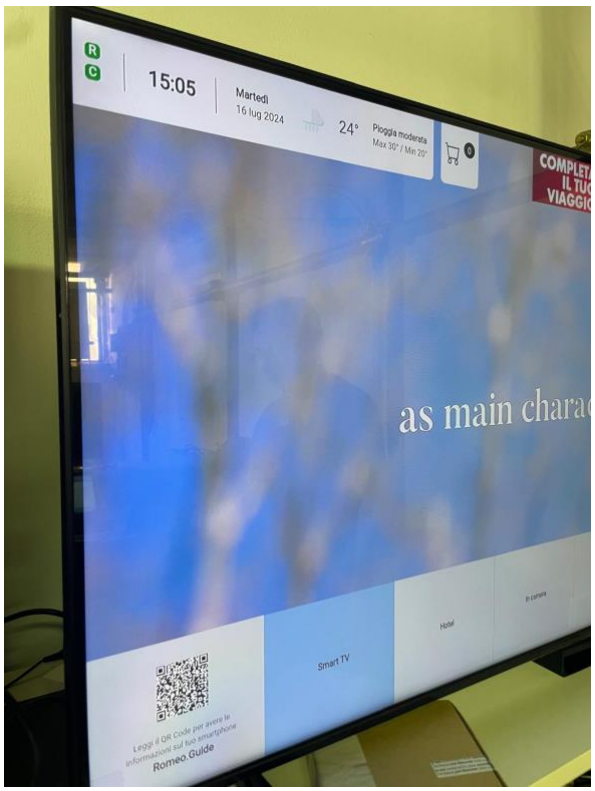
MANUALE MANUTENZIONE HECH ROMEO PER TV HOTEL

PER OGNI ASSIESTENZA SIA IN GARANZIA CHE NON IN GARANZIA E' NECESSARIO APRIRE UN TICKET SUL PORTALE www.interfaceglobe.com/assistenza

Il widget Romeo oltre a potere essere aggiornato in modo automatico, hanno una serie di funzioni di autorecovery in caso di irregolarità di connessioni oppure mancanze momentanee di banda. Con controlli sia Internet che intranet.
Il widget, una volta rilasciato nel server Cache dal centro assistena di INTERFACE, può essere scaricato automaticamente dal TV (basta spegnerlo e riaccenderlo). Ogni cliente puo farne richiesta attraverso Ticket.

N.b. Per la manutenzione si consiglia di usare il telecomando originale. Per forzare un reboot spegnere il TV tenendo premuto per 6 secondi il tasto fino all'apparizione della scritta Smart TV / Tizen / QLED in base ai modelli.

All'accensione il TV controlla sempre Model e Mac address sulla propria licenza software Romeo, inoltre verifica i **parametri di rete: N.B. IL CONTROLLO LO EFFETTUA SOLAMENTE ALL'ACCENSIONE** DOPO IL REBOOT. Quindi se una volta acceso il TV connesso correttamente (semafori verdi o gialli) e viene poi scollegato il cavo di rete, i semafori rimarranno sempre verdi o gialli, bisogna quindi riavviare il TV per una diagnostica corretta.



R = Rete Esterna con un test sulla rete puntando il Cloud Romeo

R = Connessione OK
R = Connessione Scarsa
R = Connessione Molto scarsa o assente*

*Non funzioneranno i servizi come chromecast e Moovie & More

C = Rete Locale con un test sulla rete puntando il Server Cache Romeo

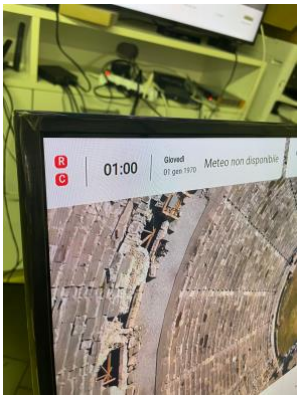
C = Connessione OK
C = Connessione Scarsa
C = Connessione Molto scarsa o assente*

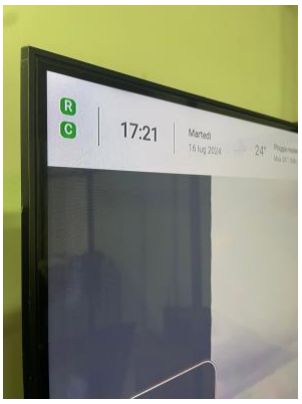
*Non funzioneranno i servizi come Ora, Meteo, Aggiornamenti nuove impostazioni e media, Messaggi di Benvenuto, Prenotazioni da TV

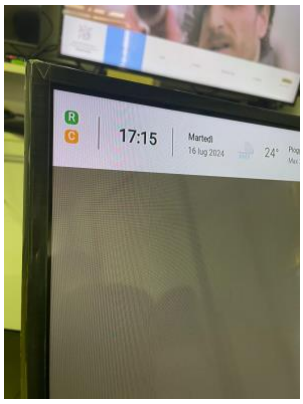
C Auto recovery del widget dal Server Cache:
Il TV sia all'accensione, che ogni minuto contatta il server cache e scarica aggiornamenti

- Pacchetto 1 (Impostazioni) Nome progetto, Licenza, Impostazioni, Lista Canali, Meteo
- Paccehtto 2 (Media) Testi, Immagini e Video

Nel caso in cui, durante lo scaricamneto, i pacchetti si rompano oppure arrivino molto lentamente, il widget esegue un AUTO_RECOVERY con i dati che ha già nella propria memoria. (anzichè aspettare mostrando schermata nera o blu)







MODALITA’ DI ASSISTENZA

I tv NON devono mai essere resettati, altrimenti non basta ricollegarli al server cache via url h.browser (con chiavetta romeo o manualmente) ma accorre ricaricare la chiavetta di programmazione. Caso: la mancata programmazione sconfigura ad ogni riavvio la rete alle chromecast rendendole inutilizzabili

I tv NON devono mai essere registrati più di una volta. è possibile verificare i tv registrati direttamente dall'account romeo nell’apposito portale
I tv NON devono mai essere spostati da una stanza all'altra senza aver corretto il room number da portale
Caso: la multipla registrazione di uno stesso Mac Address/Numero camera crea un conflitto che non consente più al server di rispondere correttamente alle chiamate anche su tutti gli altri TV ed è necessario un intervento tecnico di 3° Livello sul server Cache.

Il server CACHE (gateway) non deve mai essere riavviato o spento.
Solamente dopo aver aperto un ticket sul portale sopraindicato ed aver ricevuto la chiamata del tecnico potete seguire le sue istruzioni per il suo riavvio. In caso di guasto tecnico, affinché l’intervento sia risolutivo, prima di procedere al riavvio, un nostro tecnico di secondo livello deve intervenire da remoto.

VERIFICARE SEMPRE I SEMAFORI IN ALTO A SINISTRA SULLO STATO DELLA CONNESSIONE AL RIAVVIO DEL TV: giallo connessione lenta, rosso connessione lentissima o assente)
Caso: il controllo lo fa ogni volta che viene riacceso, quindi se i semafori sono rossi e si procede a collegare il cavo di rete… i semafori rimarranno Rossi fino a che non viene spento e riacceso il TV (Reboot) Ogni eventuale problema dovuto ad una mancanza anche provvisoria della connessione viene risolto facendo un reboot del tv (vedi procedura sopra)

SOFT AP per pagine CHROMECAST e WI-FI in camera: Il Tv una volta acceso, verifica lo stato di connessione di rete dalla porta LAN IN
Poi deve accendere la propria antennina per fare Ponte e generare la wi-fi dedicata. La procedura richiede circa 30 secondi.
Casi: se il Plug di rete è collegato a LAN OUT anziché LAN IN, il TV non sarà correttamente collegato e quindi oltre a non funzionare le Chromecast, non si aggiornano. N.B. meccanicamente i 2 plug sono nella stessa scheda con piste comunicanti, talvolta un semplice Ping può dare risultato positivo anche se il connettore è sbagliato
se una volta acceso il TV si arriva velocemente sulla pagina Chromecast, potrebbe essere che il TV non abbia avuto il tempo per fare la routine di accensione dell’antennina Wi-fi e di fatto non appare SSID e password.
Se non appare SSID e password anche il QR code non funziona
Se il server cache o il TV è scollegato, non si vedono SSID e Password ed il qr code non funziona

