
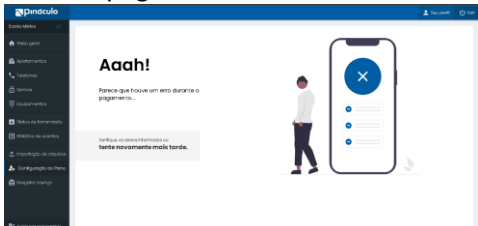


FAQ	Assistência Técnica Pináculo		
Equipamento	Plataforma Interfonia Celular		
Uso do Documento	Externo	Revisão	1.0

Dúvida na utilização da plataforma web/ criação de conta.	<p>Temos dois vídeos disponíveis onde demonstramos como criar a conta e utilizar a plataforma.</p> <p>Link dos vídeos:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ebJBOczw2Sw (criar a conta e usar).</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=oG3Mwovm8uU (foco na utilização).</p>
Não comunica com a plataforma web.	<p>Verifique se a conexão com a plataforma está habilitada (através do MC-Soft ou via comando) e se o chip que está no equipamento possui dados moveis.</p> <p>DICA: Na aba “Status de transmissão” é possível verificar se já ocorreu alguma comunicação com a plataforma e quando ocorreu.</p> <p>Se o chip tiver um APN personalizada é necessário configurar através do MC-Soft a APN. Caso o chip tenha uma APN padrão NÃO é necessário realizar nenhuma outra configuração além de habilitar a conexão.</p> <p>Verifique se o IMEI está correto no cadastro da plataforma. É possível verificar o IMEI do equipamento através do MC-Soft ou na etiqueta colocada no equipamento, geralmente está etiqueta fica no modulo onde está o slot de chip.</p>
Ao tentar cadastrar equipamento na plataforma apresenta mensagem informado que o equipamento já existe.	<p>Verifique se o equipamento não está cadastrado em outro condomínio da sua conta, realize a exclusão do equipamento deste outro condômino antes de cadastrar em outro.</p> <p>Se equipamento não está cadastrado em nenhum dos condomínios da sua conta pode solicitar a exclusão do equipamento através do e-mail suporte@pinaculo.com.br . No corpo do e-mail deve informar os dados da sua conta e o IMEI do equipamento que está tentando cadastrar.</p>
Ao tentar criar uma conta na plataforma ou adicionar um condomínio apresenta mensagem informando que o CNPJ já está em uso.	<p>Verifique se o CNPJ não está cadastrado em outra conta sua, caso tenha perdido a senha de alguma conta pode realizar a troca através do “Esqueci minha senha”.</p> <p>Se CNPJ não está cadastrado em nenhuma conta sua ou se esqueceu o e-mail utilizado na conta pode solicitar a exclusão ou alteração do e-mail da conta através do e-mail suporte@pinaculo.com.br . No corpo do e-mail deve informar os dados da sua conta, o CNPJ e se for mudança de e-mail deve informar o e-mail que será utilizado.</p>

<p>Quando cadastra o equipamento ao selecionar “Salvar o equipamento” apresenta uma mensagem informando que todos os dados do equipamento serão apagados.</p>	<p>Essa é mensagem automática e ao clicar em “Sim” para continuar toda a agenda do equipamento será apagada quando houver comunicação. Sugerimos que antes de realizar a conexão seja feito um backup da agenda, com ele será possível importar a agenda pela plataforma. Caso não tenha um backup será necessário inserir a agenda manualmente.</p>
<p>Erro de e-mail ou senha ao tentar realizar login da plataforma.</p>	<p>Verifique se está digitando corretamente o e-mail ou senha da plataforma, caso tenha esquecido a senha pode realizar a recuperação da mesma através do site na opção “Esqueci minha senha”.</p>
<p>Realizei o cadastro do condomínio como “Bloco Único”, porém ele é um condomínio com blocos. / Realizei o cadastro do condomínio como “Divido em Blocos”, porém ele é um condomínio sem blocos.</p>	<p>Neste caso é necessário excluir o condomínio e realizar o cadastro novamente. Solicite a exclusão do condomínio através do e-mail suporte@pinaculo.com.br . No corpo do e-mail deve informar os dados da sua conta, o nome do condomínio a ser excluído e o CNPJ, caso houver.</p>
<p>Erro durante o pagamento.</p> 	<p>Esse erro ocorre quando há algum erro nos dados de pagamento, retorne para aba de faturamento e verifique se os dados de pagamento estão corretos, se o CNPJ é válido, o CNPJ não deve conter nenhum caractere além de numeros e verifique se não tem nenhum erro no endereço.</p>
<p>Selecionei “habilitar recorrência” e na aba de finalização de pagamento aparece somente a opção “Cielo”.</p>	<p>É possível realizar pagamento com recorrência somente pela Cielo, opção de pagamento pelo Mercado Pago está disponível somente sem a recorrência.</p>
<p>Não aparece nada no histórico de eventos ou não está aparecendo eventos novos.</p>	<p>Verifique se o equipamento está comunicando com a plataforma, é possível ver na aba “Status de transmissão” quando foi a última comunicação.</p> <p>Equipamentos antigos não enviam históricos de eventos. O equipamento pode ser considerado antigo os com versão de firmware inferior a X.96 , atualize a firmware e verifique se o histórico de eventos irá aparecer.</p> <p>Caso tenha contrato um plano verifique se o mesmo está ativo, pode fazer isso pela aba “configurações do plano” . Se o plano não for renovado</p>
<p>Problemas/duvidas ao utilizar o integrador Condfy.</p>	<p>Entre em contato diretamente com a Condfy.</p>