

# Guía de solución de problemas de software Loneworker

<b>Guía de solución de problemas de software Loneworker</b>	<b>1</b>
<b>ResourceKeeper</b>	<b>1</b>
Me dicen que hay una nueva versión de la aplicación, ¡pero no la tengo!	2
No puedo iniciar sesión en la aplicación	3
Iniciar sesión en el proyecto gira para siempre	5
¡No tengo un código QR!	6
Escanear un código QR conduce a un círculo giratorio perpetuo	7
Guardar un punto de check-in / check-out conduce a un movimiento perpetuo de la línea.	8
Recibo un error de permisos de carga cuando intento guardar mi punto de check-in / check-out	10
Mi supervisor me dice que no estoy registrado, ¡pero me registré !	11
Cuando escaneo mi código QR, el formulario que se supone que debe aparecer está en blanco	12
<b>myROWKeeper</b>	<b>13</b>

## ResourceKeeper

# Me dicen que hay una nueva versión de la aplicación, ¡pero no la tengo!

## Descripción del problema

Mi versión de ResourceKeeper está desactualizada y ahora no funciona, ¡o le faltan las características que necesito!

## Causa del problema

Después de publicar una aplicación en App Store, es posible que esa aplicación tarde un tiempo en distribuirse a los dispositivos de los usuarios. Además, a menos que el usuario haya habilitado las "actualizaciones automáticas", no recibirá la versión actual de la aplicación automáticamente. Si se usó Mobile Iron para implementar la aplicación, esto también puede agregar un retraso para obtener una actualización de la aplicación.

## Pasos para resolver

1. Habilitar actualizaciones automáticas de aplicaciones (¡práctica recomendada !)
  - a. Abre la aplicación de configuración
  - b. Desplázate hasta "App Store"
  - c. Habilitar "Actualizaciones de aplicaciones"
2. Actualizar manualmente la aplicación
  - a. Ir a la tienda de aplicaciones
  - b. Buscar ResourceKeeper
  - c. Haga clic en la aplicación ResourceKeeper para abrir todos los detalles
  - d. Haga clic en el botón "Actualizar"

# No puedo iniciar sesión en la aplicación

## Descripción del problema

Después de ingresar mi nombre de usuario y contraseña, recibo un mensaje "Lo sentimos, no pudimos autenticarlo"

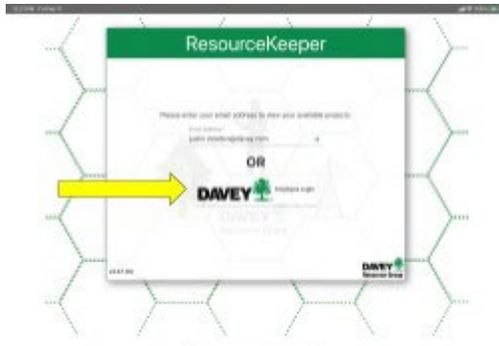


## Causa del problema

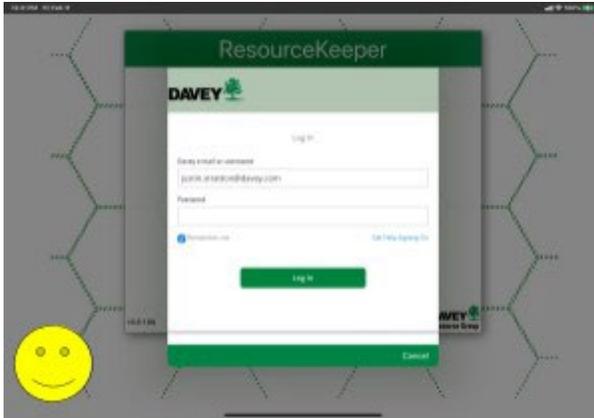
El usuario está intentando iniciar sesión en el sistema con credenciales locales en lugar de su cuenta de inicio de sesión único de Davey Tree.

## Pasos para resolver

1. Al iniciar la aplicación, se le pedirá al usuario un botón de correo electrónico o inicio de sesión de empleado. Deben elegir el botón de inicio de sesión del empleado.



- 2.
3. El usuario será dirigido al portal de inicio de sesión único de Davey Tree y debería poder iniciar sesión con sus credenciales de Davey Tree.



- 4.
5. Si se les dice que tienen una contraseña no válida, es posible que deban restablecer su contraseña en <https://sam.davey.com>

### Descripción del problema

Después de ingresar mi dirección de correo electrónico en la primera pantalla, aparece un mensaje de error



### Causa del problema

El usuario no tiene acceso al proyecto del trabajador solitario.

### Pasos para resolver

6. Esto deberá escalarse al equipo de soporte para resolverlo. ¡Envíe un correo electrónico a: [resourcekeeper@davey.com](mailto:resourcekeeper@davey.com) y avíseles que tiene un error rojo! Mensaje al intentar iniciar sesión en ResourceKeeper.

# Iniciar sesión en el proyecto gira para siempre

## Descripción del problema

Después de elegir el proyecto Loneworker para iniciar sesión, se inicia una pantalla de carga (un círculo verde giratorio) que nunca desaparece.

## Causa del problema

Hay un problema con la configuración del proyecto que ha interrumpido la carga del proyecto. Estamos investigando la causa de la ruptura.

## Pasos para resolver

3. Desliza el dedo y cierra la aplicación
4. Reiniciar ResourceKeeper
5. Inicie sesión en la aplicación con el botón de inicio de sesión del empleado
6. En la pestaña "Usar proyecto", haga clic en trabajador solitario
7. Si se vuelve a congelar, repita los pasos 1 a 3
8. Haga clic en la pestaña "obtener proyecto " y haga clic en el proyecto de trabajador solitario
9. Si se congela de nuevo, informe de su problema al equipo de soporte, por correo electrónico - [resourcekeeper@davey.com](mailto:resourcekeeper@davey.com)

# ¡No tengo un código QR!

## Descripción del problema

Usted (o su supervisor) ha ido a Google [Drive](#) y no ve un código QR con su nombre.

## Causa del problema

Cuando un empleado se incorpora a la base de datos de empleados de Davey, hay varios saltos que el registro tiene que hacer antes de que aparezca un código QR. A veces hay una falla en este proceso de replicación que evitará que se cree el código QR.

Aquí hay un calendario de eventos que suceden

- 1) El empleado es contratado e incorporado en SuccessFactors
- 2) La información se sincroniza de SF a ECC
  - a) Programado cada hora
- 3) La información se sincroniza de ECC a ResDB
  - a) Programado cada hora
- 4) La información se sincroniza de ECC a AccessManagement
  - a) Programado todos los días a las 7:00 AM y 4:00 PM
- 5) La información se procesa desde ResDB / AccessManagement en Loneworker
  - a) Programado todos los días a las 6:00 AM, 1:00 PM , 7:00 PM
- 6) El código QR se produce a partir del conjunto de datos de Loneworker
  - a) Programado todos los días a las 6:15 AM, 1:15 PM , 7:15 PM

Tenga en cuenta en este horario, que en función de cuándo se procesa al empleado en SF, ¡es posible que su código QR no aparezca hasta el día siguiente!

## Pasos para resolver

1. Confirme que ha pasado suficiente tiempo desde que se incorporó a SF. Por lo general, esto debería ocurrir al día siguiente.
2. Si aún no ve al empleado, esto significa que ha habido un problema con la replicación anterior. Informe su problema al equipo de soporte por correo electrónico: [resourcekeeper@davey.com](mailto:resourcekeeper@davey.com) y CC [justin.stratton@davey.com](mailto:justin.stratton@davey.com)

# Escanear un código QR conduce a un círculo giratorio perpetuo

## Descripción del problema

Escanear un código QR conduce a un círculo giratorio, que nunca desaparece.

## Causa del problema

La autenticación de usuario ha caducado y el usuario deberá iniciar sesión de nuevo. Esto sucede después de un período de inactividad en el sistema.

## Pasos para resolver

3. Desliza el dedo y cierra la aplicación
4. Reiniciar ResourceKeeper
5. Inicie sesión en la aplicación con el botón de inicio de sesión del empleado
6. Si este problema persiste y se congela de nuevo, informe de su problema al equipo de soporte electrónico - [resourcekeeper@davey.com](mailto:resourcekeeper@davey.com)

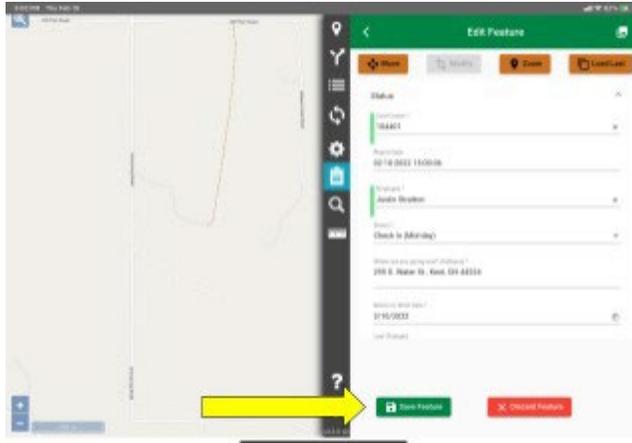
## Planes a largo plazo

El software debe detectar esto y alertar al usuario de que ya no está autorizado. Estamos trabajando para garantizar que este error se plantee correctamente al usuario, con opciones para alimentar directamente al usuario a la pantalla de inicio de sesión cuando sea necesario. Hasta entonces, los pasos de resolución descritos anteriormente deben realizarse.

## Guardar un punto de check-in / check-out conduce a un movimiento perpetuo de la línea.

### Descripción del problema

Cuando el usuario va a "guardar función" al grabar un punto de check-in / check-out, el programa no indica que la función se guardó, con una línea de carga verde constante en movimiento. Video de ejemplo:



### Causa del problema

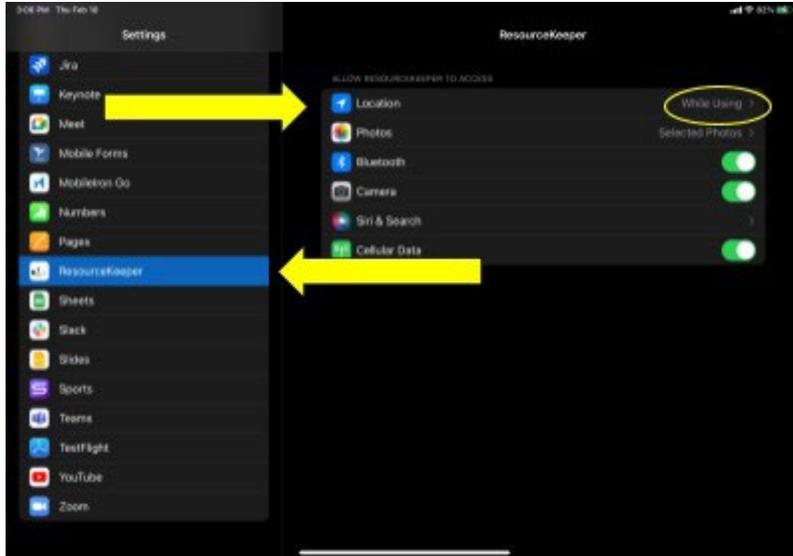
Los servicios de ubicación están deshabilitados para la aplicación ResourceKeeper, por lo que no puede establecer la posición al guardar el registro para enviarlo al servidor.

### Pasos de resolución

El usuario debe habilitar los servicios de ubicación para la aplicación. Pueden hacerlo

siguiendo las siguientes instrucciones de iOS

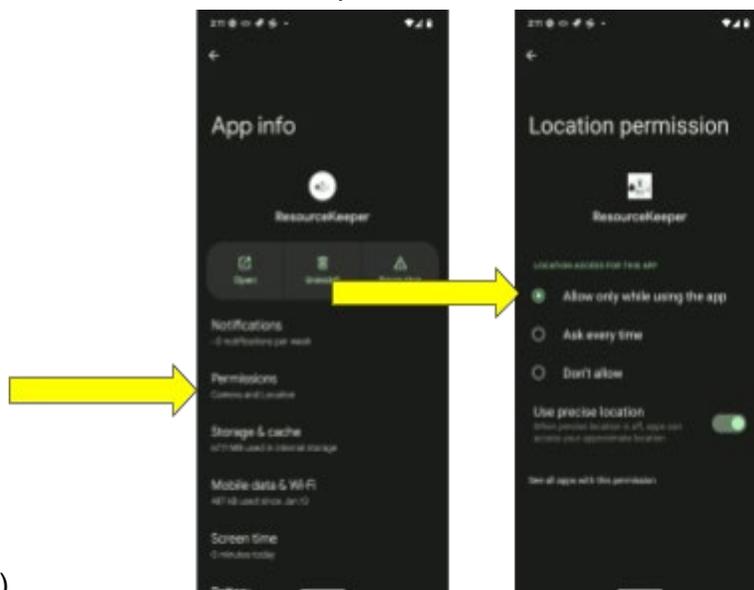
- 1) Abra la aplicación Configuración
- 2) En el panel izquierdo, desplácese hacia abajo hasta la sección Aplicaciones y debería ver ResourceKeeper en la lista. Haga clic en él
- 3) El servicio de localización debe decir "Mientras se usa".
- 4) Si no es así, haga clic en la zanahoria y establezca los permisos de la aplicación en "Mientras se usa"



5)

#### Instrucciones de Android

- 6) Abra la aplicación Configuración
- 7) Elegir aplicaciones
- 8) Haga clic en " Ver todas las aplicaciones"
- 9) Desplácese hasta ResourceKeeper y haga clic en él
- 10) Confirmar permisos permite "Ubicación"
- 11) Si no es así , haga clic en Permisos y haga clic en "Ubicación" y elija "Permitir solo mientras se usa la aplicación"



12)

#### Planes a largo plazo

El software debe detectar esto y alertar al usuario de que tiene los servicios de ubicación desactivados. Estamos trabajando para garantizar que este error se plantee correctamente al usuario, con

opciones para habilitar directamente los servicios de ubicación siempre que sea posible. Hasta entonces, los pasos de resolución descritos anteriormente deben realizarse.

## Recibo un error de permisos de carga cuando intento guardar mi punto de check-in / check-out

### Descripción del problema

Al guardar un registro de check-in / check-out o de información de trabajo, aparece un mensaje rojo que dice "¡Error! Error al cargar la función: el usuario no tiene permiso para cargar entidades en esta capa.



### Causa del problema

La cuenta de usuario no tiene los permisos necesarios para cargar datos y deberá tener los permisos adecuados.

### Pasos para resolver

- 1) Envíe un correo electrónico [a\\_resourcekeeper@davey.com](mailto:a_resourcekeeper@davey.com) y hágales saber de sus permisos no válidos.

Mi supervisor me dice que no estoy registrado, ¡pero me registré !

Descripción del problema:

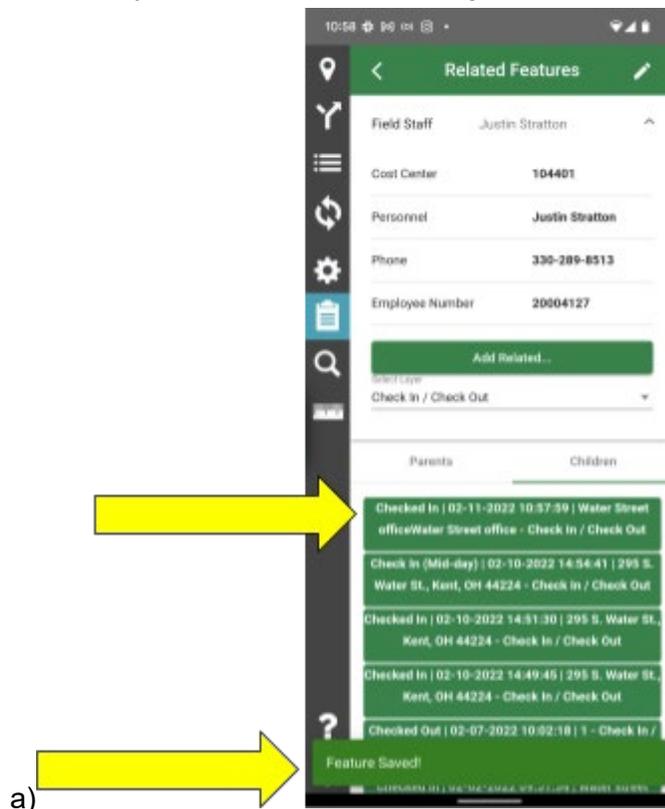
Puedo iniciar sesión en ResourceKeeper y agregar un nuevo punto de check-in o check-out. Incluso me dice que la "Característica guardada" pero mi supervisor no puede ver el punto en la base de datos principal.

Causa del problema:

Ha habido un error de replicación al traer la información de sus empleados al sistema de trabajador solitario que deberá ser resuelto por nuestro personal de soporte. También hay ocasiones en las que el sistema no puede guardar datos (como debido a servicios de ubicación deshabilitados) y el usuario cree que fue exitoso.

Pasos para resolver

- 1) Confirme que está viendo la opción "¡Función guardada!" método de éxito después de agregar un registro de Check In / Check Out o Job Briefing. Al guardar uno de estos registros, el sistema debería llevarlo de vuelta a la pantalla de "características relacionadas" y debería ver su nuevo registro en la parte superior de la lista de "hijos"



- 2) Si no ve la pantalla como la anterior después de guardar un punto, verifique que los servicios de ubicación estén habilitados para la aplicación siguiendo [estas instrucciones](#).
- 3) Envíe un correo electrónico [a\\_resourcekeeper@davey.com](mailto:a_resourcekeeper@davey.com) y hágales conscientes de este problema. Para agilizar, por favor diga el número en su código QR.

## Planes a largo plazo

Estamos resolviendo los problemas de replicar a los empleados en el sistema, y estamos abordando los errores generales con el proceso a medida que nos damos cuenta de errores específicos.

## Quando escaneo mi código QR, el formulario que se supone que debe aparecer está en blanco

### Descripción del problema:

Después de iniciar sesión en la aplicación y escanear mi código QR, el formulario para Check-in / Check-out es una pantalla blanca en blanco. Hacer un reinicio de la aplicación no parece solucionar el problema.

### Causa del problema:

Hubo algunos errores en una versión anterior de ResourceKeeper que impedían que las personas habilitaran los servicios de ubicación y / o el acceso a la cámara en instalaciones nuevas de la aplicación.

### Pasos para resolver:

1. Abre Apple App Store o Google Play Store para Android
2. Busque la aplicación ResourceKeeper.
3. Haga clic en el icono de la aplicación después de haberlo buscado .
4. Debe haber un botón "Actualizar" en el lado derecho de la pantalla que le permita actualizar a la última versión.

myROWKeeper