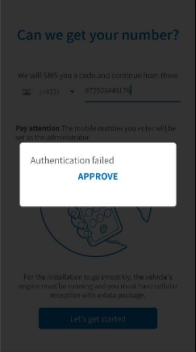
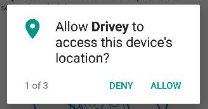
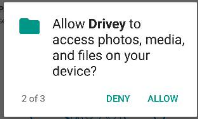
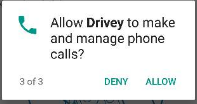
**Приложение для входа в систему**

1. Перед началом работы помогите пользователю:
   1. Убедитесь, что вы идентифицировали пользователя как **владельца устройства OBD**.
   2. Выясните, есть ли общая проблема на сервере.
2. **Ошибка после открытия приложения**
3. Проверьте, нет ли проблем с подключением в устройстве пользователя. Попробуйте переключиться на Wi-Fi или сотовую сеть.
4. Попросите пользователя одобрить разрешения приложения после входа в систему

**  **

1. Если нет проблем с подключением или разрешениями, попробуйте сбросить приложение:
   1. Android – Сброс приложения с помощью меню настроек Android (Приложения->Очистить данные приложения)

**Или**

Удалите приложение и установите его снова из Google Play.

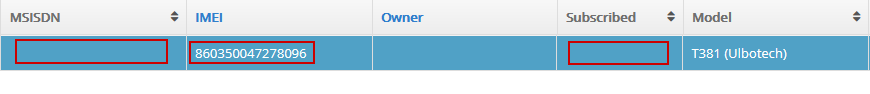
* 1. iPhone – Удалите приложение и установите его снова из Apple Store

1. **Сообщение об ошибке при отправке Одноразового пароля (OTP)**
2. Если вы получаете ошибку сразу после нажатия кнопки “Начать":
   1. Проверьте, нет ли проблем с подключением в устройстве пользователя.
   2. Проверьте, не отправили ли вы более 1 OTP в последнюю минуту. Для предотвращения спама можно отправлять не более одного сообщения в минуту.
3. Если SMS с кодом не приходит:
   1. Проверьте правильность выбранной страны.
   2. Убедитесь, что номер телефона указан правильно.
   3. Убедитесь, что нет никаких проблем с сервером Telenor SMSC
4. **Ошибка после ввода OTP**
   1. Убедитесь, что код правильный

**Сопряжение**

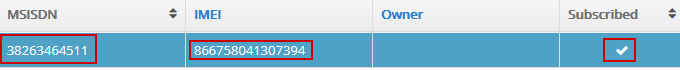
Процесс сопряжения происходит следующим образом:

1. Во-первых, устройства регистрируются в системе только по IMEI (без MSISDN) и со статусом "не подписаны".



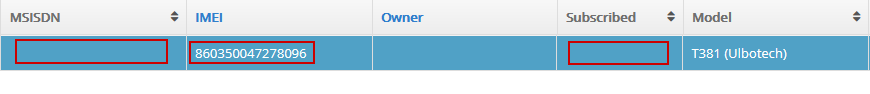
**Венгрия:**

1. Пользователь приобретает устройство - устройство Drivey MSISDN сохраняется как подписанное и принадлежащее конкретному IMEI устройства в **Telenor и системе Drivey**:



**Сербия, Болгария, Черногория:**

1. Пользователь приобретает устройство - устройство Drivey MSISDN, регистрируется как принадлежащее конкретному IMEI устройства и зарегистрированное в системе **Telenor**, но **не** в базе данных Drivey:



1. Пользователь запускает процесс сопряжения - служба Drivey получает MSISDN, принадлежащий этому IMEI, из API Telenor и проверяет, подписан ли этот MSISDN в Telenor.

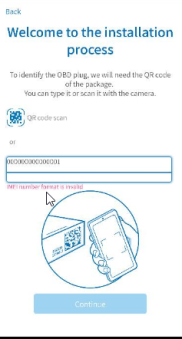
* Если да, то сохраняет **MSISDN** и помечает его **подписанным** в системе Drivey
* Если нет, то в приложении появится сообщение об ошибке

1. Перед сопряжением убедитесь, что**:**
   1. Устройство вставлено в разъём OBDII автомобиля.
   2. Автомобиль заведён и устройство подключено к разъёму OBDII
   3. Подождите около 1 минуты после запуска автомобиля

**Возможные проблемы сопряжения**

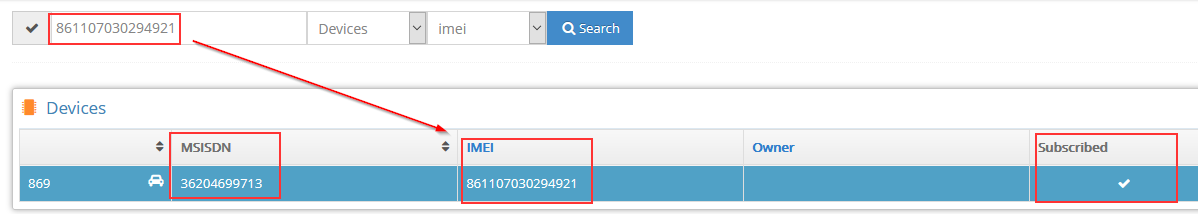
**Перед отправкой "Начать":**

1. **Если камера не распознаёт QR-код IMEI устройства**
   1. Проверьте разрешения приложения.
   2. Убедитесь, что вы снимаете QR-код IMEI.
   3. Если не работает, введите IMEI вручную.
2. **После ввода IMEI приложение показывает ошибку "Неверный IMEI"**

Убедитесь, что вы ввели верный IMEI (15 цифр).  


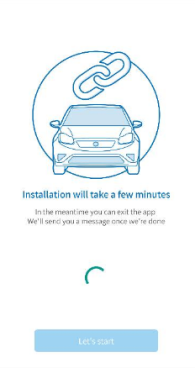
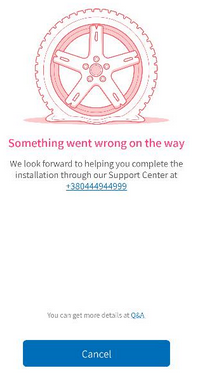
1. **Проблемы с названием и изображением автомобиля**
2. Название автомобиля должно состоять минимум из 3-х букв
3. Чтобы сделать снимок автомобиля или выбрать его из галереи, убедитесь, что приложение имеет разрешение для камеры.

**После отправки "Начать":**

1. Если ошибка появилась **сразу** после подтверждения:
   1. Проверьте соединения в вашем телефоне.
   2. Перейдите в раздел интерфейс поддержки и убедитесь, что IMEI отображается в системе.
   3. Убедитесь, что MSISDN устройства отображается в списке и оно подписано.

Если не отображается или не подписано:

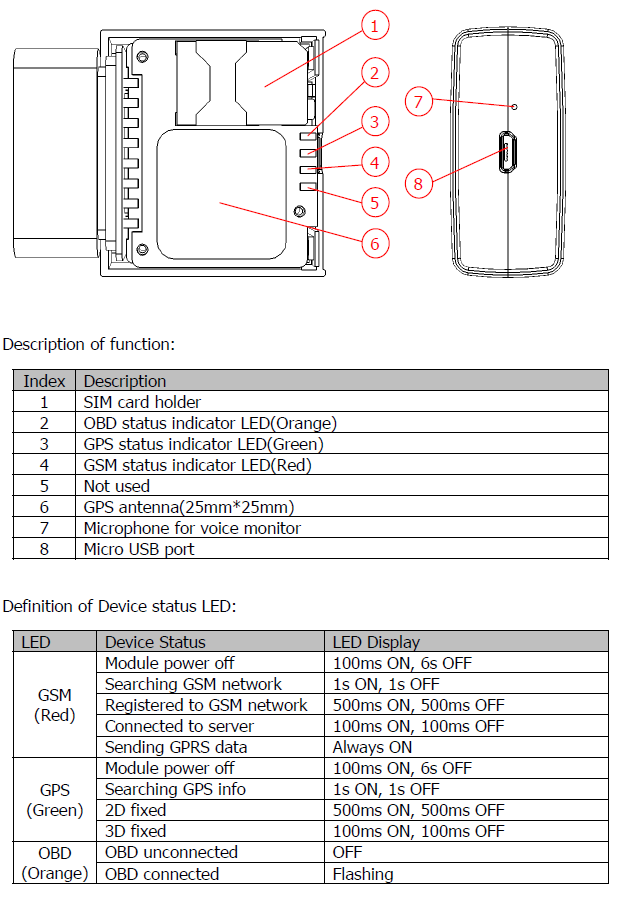
* + 1. **Венгрия** – Вам нужно зарегистрировать устройство и подписаться на него в Drivey после продажи.
    2. **Другое** - Убедиться в системе Telenor:
       1. Устройство MSISDN **подключено к IMEI**
       2. Устройство MSISDN **подписано** на Drivey

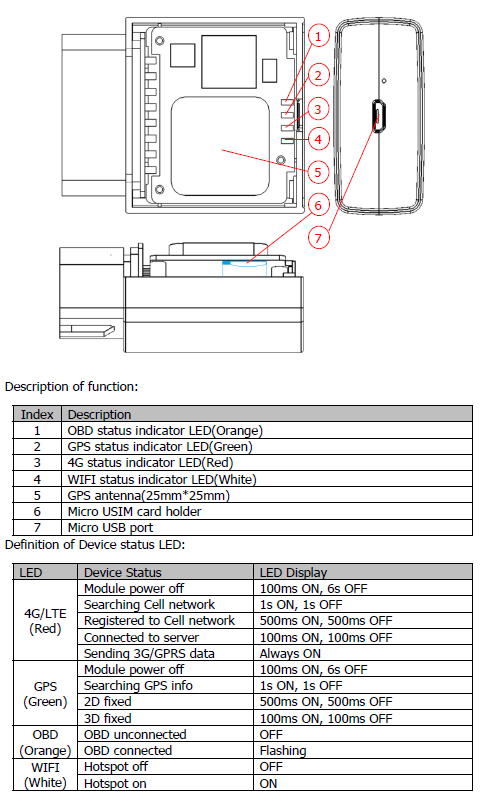
1. Если ошибка появилась примерно через **5 минут после** подтверждения:
   1. Проверьте, **подключено** ли устройство к автомобильному разъёму.
   2. Проверьте, **заведён** ли автомобиль.
   3. Проверьте, быстро ли мигает **красный** **светодиод** устройства (подключение к данным) (БЫСТРЕЕ одного раза в 0,5 секунды) на устройстве Drivey.
   4. Проверьте правильность настройки **SIM-карты** в устройстве **в системе Telenor**.

Вы можете проверить подключение SIM-карты к Интернету, подключив её к телефону со слотом Micro SIM, и убедившись, что она может подключаться к Интернету с помощью **Drivey APN**:

* + Сербия, Черногория – **Drivey**
  + Болгария – **Telenorbg**
  + Венгрия - **Online**

См. Схему индикаторов устройства:

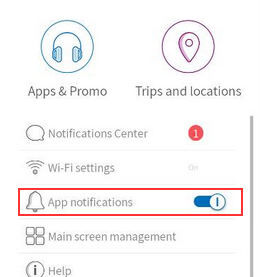
Устройство **T381 (4G)**: Устройство **T361 (2G)**:



**Использование приложения**

1. **Пользователь не получает Push-уведомления и уведомления в приложении**

Убедитесь, что опция уведомления приложения в меню включена:

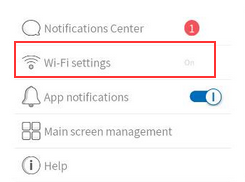


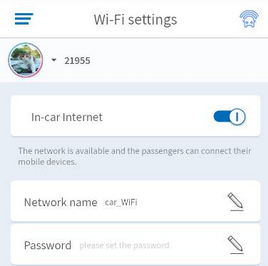
1. **Я не вижу опции Wi-Fi в меню приложения**

Функция Wi-Fi доступна только в устройствах 4G (T381), но не в 2G (T361)

1. **Wi-Fi в автомобиле не работает**

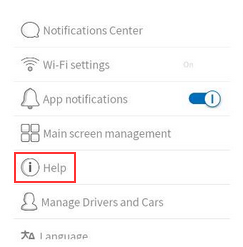
Проверьте, включен ли Wi-Fi в меню приложения:





1. **Когда я могу прочитать справку о приложении?**

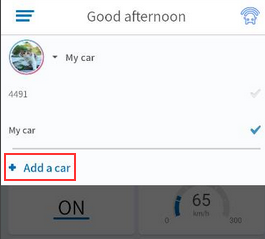
Справка доступна в меню приложения:



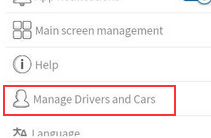
1. **Я купил новое устройство Drivey. Как я могу добавить дополнительный автомобиль в приложение?**

У вас есть **два** варианта:

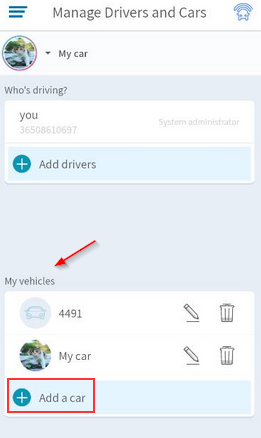
* 1. На главном экране приложения нажмите на название автомобиля, а в открывшемся меню нажмите "Добавить автомобиль":



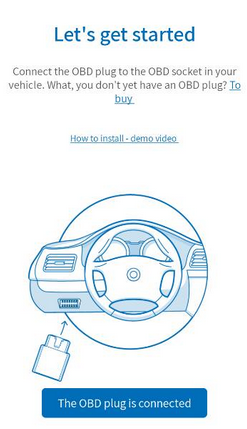
* 1. В меню приложения выберите пункт "Управление водителями и автомобилями".



В разделе “Мои автомобили” нажмите кнопку “Добавить автомобиль”:

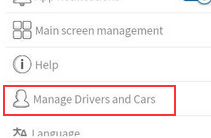


Откроется Мастер сопряжения автомобиля:

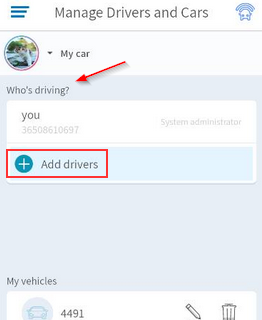


1. **Как я могу разделить свой автомобиль с другим пользователем из моей телефонной книги?**

В меню приложения выберите пункт "Управление водителями и автомобилями".



В разделе “Водитель” нажмите “Добавить водителей”:



Откроется телефонная книга.

Выберите один из контактов.

Обратите внимание:

* + - Вы можете разделить автомобиль только с контактами из **вашей страны**
    - Вы можете поделиться с максимум 10 контактами из своей телефонной адресной книги

Контакт, с которым вы поделились, получит SMS-сообщение со ссылкой на приложение в Google Play или Apple Store. Он/она может установить приложение Drivey, пройти аутентификацию с помощью своего телефона и увидеть информацию о вашем автомобиле.

Обратите внимание: Контакт, с которым вы поделились (Наблюдатель), не может изменить настройки приложения для вашего автомобиля.

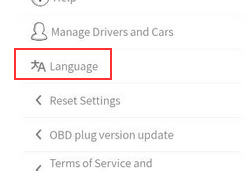
1. **Какие языки поддерживаются приложением Drivey?**

Drivey поддерживает 5 языков:

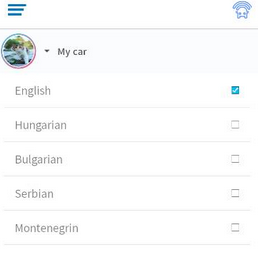
* + - Английский
    - Венгерский
    - Болгарский
    - Сербский
    - Черногорский

1. **Как я могу изменить язык приложения Drivey?**

В меню приложения выберите пункт “Язык”:



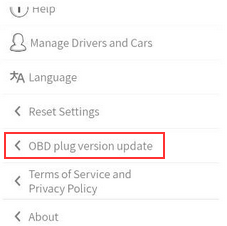
Затем выберите нужный язык:



1. **Как я могу проверить или обновить версию устройства OBDII?**

Примечание: Процесс обновления устройства обычно происходит автоматически без участия пользователя. Следующий процесс показывает, как проверить и обновить его вручную.

В меню приложения выберите опцию “Обновление версии OBD-вилки” :

****

Если устройство уже обновлено, появится следующее сообщение:



Если устройство не обновлено, вы увидите следующее сообщение:

***“Версия 2.165BT***

*Есть обновление программного обеспечения для OBD-вилки автомобиля*

*Мы рекомендуем обновить вашу OBD-вилку, чтобы получить максимальную отдачу от Drivey.”*

И кнопка:

**Обновить OBD-вилку**

После нажатия кнопки появится следующее сообщение:

Версия 2.165 BT

Ваш запрос получен

Мы отправили обновление для вашей OBD-вилки. Процесс будет выполнен автоматически. Приятной и безопасной поездки.

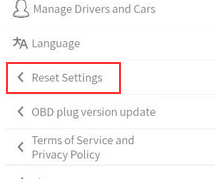
И кнопка:

**Вернуться к главному экрану**

Обратите внимание: Процесс обновления может занять **до 24 часо**в с момента вашего запроса. Вам не нужно делать повторный запрос.

1. **Как сбросить настройки приложения и устройства?**

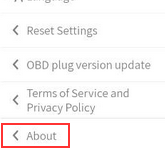
В меню приложения выберите пункт “Сбросить настройки”:



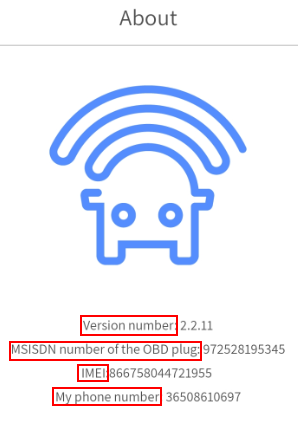
Обратите внимание: Эта опция сбросит все настройки устройства, включая оповещения, ограничения местоположения на карте, ограничение скорости и т.д. к настройкам по умолчанию.

1. **Как я могу узнать версию приложения, MSISDN, IMEI или номер администратора на моём устройстве?**

В меню приложения выберите пункт “О программе” :



Информация появится здесь:

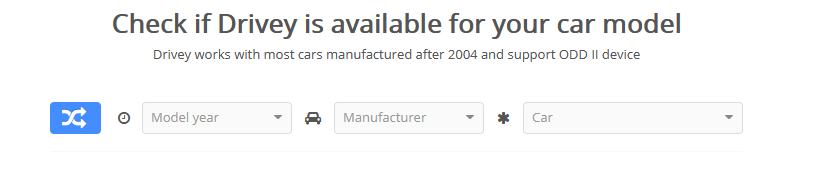


**Веб-интерфейс**

1. **Как я могу проверить, поддерживается ли мой автомобиль?**

Введите ссылку: <http://drivey.biz>

Перейти к проверке поддержки автомобиля:



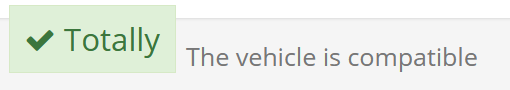
Выберите год выпуска, производителя и модель.

Или нажмите синюю кнопку и выполните поиск по производителю и модели:

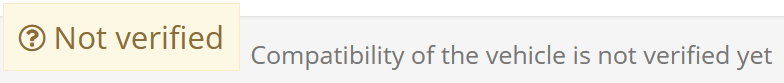


Варианты статуса:

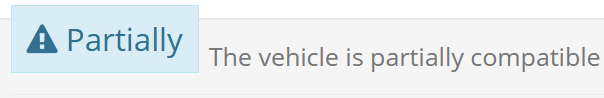
* + - **Полностью**. Поддерживаются все функции.



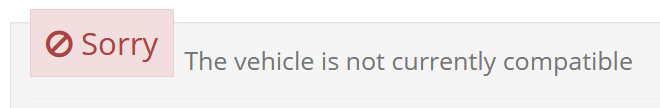
* + - **Не подтверждено**. Должно поддерживаться, но без физической проверки.



* + - **Частично**. Поддерживается только часть функций.



* + - **Не поддерживается**. Автомобиль не поддерживается Drivey.

****

**Частые проблемы:**

1. **Устройство не предоставляет данные OBD**

OBD-устройство подключается к автомобилю через разъём OBDII в автомобиле. Каждый автомобиль, выпущенный после 2003 года, должен иметь этот разъём и работать с протоколом OBDII.

Но некоторые производители не поддерживают протокол OBDII в части своих автомобилей, например, Renault Master (2001-2010). Эти автомобили всё ещё могут пользоваться услугами Drivey, но частично. В этой таблице показано, какие функции поддерживаются или не поддерживаются приложением :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поддерживаемые функции | Примечания/описание | Приложение | |
| Автомобиль поддерживает OBD | Автомобиль не поддерживает OBD |
| **Онлайн-отображение** | | | |
| Скорость автомобиля | Если скорость не поддерживается OBD, то будет использоваться скорость GPS (менее точная). | Да | Да |
| Обороты двигателя |  | Да | Нет |
| Температура двигателя |  |  | Нет |
| Состояние двигателя (вкл/выкл) |  | Да | Да |
| Статус перемещения |  | Да | Нет |
| Напряжение аккумулятора |  | Да | Да |
| Расход топлива (автоматическое/ручное) |  | Да | Нет |
| Онлайн расположение автомобиля на карте | В том числе Google Street View | Да | Да |
| Состояние гибридного аккумулятора (%) |  | Да | Нет |
| Состояние пакета данных SIM-карты |  | Да | Да |
| Покупка пакета данных SIM-карты | Да | Да |
| **Информация о поездках** | | | |
| Представление карты |  | Да | Да | |
| Расстояние |  | Да | Да | |
| Продолжительность поездки |  | Да | Да | |
| Максимальная скорость |  | Да | Да | |
| Максимальное напряжение аккумулятора |  | Да | Да | |
| Расходы |  | Да | Нет | |
| Процент времени простоя |  | Да | Да | |
| Резкие ускорения и  экстренное торможение |  | Да | Да | |
| **Действия водителя (push-оповещения и статистика)** | | | | |
| Превышение допустимой скорости | От максимальной скорости, установленной пользователем | Да | Да | |
| Резкое ускорение |  | Да | Да | |
| Экстренное торможение |  | Да | Да | |
| Удар/столкновение |  | Да | Да | |
| Опасная перестройка в другую полосу |  | Да | Да | |
| Напоминание “Забыл что-то в машине” |  | Да | Да | |
| **Диагностические данные автомобиля (push-оповещения и статистика)** | | | | |
| Неисправности | Приходит с описанием ошибки DTC (на английском языке) | Да | Нет | |
| Напоминание о необходимых процедурах | Пользователь может установить для автомобиля расстояние, по прохождении которого будет отправлено напоминание | Да | Да | |
| Нагрев двигателя | Предупреждение будет отправлено, если температура двигателя достигнет 120 °C | Да | Нет | |
| Уровень масла | Пользователь может установить для автомобиля расстояние, по прохождении которого будет отправлено напоминание | Да | Да | |
| Аккумулятор | Предупреждение будет отправлено, если напряжение опустится до 11 В или ниже | Да | Да | |
| **Дополнительные функции** | | | | |
| Точка доступа Wi-Fi в автомобиле – только для устройств 4G | Имя и пароль Wi-Fi могут быть установлены приложением. Пользователь может включить/выключить Wi-Fi | Да | Да | |
| Каждый пользователь может сопрягать и использовать несколько автомобилей |  | Да | Да | |
| Каждый пользователь может поделиться своим автомобилем и посмотреть общие автомобили от других пользователей |  | Да | Да | |

1. **Поездка на карте отображается неточно.**
   1. Частота отчётов устройства по умолчанию составляет один раз в **10 секунд** (изменена с 30 секунд в прошлом месяце).

Если автомобиль движется, а пользователь наблюдает за приложением, частота меняется на один раз в 2 секунды.

Но если отчёты не прибывают вовремя или вообще, это может привести к неправильному представлению поездки на карте. Проблема может быть в плохом покрытии сети GPRS или GPS из-за закрытия устройства Drivey приборной панелью автомобиля, либо нечто иное ограничивает покрытие.

Вы можете посоветовать пользователю использовать **удлинитель OBDII** и поставить устройство на открытое место.

* 1. Иногда отображение поездки не показывает реальный маршрут вне дорог. Например (Синяя линия - это поездка, как её видит пользователь, а красная - реальная поездка):



Причина в том, что мы используем алгоритм Google "Snap to road" для отображения маршрута на дороге, даже если GPS не точен и показывает координаты GPS вне дороги. Это приводит к тому, что маршрут будет точным на дороге, но иногда неточным за пределами дорог, известных Google.

1. **Поддержка электромобилей**

Drivey service не имеет официальной поддержки для полностью электрических или плагин-гибридных автомобилей.

В будущем они будут поддерживаться.

1. **У автомобиля возникли проблемы при подключении устройства Drivey**

Некоторые редкие автомобили, такие как ряд моделей Renault или Fiat, выпущенных до 2010 года, имеют проблемы при подключении OBD-устройства. Может появиться несколько предупреждений на приборной панели автомобиля либо другие проблемы. Проблемы исчезнут после отключения устройства.

**Это не означает, что у автомобиля реальные проблемы, вызванные подключением устройства Drivey**.

Почему это происходит: Когда подключённое устройство начинает работать с CAN-шиной OBD автомобиля, оно может создавать помехи внутреннему OBD-компоненту автомобиля того же типа (“внешний OBD-считыватель”). Согласно протоколу OBDII, производители транспортных средств не должны использовать этот тип устройств.

Чтобы решить эту проблему, вы можете отключить протокол OBD в устройстве. Вы можете войти на страницу телеметрии устройства и нажать кнопку “Отключить OBD” :



1. **Сценарии удаления данных пользователя:**

Сценарии, в которых будут удалены старые пользовательские данные (поездки, статистика и т. д., но не статус подписки):

1. **Сменить VIN** (автомобиль). Установка сопряжённого устройства в другой автомобиль.

Обратите внимание: не все автомобили поддерживают VIN-отчётность по протоколу OBDII

1. **Сменить SIM-карту** в OBD-устройстве (сменить IMSI)
2. **Отмена сопряжения**
3. **Отписаться** - Удалить API (только для Венгрии) или **через 30** дней после обычной отписки

Для (2) – сменить SIM-карту, если хотите сменить IMEI устройства и/или SIM-карту и сохранить старые пользовательские данные, пожалуйста, сделайте следующее:

**Смена устройства** (SIM-карта остаётся прежней)

1. Устройство должно быть извлечено из автомобиля

2. В админ-панели вам нужно изменить **IMEI** устройства

**Смена устройства и SIM-карты** (SIM-карта меняется, но MSISDN остаётся)

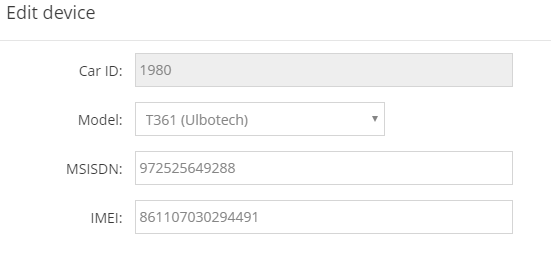
1. Устройство должно быть извлечено из автомобиля

2. В админ-панели необходимо изменить **IMEI** устройства и серийный номер **SIM-карты** (IMSI)

**Смена SIM-карты** (устройство остаётся прежним)

1. Устройство должно быть извлечено из автомобиля

2. В админ-панели вам нужно изменить серийный номер SIM-карты (IMSI)



1. **Переход на протокол TCP**

На данный момент все устройства Drivey работают по протоколу UDP и управляются конфигурационными SMS-командами.

В ближайшее время мы сменим его на протокол TCP, и устройства будут управляться подключением к Интернету. Переход с UDP на TCP прозрачен для **пользователей**.

Преимущества заключаются в более **стабильном** и **безопасном** соединении.

Также мы прекратим использование SMS, так как они менее надёжны и могут вызвать задержки в командах.