

## FAQ - häufig gestellte Fragen

1. Ich drücke den SOS Knopf und die GPS-Uhr / der GPS-Tracker schaltet ab
2. Warum springt die Ortung von LBS zw. mehreren weit liegenden Punkten?
3. Warum kann ein mit WIFI berechneter Ortungspunkt falsch sein?
4. Die Akkulaufzeit der Uhr hat sich reduziert bzw. eine Vollladung hält weniger als 1 Tag
5. Von der Uhr aus kann man nicht anrufen
6. Ich bekomme keine Verbindung von der App zur Uhr
7. Die Uhrzeit lässt sich nicht einstellen
8. Benachrichtigungen von der App werden am Handy nicht gemeldet
9. Welche Kriterien müssen erfüllt werden, damit eine GPS Uhr oder Tracker funktioniert?

### **1. F: Ich drücke den SOS Knopf und die GPS-Uhr / der GPS-Tracker schaltet ab.**

**A:** Der SOS Knopf hat bei vielen Geräten eine Doppelfunktion.

Falls eine gute Internetverbindung vorhanden ist, wird ein SOS Anruf gestartet.

Wenn das Gerät keine Internetverbindung hat, wird es abgeschaltet. Zu einer Internetverbindung braucht man natürlich eine gute GSM Netzverbindung.

Bei Uhren kann man am Display links oben erkennen, ob sie eine Netzverbindung hat. Wenn die Balken fehlen oder diese mit einem roten Kreis markiert sind, fehlt die Netzverbindung (bei SOS Tastendruck schaltet es ab).

Ein Netzbetreiber hat normalerweise drei Typen von Netzen: 2G, 3G, 4G=(LTE).

Fast alle Geräte von Vidimensio benutzen das 2G Netz des Netzbetreibers. Das ist das älteste Netz und auch das langsamste, aber die GPS-Geräte brauchen kein schnelles Internet.

Mit einem Handy kann man leider nicht einfach testen, ob das 2G Netz an einem Ort vorhanden ist oder wie stark es ist, da die Handys normalerweise das 3G oder 4G Netz benutzen. Nur falls das Handy eine Umschaltung auf 2G unterstützt kann es gemessen werden.

Laut Kundenrückmeldungen haben T-Mobile, Telekom, O2 und Anbieter, die diese Netze benutzen eine gute 2G Abdeckung in Deutschland.

### **2. F: Warum springt die Ortung von LBS zw. mehreren weit liegenden Punkten ?**

**A:** Die Uhr befindet sich in einem Gebäude, wo keine GPS oder WIFI Positionierung möglich ist.

Dann versucht die Uhr die Position anhand von den GSM Masten zu berechnen, was mehrere Km weit von dem tatsächlichen Ort liegen kann. Der Punkt kann springen, falls die Berechnung schwankt.

### **3. F: Warum kann ein mit WIFI berechneter Ortungspunkt falsch sein?**

**A:** WIFI dient der Positionsbestimmung und nicht der Datenverbindung.

Das GPS-Gerät (falls kein GPS Signal vorhanden ist, wie z.B. in Gebäuden) kann die Position von einem WIFI Netzwerk abfragen. Dabei zeigt die App eine Position an, die das WIFI Netzwerk angegeben hat. Dazu muss nicht an das WIFI Netz eingeloggt werden. Daher, falls das erreichte WIFI Netzwerk eine falsche Position hergibt, zeigt die App diese an. Man kann leider WIFI oder LBS in der Echtzeit Ortung nicht abschalten. Da wird der Punkt angezeigt, welcher mit der besten vorhandenen Methode ermittelbar wurde (GPS->WIFI->LBS). Das Abschalten des LBS unter Einstellungen bewirkt, dass die LBS und WIFI Punkte unter historischem Routenverlauf nicht angezeigt werden, aber diese wirkt nicht in der aktuellen Ortung des GPS Gerätes.

#### **4.: Die Akkulaufzeit meiner Uhr hat sich reduziert bzw. eine Vollladung hält weniger als 1 Tag.**

##### **Wie kann ich herausfinden, ob der Akku noch gut ist?**

**A:** Ein erhöhter Akkuverbrauch und dadurch reduzierte Laufzeit kann mehrere Gründe haben.

.  
**a.** Wenn man mit der Uhr viel telefoniert und oft das Display aktiviert, wird der Akku zusätzlich belastet und reduziert sich dadurch die Laufzeit. 5 – 10 Minuten Telefonat und ca. 20 Einschalten des Displays pro Tag sind aber normal.

.  
**b.** Akkulaufzeit wird auch verbraucht, wenn die Uhr ihre Position an den Server sendet. Normalerweise sendet die Uhr keine Position, wenn sie sich nicht bewegt, sondern geht in den Schlafmodus und sendet erst wenn sie merkt, dass sie erneut bewegt wird. Die Uhr kann eine eindeutige Position bestimmen und entscheiden, ob sie in Bewegung ist oder sich im Stillzustand befindet, wenn Sie ein starkes GPS Signal (gegeben am meisten im Freien) empfangen kann. Im Gebäude ist das GPS Signal entweder nicht vorhanden, da das Gebäude es abschattet oder nur ein schwaches GPS Signal kann empfangen werden.

In Umgebungen, wo die Uhr nur ein schwaches GPS Signal empfangen kann (wie z.B. im Gebäude neben Fenstern) und evtl. auch ein Wifi Netzwerk mit Positionsabfrage vorhanden ist, kann es passieren, dass die Uhr ständig zwischen GPS / WIFI und LBS (berechnete) Positionsbestimmung hin und her schaltet und bei jeder Schaltung eine neue Position an den Server sendet. Das belastet unnötig den Akku.

Das sieht man auch, wenn man die gespeicherten Koordinaten in der App mit dem Routenverlauf für den ganzen Tag abspielt ("LBS Punkte anzeigen" bitte dazu aktivieren).

Falls man in einem Bereich sehr viele Punkte sieht, weist es darauf hin, dass die Uhr unnötig viele Positionen sendet und dafür viel Akkuleistung verbraucht.

Dagegen kann man eines tun, unter Einstellungen / Arbeitsmodus die Häufigkeit der Positionsabfrage auf "Jede Stunde" stellen oder per SMS laut Bedienungsanleitung den Wert auf 0 stellen, damit die Abfrage sehr selten bzw. abgeschaltet wird.

Dieser Wert muss aber erneut auf "30 Sekunden" oder "jede Minute" gestellt werden, wenn man eine detaillierte Positionsbestimmung der Uhr haben will.

Eine Alternative bietet es, wenn man die Uhr per SMS mit einem Wert von 300 für 5 Minuten) konfiguriert und die Akkulaufzeit so wieder testet. Sie können den Wert ändern und das Optimum finden.

.  
**c.** Die Uhr benutzt das 4G Netz. Es kann sein, dass der Netzbetreiber Ihrer SIM-Karte etwas

im Netz umstellt, was Sie nicht merken können und die erreichbaren GSM Masten manchmal weiter weg liegen als vorher. Dadurch soll die Uhr stärker senden, was den Akku mehr belastet und die Laufzeit einer Vollladung reduziert. Probieren Sie die Uhr mit einer anderen SIM-Karte eines anderen Netzbetreibers aus. Es kann sein, dass das andere 2G Netz einen besseren Empfang hat.

Die Stärke des Netzes an einem Ort können Sie auch an der Uhr anhand der Balken links oben ablesen. Zwei oder weniger Balken bedeuten eine schwache Netzerreichbarkeit und weist darauf hin, dass die Uhr stärker senden muss.

.  
**Test des Akkus:** Wie viel Leistung der Akku der Uhr hat, können Sie testen, wenn Sie die SIM-Karte entfernen, die Uhr in 4-5 Stunden lang voll aufladen und einschalten. Entfernen Sie danach das Ladekabel.

Messen Sie nun, wie viele Tage und Stunden die Uhr im Standby eingeschaltet bleibt. Drücken Sie alle 5-6 Std. die Taste, um zu überprüfen, ob das Display aufleuchtet und sie noch an ist.

So sollte die Uhr mindestens 3 Tage halten. Wenn nicht, kontaktieren Sie uns bitte über das Kontaktformular.

#### **5. F: Von der Uhr aus kann man nicht anrufen. Das Telefonbuch ist richtig ausgefüllt, aber beim Anruf von der Uhr kommt die Meldung "Fehler".**

**A:** Das Telefonbuch in der App ist höchstwahrscheinlich so ausgefüllt, dass Sie die Namen und/oder die Nummern vom Handy Telefonbuch kopiert haben. Dabei werden unsichtbare Ziffern mitkopiert, die die Uhr stören.

Bitte alle Namen und Nummern im Telefonbuch der App löschen, OK drücken, dann das Telefonbuch erneut aufrufen und händisch erneut alles eintragen. Danach wieder OK drücken.

#### **6. F: Ich bekomme keine Verbindung von der App zur Uhr. Bei Einstellungen meldet die App "Gerät ist nicht erreichbar..."**

**A:** Das kann mehrere Gründe haben. Überprüfen Sie bitte folgendes:

.  
**a. Bereitschaft:** Damit die App mit der Uhr kommunizieren kann, muss sie eingeschaltet sein. Falls die Uhr bei Ihnen ist, können Sie es mit kurzem Tastendruck überprüfen. Wenn sie weg ist, rufen Sie die Uhr an. Falls der Rufton kommt, ist die Uhr an.

.  
**b. GSM Stärke:** Schauen Sie, wie viele GSM Balken links oben am Display der Uhr zu sehen sind. Wenn keiner zu sehen ist, bedeutet es, dass die Uhr gar keine Verbindung nach außen hat. Evtl. haben Sie die SIM-Karte falsch eingelegt, sie wurde nicht aktiviert. Falls im Gebiet, wo Sie die Uhr benutzen wollen, ein schwaches 4G Netz hat, versuchen Sie es bitte mit einer anderen SIM-Karte eines anderen Netzbetreibers. In Deutschland stehen Telekom, O2, und Vodafone und weitere Netze zur Verfügung. Die SIM-Karten Anbieter benutzen diese Netze, daher vergewissern Sie sich, dass beim Test mit einer anderen SIM-Karte wirklich ein anderes Netz benutzt wird. Achten Sie bitte auch darauf, dass bei Benutzung einer anderen SIM-Karte die APN Konfigurations-SMS laut Bedienungsanleitung an die Uhr zu senden ist.

.  
**c. Datenvolumen und SMS der SIM-Karte:** Legen Sie die SIM-Karte der Uhr in ein Handy.

Schalten Sie WLAN (Wifi) ab und testen Sie, ob Sie im Internet surfen können und eine SMS senden und von einem anderen Handy empfangen können. Wenn nicht, wenden Sie sich bitte an den Netzbetreiber Ihrer SIM-Karte, um herauszufinden, warum diese nicht funktionieren.

**d. APN Konfiguration:** Haben Sie die Konfigurations-SMS laut Bedienungsanleitung an die Uhr gesendet? Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung unter dem Menüpunkt "Einstellung der Datenverbindung / APN".

Eine Liste der APN Namen ist unter den folgenden Links ersichtlich:

für Deutschland: [wiki.apnchanger.org/Germany](http://wiki.apnchanger.org/Germany)

für Österreich: [wiki.apnchanger.org/Austria](http://wiki.apnchanger.org/Austria)

für die Schweiz: [wiki.apnchanger.org/Switzerland](http://wiki.apnchanger.org/Switzerland)

**e. Internet am Handy:** Überprüfen Sie, ob Ihr Handy eine Internetverbindung hat.

**f. Support:** Wenn alles stimmt, aber Sie weiterhin keine Verbindung zw. Uhr und App haben, kontaktieren Sie uns bitte direkt unseren Lieferanten Vidimensio, der umfangreiches Technische Know-how hat und Ihnen schnell weiter helfen kann unter [info@vidimensio.com](mailto:info@vidimensio.com).

## **7. F: Die Uhrzeit lässt sich nicht einstellen.**

**A:** Auf der Uhr kann man nur Zeitzone einstellen, Minutenzahl nicht, da diese vom Internet automatisch eingestellt wird.

Dazu soll die Uhr mit dem Internet eine gute Verbindung haben (siehe oben Punkt 6.).

Wenn die Minutenzahl auf der Uhr stimmt nur die Stunde nicht, kann man die Zeitzone per App oder per SMS einstellen.

**a. Zeitzone Einstellung per App:** Loggen Sie sich in die App ein und rufen Sie "Mehr" / "Einstellungen" / "Zeitzone" auf. Schreiben Sie für Winterzeit: 1 oder für Sommerzeit 2 hinein und drücken Sie OK. (Also Nummer "1" oder "2" schreiben)  
Falls die Einstellung innerhalb von 1 Minute weiterhin nicht stimmt, bitte folgendes machen:

### **b. Zeitzone Einstellung per SMS:**

Senden Sie folgende SMS von Ihrem Handy aus an die Uhr:

für Winterzeit: pw,123456,Lz,0,1#

für Sommerzeit: pw,123456,Lz,0,2#

Wenn das nicht wirkt, senden Sie pw,123456,factory# und nach 1 Minute erneut die obige SMS an die Uhr.

Danach bitte alle Einstellungen in der App erneut aufrufen und mit OK bestätigen.

## **8. F: Benachrichtigungen von der Uhr werden am Handy nicht gemeldet.**

**A:** Falls die Uhr eine Benachrichtigung an das Handy sendet, wie z.B. SOS Anruf, Sprachnachricht erhalten, Akku zu schwach, usw. sollte diese am Handy auf sich als Push

Benachrichtigung aufmerksam machen. Dazu muss in der App unter "Mehr" / "Alarminstellungen" alles auf "ON" gestellt werden.

Falls die Benachrichtigungen weiterhin nicht ankommen, überprüfen Sie bitte, ob eine Antivirus App am Handy installiert ist, welche die Benachrichtigungen blockiert.

### **9. F: Welche Kriterien müssen erfüllt werden, damit eine GPS Uhr oder Tracker funktioniert?**

**A:** Es ist wie eine Kette, jedes Glied muss richtig funktionieren, damit das System seine Aufgabe erfüllen kann. Es sind:

1. Eine SIM-Karte mit genug Gesprächs- / SMS- (ca. 50) / Datenvolumen (ca. 50MB) muss vorhanden sein und sie sollte freigeschaltet werden. Evtl. die SIM-Karte in einem Handy ausprobieren, um zu überprüfen, ob das Senden / Empfangen von SMS und Internetsurfen ohne WLAN/Wifi geht.
2. Die SIM-Karte soll in ausgeschaltetem Zustand in die Uhr laut Anleitung eingesetzt werden, so, dass sie richtig einrastet. Danach Uhr einschalten.
3. Die Uhr muss aufgeladen werden, siehe Ladebalken rechts oben am Display.
4. Die GSM Balken links oben zeigen die Stärke der Netzverbindung. Keine Balken oder Balken mit einem roten Kreis durchgestrichen bedeutet, dass es keine Netzverbindung vorliegt, was an einer nicht aktiven/falsch eingelegten SIM-Karte oder an einem Ort ohne 2G Netzverbindung liegen kann. (Im Handy kann das 2G Netz nur so getestet werden, wenn man das Handy manuell auf 2G Netz umschaltet)
5. Die Vidimensio App muss auf dem Handy installiert werden.
6. Die Uhr mit dem Internet verbunden sein, daher soll die APN Konfigurations-SMS laut Anleitung an die Uhr gesendet werden.

Ob eine Internetverbindung vorliegt, kann man mit der App mit der Funktion "Uhr finden" unter Mehr / Einstellungen testen. Wenn die Uhr zu klingeln beginnt, ist die Verbindung gut. Wenn nicht, es kann sein, dass noch keine APN SMS an die Uhr gesendet wurde oder diese nicht den richtigen APN Name beinhaltet hat.

Eine Liste der APN Namen ist unter den folgenden Links ersichtlich:

für Deutschland: [wiki.apnchanger.org/Germany](http://wiki.apnchanger.org/Germany)

für Österreich: [wiki.apnchanger.org/Austria](http://wiki.apnchanger.org/Austria)

für die Schweiz: [wiki.apnchanger.org/Switzerland](http://wiki.apnchanger.org/Switzerland)

Falls die Uhr keine Antwort auf die Konfigurations-SMS sendet, überprüfen Sie die Schreibweise.

7. Das Handy soll Internetverbindung haben
8. Man sollte sich in die App einloggen können. Beim Einloggen initial Passwort von der Anleitung bitte nicht mit dem Passwort für das Herunterladen der Bedienungsanleitung von der Schachtel vertauschen.
9. Für eine genaue Ortung muss die Uhr ein GPS Signal empfangen können, was in den meisten Fällen nur im Freien gegeben ist. Wundern Sie sich nicht, wenn die Position eine große Abweichung von Ihrem Standort im Gebäude zeigt. Das hat gute Gründe, die Sie finden oben unter „Genauigkeit der Position“.
10. Wenn Sie doch nicht weiterkommen, kontaktieren Sie uns: [info@vidimensio.com](mailto:info@vidimensio.com).