• בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  <b>נא לא להפריע</b>.</li> </ul>	

## 2.5.10



### בעיות בהורדה והתקנה של עדכון תוכנה

טבלה 3: מכשיר הקשר לא מצליח להוריד את עדכון התוכנה

חיוויים	פתרונות
<b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מעת לעת טען מחדש את הדף 'סיכום התקנים' של WAVE PTX ב-WAVE PTX Portal.</li> <li>• בצע את המשימה <b>ניקוי ההתקן באופן מקומי</b> בדף 10.</li> </ul>
• Error 0720	

פתרונות	חיוויים
<ul style="list-style-type: none"><li>אם מכשיר הקשר שלך מתחבר רק ל-Wi-Fi, הגדר את נקודת הגישה של ה-Wi-Fi דרך פורטל מצב תחזוקה. לקבלת מידע נוסף, ראה <a href="#">התחברות לפורטל מצב תחזוקה בדף 9</a>.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Error 0721</li><li>ב-WAVE PTX Portal מופיעים החיוויים הבאים:</li><li>בדף 'סיכום התקנים', בעמודה <b>חיבור אחרון</b> מופיע <b>עכשיו</b> ובעמודה <b>התוכנה הורדה</b> מופיע <b>לא</b> במשך יותר מ-30 דקות.</li><li>בדף 'פרטי המכשיר', לצד האפשרויות <b>התוכנה הורדה</b> ו<b>מוריד חבילת תוכנה</b> מופיע <b>לא נכון</b>.</li></ul>

טבלה 4: לא ניתן להשלים את עדכון התוכנה

רזולוציה	חיוויים
<p>בצע את המשימה <b>ניקוי ההתקן באופן מקומי בדף 10</b>.</p> <p><b>הערה:</b> כדי להשלים את ההתקנה, יש לוודא שקיבולת הסוללה של מכשיר הקשר גבוהה מ-20%.</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>בדף 'סיכום התקנים' של WAVE PTX ב-WAVE Portal, בעמודה <b>התוכנה הורדה</b> מופיע <b>כן</b>.</li><li>בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  <b>תוכנה זמינה</b>.</li><li>הפעלה מחדש של מכשיר הקשר לא מתחילה את התקנת עדכון התוכנה.</li></ul>

טבלה 5: מכשיר הקשר לא מצליח להתקין עדכון תוכנה

פתרונות	חיוויים
<ol style="list-style-type: none"><li>בצע אתחול מחדש של מכשיר הקשר או כבה והפעל אותו.</li><li>אם הבעיה נמשכת, בצע את המשימה <b>ניקוי ההתקן באופן מקומי בדף 10</b>.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>בדף 'סיכום התקנים' של WAVE PTX ב-WAVE Portal, בעמודה <b>חיבור אחרון</b> מופיע <b>עכשיו</b> ובעמודה <b>התוכנה הורדה</b> מופיע <b>לא</b>.</li><li>בשורת המצב של מכשיר הקשר מופיע הסמל  <b>הורדת תוכנה מתבצעת</b>.</li></ul>

2.5.11

## בעיות בקישוריות Bluetooth

טבלה 6: מכשיר הקשר שלך לא מצליח להתחבר לאביזר Bluetooth

פתרונות	חיוויים
<ol style="list-style-type: none"><li>במכשיר הקשר שלך ובאביזר Bluetooth, נקה את השיוך של Bluetooth. למידע נוסף, ראה <a href="#">MN009326A01, מדריך למשתמש למכשיר קשר נישא TLK 110</a>.</li><li>במכשיר הקשר שלך או ב-WAVE PTX Portal, השבת את תכונת ה-Bluetooth והפעל אותה מחדש.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bluetooth מופעל.</li><li>השם של אביזר Bluetooth מופיע בתפריט Bluetooth.</li></ul>

## בעיות חומרה

פתרון	חיוויים
לכד את היומנים באופן ידני ופנה לספק מורשה של Motorola Solutions כדי שימשוך את היומנים מרחוק.	<b>בתצוגת מכשיר הקשר מופיע אחד מקודי השירות הבאים:</b> שג יאה 1520 שגיאת חומרה של מודם Wi-Fi. שג יאה 1620 שגיאת חומרה של מודם סלולרי. שג יאה 1820 שגיאת 'אין די זיכרון'.