

Fiche Technique : Problème "Hors de Portée"



Étape	Action à Réaliser	Détails/Remarques
1. Accueil	Saluer la cliente et identifier le problème.	Confirmer que le message affiché est bien "Hors de Portée" . Ce message concerne uniquement les TPE Ingenico Move et Desk.
2. Vérifications Initiales	-Vérifier que le terminal est alimenté et bien positionné sur le socle. -Qu'il soit à la bonne date et heure	-Sur le Move : Problème souvent dû à une déconnexion Bluetooth entre le TPE et la base. -Sur le Desk : La cause principale est une anomalie de connexion Wi-Fi.
3. Redémarrage	- Demander à la cliente d'éteindre le terminal. - Retirer le terminal du socle pendant 10 secondes. - Replacer le terminal sur le socle et vérifier qu'il est bien aligné sur les broches de contact.	Appuyer longuement sur le bouton d'alimentation pour l'éteindre. Sur le Move, un redémarrage résout généralement la déconnexion Bluetooth.
4. Vérifications Post-Redémarrage	Confirmer que le terminal s'allume correctement et que le message "Hors de Portée" a disparu. Tester le fonctionnement du terminal (par exemple : simuler une télécollecte).	Si le problème persiste : - Move : Vérifier le Bluetooth. - Desk : Vérifier la configuration Wi-Fi.
5. Paramétrages Avancés	Configurer le Bluetooth (Move) :	- Point noir sur le TPE → Accéder au menu Param. -Sélectionner l'option .57 pour accéder au paramétrage Bluetooth.
	Configurer la Wi-Fi (Move et Desk) :	- Point noir sur le TPE → Accéder au menu Param. -Sélectionner l'option .55 pour accéder au paramétrage Wi-Fi.
6.Clôture de l'Appel	- Confirmer avec la cliente que le problème est résolu. - Remercier la cliente pour sa patience et sa compréhension.	Fournir des conseils pour éviter des incidents similaires : vérifier régulièrement les connexions Bluetooth ou Wi-Fi.
7. Enregistrement du Ticket	- Statut : Résolu.	- Actions : Redémarrage, repositionnement ou paramétrage. - Résultat : Terminal fonctionnel. - Temps de traitement : 5 à 10 min selon la situation.

Remarques supplémentaires :

- **Move** : Le problème "Hors de Portée" est souvent lié à une déconnexion Bluetooth entre le TPE et la base.
- **Desk** : Le problème est exclusivement lié à une anomalie Wi-Fi.
- **Paramétrage avancé** requis uniquement en cas de persistance du problème après redémarrage.