

MANUAL DE ASISTENCIA SIMPLE DEL SISTEMA BEEPER

Posibles fallos o errores a nivel de usuario y respectivas soluciones

➤ POSIBLES FALLOS EN BEEPER PASAJERO

1) Nadie contesta mis llamadas

Posibles Soluciones:

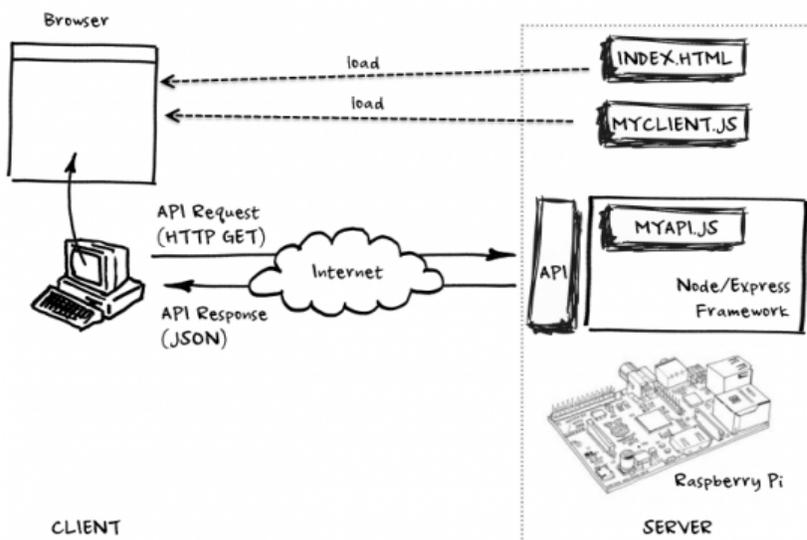
A) Asegúrese de que en su zona haya el tipo de auto que solicita (La app le mostrará un mensaje diciéndole si todos están ocupados o si no están disponibles por el momento). Espere los 30 segundos en los que el sistema está haciendo la llamada, si no le contestan pruebe con otro automóvil.

B) Asegúrese de NO tener auriculares o audífonos (Bluetooth o de Espiga) en uso mientras está dentro del sistema esperando la contestación de la llamada, tampoco haga uso de ellos mientras va en transcurso del viaje (Nuestro algoritmo reconoce la conexión inalámbrica de dispositivos externos como conflicto en el canal de llamadas y eso impedirá el que le lleguen llamadas de viajes) además dentro de la app usted no podrá subir o bajar el volumen de su dispositivo.

C) Asegúrese de tener el GPS activo.

D) Revise la conexión de internet y red móvil que sea estable, ya que Beeper ocupa REST API, este protocolo permite **compartir información entre un cliente (portátil, teléfono móvil, tableta, etc.) y un servidor.** poniendo de ejemplo:

1. Un cliente envía una petición HTTP a un servidor.
2. El servidor devuelve una respuesta HTTP.REST funciona basándose en los métodos HTTP, es decir Beeper no cargará nada (o le costará cargar) si la red es mala o no está conectado a internet.



E) Asegúrese de otorgarle a la App los permisos necesarios que ella misma pide cuando la instala y abre por primera vez.

F) Usted como pasajero no puede intentar más de 2 veces en menos de 2 minutos una llamada al mismo conductor que le contestó una vez, debido a que el canal de llamadas de ese conductor ya tiene almacenada su dirección IP y tarda 2 minutos (en ciertos casos más) en ser automáticamente eliminada, así que puede elegir otro tipo de automóvil.

G) Si está escuchando música procure ponerle pausa mientras haga uso de Beeper Conductor.

H) Cada vez que usted tome un descanso, almuerce, etc. Procure habilitar el modo Fuera de Línea para que así la llamada llegue a otro conductor que esté en la misma zona suya, así evita problemas en los canales de llamada, luego vuelva a habilitar el modo Conectado o En Línea.

- **NOTA:** TODOS ESTOS POSIBLES FALLOS SON DEBIDO A QUE NUESTRO ALGORITMO TRABAJA CON GOOGLE MAPS, ES BASADO DE ACUERDO A SU ARQUITECTURA Y MANERA DE FUNCIONAR

2) La App se cierra repentinamente cuando hago una llamada o abro otra cosa

Posibles Soluciones:

A) Asegúrese que su dispositivo **cumpla** con los requisitos establecidos:

- Un procesador de 4 núcleos como mínimo a 1.4 GHz

- Android 6.0 o superior

- 2 GB de RAM o más

- 8 GB o 16 GB de almacenamiento **con al menos 1.5 GB libre disponible** para que Beeper pueda ejecutar todas las ventanas y transiciones correctamente sin cerrarse.

- Pantalla de 5 Pulgadas como mínimo.

B) No tener acceso ROOT.

C) No tener instalado un sistema superior al de su teléfono (Es decir, tener un firmware que no le corresponde a su teléfono, por ejemplo: Si usted tiene un Samsung Galaxy S8+ de dispositivo, pero el Software instalado en su teléfono es el de un Samsung Galaxy Note 10+ lo más probable es que la app no funcione correctamente).

D) Asegúrese de no tener aplicaciones en segundo plano que le consuman toda la memoria RAM y no dejen espacio para funcionar a Beeper correctamente.

- **NOTA:** ES MUY DIFÍCIL QUE BEEPER SE CIERRE INESPERADAMENTE SI EL DISPOSITIVO CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS YA QUE SU ALGORITMO ENCAPSULA ERRORES O BUGS QUE PUEDAN SURGIR Y LOS MUESTRA COMO UNA NOTIFICACIÓN EN LA PARTE INFERIOR.

3) La App no me carga ni me muestra nada en pantalla

Posibles soluciones:

A) Revise si la conexión a Internet es estable o si tiene una señal buena.

B) Active el GPS.

C) Verifique que el internet no esté saturado (Significa que si usted está haciendo una descarga bastante pesada y su conexión no es estable o es muy baja, el sistema tardará en cargar o no cargará nada, posiblemente pasará lo mismo si está compartiendo internet en modo HotSpot)

- **NOTA:** SI EL FALLO PERSISTE PUEDE PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS.

4) No puedo instalar la App, pero cumpla con los requerimientos

Posibles Soluciones:

Es posible que sí cumplas con los requerimientos, puedas descargar la App desde los Markets autorizados y puedas instalarla, pero al momento de abrirla te diga que hubo un error o que la app se cerró inesperadamente ... Eso se debe a:

A) Puede ser que la Interfaz o Capa de Personalización de tu dispositivo no soporte el sistema y sus transiciones o el fabricante de tu dispositivo no haya optimizado correctamente la versión de Android que el teléfono ocupa.

B) La arquitectura interna del procesador no sea la mejor y no la soporte, eso conlleva a que otros componentes internos hagan conflicto y no puedan soportar el sistema, aunque en las especificaciones cumplas lo necesario.

- **NOTA:** ESTE APARTADO ES PARA DISPOSITIVOS CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE USO, YA QUE SON LOS DISPOSITIVOS QUE PUEDEN GENERAR MAYOR PROBLEMA EN RENDIMIENTO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.

4) No recibo mensaje de autenticación

Posibles Soluciones:

Ingrese correctamente el código del país (en este caso +503) junto con el número de teléfono válido suyo, que esté en uso.

En algunos casos el código de verificación puede tardar más de 30 segundos en llegar, puede tratar de reenviar el código pasado ese tiempo.

Beeper Technologies S.A. de C.V.

NOTA:

USTED COMO PASAJERO TIENE LA OBLIGACIÓN DE CALIFICAR AL CONDUCTOR QUE LO ATENDIÓ, ESCRIBIR UNA RESEÑA SOBRE SU VIAJE Y EL TRATO QUE RECIBIÓ EN UNA NOTIFICACIÓN QUE LE LLEGARÁ AL FINALIZAR SU VIAJE, ESTO PARA MEJORAR NUESTRO SISTEMA.

