

Felsökning Cmee GPS-klockor

1. Säkerställ att kunden har tagit bort PIN-kod på SIM-kortet som finns i klockan!
2. Kunden **MÅSTE** ha surf och samtalssaldo på klockans SIM-kort
3. Be kunden ringa till klockan för att kontrollera att det finns mottagning
4. Säkerställ att kunden har nummerpresentation som tjänst på SIM-kort i klockan.

Hur registrerar man Cmee klockan i Cmee appen?

Klockan kommer tillsammans med en manual om hur man går tillväga. Vi har även en video med beskrivning på hur man gör detta. Se följande länk

<https://www.youtube.com/watch?v=UIN7n1mOzJ4>

Jag saknar den unika registreringskoden för registrering i appen.

Du behöver få fram klockans ID nummer som du sedan använder när du registrerar klockan i appen. Det enda sättet att få fram numret är att skicka ett specifikt sms till klockans SIM-kort.

1. **Placera SIM-kortet i klockan enligt instruktioner i manual.**
2. **Starta klockan med SOS knappen.**
3. **Se till att klockans SIM-kort har kapacitet (saldo/abonnemang) att kunna svara på ett sms.**
4. Skicka följande text i ett sms från valfri mobiltelefon till klockans SIM-kort. *Obs! Olika text beroende på vilken modell av klocka du har. Har du en iPhone kan du behöva stänga av iMessage innan du skickar sms.*
 - Har du en Cmee 2C V2 (version 2) så skriver du följande text: **pw,123456,ts#**
 - Har du en Cmee 1C eller 2C (första modellen) så skriver du följande text: **pw,100711,ts#**
5. Svaret från klockan kommer att innehålla flera rader med text. Du finner ID numret på den tredje raden.

Vi har två stycken Cmee klockor. Jag har lagt till min man som administratör men han kan bara se en av klockorna.

Förmodligen har din man blivit administratör innan båda klockorna var inlagda i appen. Samtliga klockor ska registreras i appen av huvudinnehavaren innan en administratör läggs till.

Välja operatör till klockan

Kan jag välja vilken operatör som helst?

I princip ja. Bara rätt APN (internet) inställningar finns att tillgå. Vi rekommenderar Telia, men även andra operatörer som brukar Telias nät går bra. Likaså Comviq,

Tele2 och Telenor. En operatör som inte fungerar i våra klockor är Tre, inte heller operatörer som brukar deras nät t.ex. Hallon.

Väljer du en operatör som inte använder Telia, Tele2, Telenors nät, kan du behöva skicka efter rätt APN inställningar. Se stycke "Offline" om hur du gör detta.

Kan man välja Tre eller Hallon som operatör?

Nej. Tre eller operatörer som brukar deras nät fungerar inte i vår klocka.

Abonnemang/kontantkort

Ska man använda abonnemang eller kontantkort i klockan?

Det är upp till var och en vad som känns bäst. Det fungerar med både kontantkort och abonnemang. Ett tips är att jämföra nät, pris och GB mellan olika operatörer för att hitta den som passar bäst för just er. Klockan behöver ha 1-2 GB max surf per månad.

Offline

Jag har precis startat upp min nya Cmee klocka men det står offline i Cmee appen och kartan uppdateras inte.

Klockan behöver ha rätt APN (internet) inställningar för att vara online. Beroende på vilken operatör man har i klockan så behöver man skicka efter just rätt inställningar. Har man Telia, Tele2, Telenor eller underliggande bolag som till exempel Halebop eller en operatör som använder sig av huvudnät då behöver man inte göra något. Viktigt att veta är att operatören Tre och operatörer som använder sig av deras nät inte fungerar i någon av våra klockor.

APN-inställningarna till klockan får man när man skickar ett specifikt sms till klockans SIM-kort.

1. Starta klockan med SOS knappen.
2. Se till att klockans SIM-kort har kapacitet (saldo/abonnemang) att kunna svara på ett sms.
3. Ring till klockans SIM-kort för att kontrollera täckning.
3. Skicka följande text i ett sms från valfri mobiltelefon till klockans SIM-kort. *Obs! Olika text beroende på vilken operatör som finns i klockan. Har du en iPhone kan du behöva stänga av iMessage innan du skickar sms:et.*

Har du ex. Comviq eller Tele2 (mobilnät Tele2) så skriver du följande text:

Cmee 2C V2: pw,100712,apn,internet.tele2.se,,,24007#

Cmee 1C och 2C V1: pw,100711,apn,internet.tele2.se,,,24007#

Har du ex. Telenor eller Vimla (mobilnät Telenor) så skriver du följande text beroende på klockmodell:

Cmee 2C V2: **pw,100712,apn,services.telenor.se,,,24008#**

Cmee 1C och 2C (V1) **pw,100711,apn,services.telenor.se,,,24008#**

För att använda andra operatörer kan detta SMS ändras för att lägga in rätt APN. Ta reda på operatörens APN via deras kundtjänst. Fråga om APN-adress, MCC och MNC. Byt sedan enligt följande formel där X=apn adress, Y=MCC och U=MNC

Till exempel: pw,100712,apn,xxx,,,yyy,uuu# (Cmee 2C V2)

Till exempel: pw,100711,apn,xxx,,,yyy,uuu# (Cmee 1C och Cmee 2C V1)

4. När klockan har svarat med ett sms så startar du om klockan med SOS knappen.

5. Se till att klockans SIM-kort har surf annars kommer den att fortsätta vara offline i appen. Det går åt ca 1–2 GB surf per månad.

- **Om klockan fortsatt är i Offline-läge trots ovanstående och det finns surf. Kan IP-adress behöva kontrolleras i klockans mjukvara.**

- Skicka detta till klockans mobilnummer och kontrollera dess IP-adress. SMS till klockan:

pw,123456,ts# (Cmee 2C V2)

pw,100711,ts# (Cmee 1C och 2C V1).

Klockan svarar med parametrar och bland annat IP-adress och port. Om det inte stämmer med denna IP-adress: 85.118.207.41 port 9901. Behöver det ändras.

- Skicka följande SMS: **pw,100712,ip,85.118.207.41,9901#** (Cmee 2C V2)
- Skicka följande SMS: **pw,100711,ip,85.118.207.41,9901#** (1C och 2C V1)

Vänta på OK, sedan ska den hoppa igång i appen.

Jag har en Cmee klocka som har fungerat tidigare men som nu inte synkar med appen och det står offline.

Klockans SIM-kort har förmodligen slut på surf. Den behöver ha surf för att vara online och synka med appen. Ladda på surf så ska det fungera igen. Dubbelkolla ovanstående lösningar.

Klockans position

Klockan visar fel position.

- Det måste finnas surf på klockans SIM-kort. Kontrollera att det finns. Det går åt 1–2 GB surf per månad.

- GPS-täckning finns inte överallt inomhus eller under tak så då använder klockan LBS. Det kan då förekomma att den inte har exakt position eftersom den anger platsen vart den hämtar sin signal ifrån, detta via närmsta mobilmast. Mobilmasten kan finnas flera kilometer från klockan.
- Är klockan inte i rörelse så går den in i strömsparläge och stänger av GPS mottagaren.
- Ta klockan utomhus under en promenad och se om klockan visar rätt position.

Klockan visar fel position när vi är hemma.

Våra GPS klockor använder GPS signal (satellit), mobilnätet (2G & 3G) samt i vissa fall Wi-Fi signaler. GPS-täckning finns inte överallt inomhus eller under tak så då använder klockan LBS. Det kan då förekomma att den inte har exakt position eftersom den anger platsen vart den hämtar sin signal ifrån, detta via närmsta mobilmast. Mobilmasten kan finnas flera kilometer från klockan. Därför kan klockan visa fel position.

Glöm inte att klockan alltid måste ha surf på SIM-kortet för att kunna vara online och visa position också.

Fungerar klockan utomlands?

Det är inte säkert eftersom det är något som vi inte har testat. Rätt APN (internet) inställningar måste finnas i klockan till den operatör som används i det land som man åker till. Landets mobilnät måste vara 2G (GSM) för Cmee 1C och 2C.

Funktioner i Cmee appen

Vi har en video som visar diverse funktioner i appen. Se följande länk
<https://www.youtube.com/watch?v=OLM68j0Pazw>

Mitt barn får inte ha klockan i skolan då den klassas som en mobiltelefon. Går det att stänga av ljudet etc så att den inte stör?

I Cmee appen kan du ställa klockan i "stör ej" läge under tiden barnet är i skolan. Då blir klockan i princip obrukbar och det går endast att se klockans position och barnet kan se hur mycket klockan är. Den kan således inte störa under skoldagen. Vi har en video med beskrivning på hur man gör detta. Se följande länk
<https://www.youtube.com/watch?v=Qhy78rOPCq0>

Hur man lägger till en vän i Cmee appen.

Det går att lägga till en vän som är kopplad till samma huvudkonto, ex ett syskon. Vi har en video med beskrivning på hur man gör detta. Se följande länk
<https://youtu.be/MMwSLqSqn6A>

Stegräknaren i appen eller klockan visar fel antal steg.

Man behöver ställa in tidsintervall, steglängd och vikt för att få så precis antal steg som möjligt. Det är en mobilklocka med GPS funktion och går inte att jämföra med en sportklocka som har exakt stegräknare.

Bubblor i displayen Cmee 2C V2

Detta är för att kunden missat att det finns två displayskydd att ta bort.

Fel där ni kan byta ersätta klocka direkt utan att fråga oss, skicka in till service!

- **Display trasig eller pixelfel** (ljud hörs men ingen bild)
- **Högtalare fungerar inte** (till exempel när klockan startas ska en ljudlogga höras)
- **Ljudlösfunktion fungerar inte** (En batch behöver uppdateras, kommande kommer inte att ha detta fel)
- **Batteritid kortare än 8 timmar** (Detta om kunden inte ringt några samtal med klockan)
- **Armband gått sönder** (kontrollera noga med kund att de inte fastnat med klockan i något, skicka nytt armband)
- SOS-knappen trasig

Ringa till klockan

Det tutar upptaget när jag ringer till klockan trots att jag lagt till mitt nummer i appens telefonbok.

Kontrollera följande punkter.

- Dubbelkolla i klockans telefonbok att det nummer du ringer ifrån verkligen finns inlagt där.
- Klockan kan befinna sig i "stör ej" läge.
- Operatören kan ha gjort en uppdatering med nummerpresentation-tjänsten på abonnemang eller kontantkortet som sitter i klockan. Nummerpresentation ska vara aktiverat. Kontakta operatören.
- Ringer man från hemligt nummer så går det inte att ringa till klockan trots att numret finns inlagt i telefonboken.

Ska vem som helst kunna ringa till klockan?

Nej. Enbart de telefonnummer som finns inlagda i klockans telefonbok kan ringa till klockan. Andra nummer kopplas inte fram.

Display/armband och andra reservdelar

Displayen ser defekt ut. Ser ut som att glaset är trasigt. Jag har tagit bort skyddsfilmen.

Klockan har två stycken skyddsfilmer monterat på displayen från fabrik. Låter som att du bara har tagit bort den översta skyddsfilmen. Med största sannolikhet försvinner defekten när du tagit bort även den andra skyddsfilmen.

Armbandet till klockan har gått sönder.

Vi säljer tillbehör och reservdelar såsom armband, laddkabel och displayskydd i vår webshop. Se följande länk <https://www.spectrafence.se/smartwatch/gps-klocka-barn-cmee/tillbehor-och-reservdelar/>

Funkar det inte trots att du gått igenom alla punkter så kontakta

The logo for Spectrafence, featuring the word "SPECTRA" in red and "FENCE" in black, with a stylized orange and white graphic element to the right.