



در صورت بروز هرگونه مشکل در برنامه قبل از تماس با مرکز خدمات مه‌اد، لطفاً راه‌حل‌های زیر را امتحان کنید.

### برنامه کاربردی به دستگاه متصل نمی‌شود

به دلایل زیر ممکن است برنامه کاربردی به دستگاه متصل نشود:

- وای‌فای دستگاه UDIAG به وسیله دیگری متصل است.
- وسیله‌ای که به دستگاه UDIAG متصل است را خاموش کنید یا وای‌فای آن را از وای‌فای دستگاه UDIAG قطع کنید.
- دستگاه UDIAG را خاموش و روشن کنید و بعد از ۳۰ ثانیه برنامه را به دستگاه متصل کنید.
- وای‌فای وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن اجرا شده است به دستگاه دیگری متصل باشد.
- وای‌فای وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن نصب شده است را به دستگاه UDIAG متصل کنید.
- دستگاه اشتباه تعریف شده باشد.
- از پنجره تنظیمات در برنامه کاربردی، دستگاه UDIAG را حذف کنید و مجدد تعریف کنید.
- دستگاه UDIAG را خاموش و روشن کنید و بعد از ۳۰ ثانیه برنامه را به دستگاه متصل کنید.



- دستگاه UDIAG خاموش باشد.
  - دستگاه UDIAG را روشن کنید و بعد از ۳۰ ثانیه برنامه را به دستگاه متصل کنید.
  - دستگاه UDIAG و وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کنند در محدوده وای فای هم‌دیگر نباشند.
  - وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن نصب شده است را به دستگاه UDIAG نزدیک کنید و مجدداً برای ارتباط با آن سعی کنید .
  - برنامه کاربردی نتواند به حافظه مورد نیاز خود روی وسیله‌ای که آن را اجرا می‌کند دسترسی داشته باشد یا میزان حافظه کافی نباشد.
- حافظه موقت (cach) وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن اجرا می‌شود را پاک کنید.
- برنامه کاربردی را اجرا کنید و مجدداً برای برقراری ارتباط تلاش کنید
- ویرایش سیستم عامل وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند توسط برنامه کاربردی پشتیبانی نشود.



وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند ارتباط وای‌فای نداشته باشد. می‌توانید از مبدل USB به وای‌فای یا کارت وای‌فای استفاده کنید.

- وای‌فای دستگاه کار نمی‌کند یا نام وای‌فای دستگاه با شماره سریال دستگاه تطابق ندارد.
  ۱. دستگاه را روشن کنید.
  ۲. کلید چند منظوره را برای بازگشت تنظیمات وای‌فای دستگاه به تنظیمات کارخانه به مدت ده ثانیه نگه‌دارید.
  ۳. بعد از اتمام زمان انجام تنظیمات، دستگاه را خاموش و روشن کنید.
  ۴. برنامه کاربردی را اجرا و برای برقراری ارتباط سعی کنید.

### ارتباط دستگاه و برنامه کاربردی قطع و وصل میشود.

- دستگاه UDIAG و وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن نصب شده است باید دیگر فاصله زیادی دارند.
  ۱. دستگاه UDIAG و وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن اجرا می‌شود را به یکدیگر نزدیک کنید.
  ۲. موانع فلزی بین دستگاه UDIAG و وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند را کم کنید.



- دستگاه یا وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند در محیط پرنویزی قرار دارند.
- دستگاه UDIAG و وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن اجرا می‌شود را به یکدیگر نزدیک کنید.
- سیستم عامل وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند، ویروس دارد و مانع ارتباط پایدار می‌شود.
  ۱. از برنامه‌های ضد ویروس استفاده کنید.
  ۲. برنامه‌هایی کنار برنامه کاربردی نصب شده‌اند که مانع ارتباط پایدار می‌شوند.
  ۳. برنامه‌هایی که در کار این برنامه کاربردی اختلال ایجاد می‌کند را از وسیله‌ای که برنامه کاربردی روی آن اجرا می‌شود، حذف کنید.
- وای‌فای وسیله‌ای که برنامه کاربردی را اجرا می‌کند به درستی کار نمی‌کند.
  - از مبدل وای‌فای به USB استفاده کنید.
- وای‌فای دستگاه UDIAG به درستی کار نمی‌کند.
  - تنظیمات وای‌فای دستگاه را به تنظیمات کارخانه تغییر دهید و دوباره سعی کنید.
  - اگر با این وجود هم مشکل برطرف نشد، با مرکز خدمات مه‌اد تماس بگیرید.



اضافه کردن دستگاه در برنامه کاربردی به درستی انجام نمی شود.

- برنامه کاربردی درست نصب نشده است.
  - برنامه کاربردی را حذف و مجدد نصب کنید.
  - برنامه کاربردی فضای مورد نیاز در حافظه را ندارد یا به آن دسترسی ندارد.
۱. مطمئن شوید که دسترسی برنامه های کاربردی به حافظه محدود نشده باشد، برای این منظور با ادمین شبکه تماس بگیرید.
  ۲. فضای بیشتری به برنامه تخصیص دهید .

**زبان برنامه کاربردی تغییر نمی کند.**

- برنامه کاربردی درست نصب نشده است.
  - برنامه کاربردی را حذف و مجدد نصب کنید.
  - برنامه کاربردی فضای مورد نیاز در حافظه را ندارد یا به آن دسترسی ندارد.
۱. مطمئن شوید که دسترسی برنامه های کاربردی به حافظه محدود نشده باشد، برای این منظور با ادمین شبکه تماس بگیرید.
  ۲. فضای بیشتری به برنامه تخصیص دهید.



وقتی زبان برنامه، فارسی است، تعدادی از نوشته‌ها را فارسی و تعدادی را انگلیسی نمایش می‌دهد.

- برنامه عیب‌یابی دستگاه به‌روز نشده است.

۱. برنامه عیب‌یابی دستگاه را بروز کنید.

۲. ترجمه‌های عبارت‌های عیب‌یابی کامل انجام نشده است.

۳. منتظر نسخه‌های به‌روزرسانی باشید.

**شما کد فعال‌ساز را دریافت می‌کنید ولی دستگاه فعال نمی‌شود.**

- دستگاه بین زمان ارسال کد و دریافت کد فعال‌سازی خاموش شده است.

۱. دستگاه نباید از زمان ارسال کدی که دستگاه نشان می‌دهد به سرور مه‌اد تا دریافت کد فعال‌سازی و وارد کردن کد در دستگاه، خاموش شود.

۱. دستگاه را در طول زمان روشن نگه دارید و دوباره امتحان کنید.

- از کد فعال‌سازی ذخیره شده در گوشی استفاده کرده‌اید.

۱. دستگاه نباید از زمان ارسال کدی که دستگاه نشان می‌دهد به سرور مه‌اد تا دریافت کد فعال‌سازی و وارد کردن کد در دستگاه، خاموش شود.



1. دستگاه را در طول زمان روشن نگه دارید و دوباره امتحان کنید.

• کد فعال سازی به درستی در دستگاه وارد نشده است.

1. دستگاه را خاموش و مجدد روشن کنید.

2. کدی که دستگاه نمایش می دهد را برای سرور مهاده ارسال کنید.

3. دستگاه را خاموش نکنید.

4. کد فعال سازی را دریافت کنید.

5. کد فعال سازی را با دقت بیشتری در دستگاه وارد کنید.

6. کد را ذخیره کنید.

اگر با این وجود هم مشکل برطرف نشد، با مرکز خدمات مهاده تماس بگیرید.

**دستگاه در بروزرسانی اینترنتی برنامه عیب یابی، سرور به روزرسانی را پیدا نمی کند.**

• دستگاه به اینترنت دسترسی ندارد.

1. دسترسی دستگاه به اینترنت را برقرار کنید.

2. سرعت اینترنت خیلی کم است.



سرعت اینترنت را بررسی کنید.

اگر با این وجود هم مشکل برطرف نشد، با مرکز خدمات مهاده تماس بگیرید.

**عملکرد دستگاه با آنچه در دفترچه راهنما توضیح داده شده، متفاوت است.**

• دفترچه راهنما با مدل دستگاه تطابق ندارد.

۱. دفترچه درست از سایت مهاده به آدرس [www.mehad.ir](http://www.mehad.ir) دانلود و بررسی شود.

۲. دفترچه راهنما به روز نیست.