

# Procedimento para ligações / fotos que não retornaram.

## **Cliente informou que ligações / fotos não retornaram ao sistema.**

Verificar no aparelho pelo App Leitura na tela inicial se na coluna LNT(Ligações Não Transmitidas) e coluna FNT(Fotos Não Transmitidas) existem informações não transmitidas ainda.

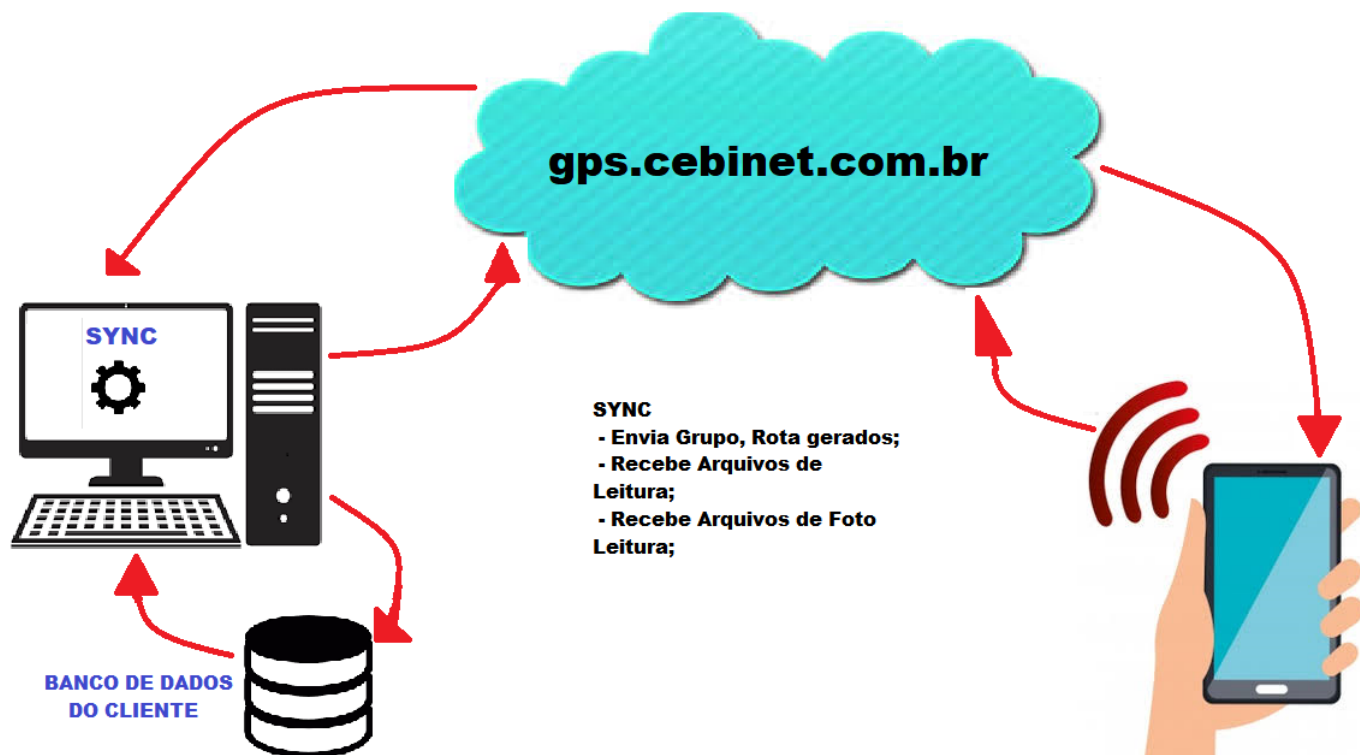
## **Identificado que no aparelho pelo App Leitura não transmitiu ao site, segue algumas alternativas:**

1. Reiniciar o aparelho, tentar transmissão pelo 4G e Wifi;
2. Tentar retransmitir, no aplicativo selecionar ícone de configurações > Nos parâmetros ao final da tela em Rotas Carregadas > selecionar a imagem de retransmitir na frente da rota;
3. Gerar o backup no aparelho do cliente e tentar carregar em celular da Cebi;

Obs.: Mesmo fazendo os procedimentos acima ainda assim não sejam transmitidas, abrir incidente anexar o backup do cliente. Nos casos de fotos além do backup é necessário o envio da pasta fotos que fica na memória interna do aparelho "Pasta AppLeitura > Fotos".

## **Identificado que no aparelho pelo App Leitura já foi transmitido ao site, siga para os próximos passos.**

1. Acessar o site <http://gps.cebinet.com.br> > login do cliente > clicar em Arquivos > Pesquisar > verificar se tem arquivos com o status "ErroDeRecebimento". Caso sim, clicar em cima do status "ErroDeRecebimento" > abra a lista dos arquivos > clicar no ID > no final da tela em "Editar" > trocar a Situação para "Gerado" > No final da tela em "Gravar";
2. Caso no site GPS não de para identificar ou que tenham muitas arquivos com erros de transmissão, abrir prestação a Infra para que seja feito verificação no sync;



Revisão #3

Criado 22 maio 2024 20:56:52 por Edvar Tsubota

Atualizado 22 maio 2024 21:35:56 por Edvar Tsubota