



# Guia de Solução de Problemas

# Trouble Shooting Guide

**Projeto:** Box 4G WLD71-T5 LTE

**Autor:** Wistron NeWeb Corporation

**Revisão:** 1.0

**Data de Revisão:** 16/09/2017

## Informações de Contato

Technical Support Website	<a href="http://www.suportewnc.com.br">www.suportewnc.com.br</a>
Company Website	www.wnc.com.tw

## Revisões

Rev. #	Autor	Resumo das Alterações	Data
1.0	WNC	Versão final	16/09/2017

© Wistron NeWeb Corporation

ESTE DOCUMENTO E AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO MESMO SÃO PROPRIETÁRIOS E PROPRIEDADE EXCLUSIVA DE WNC E NÃO PODERÃO SER DISTRIBUÍDOS, REPRODUZÍDOS OU DIVULGADOS INTEIRAMENTE OU EM PARTE SEM PERMISSÃO ESCRITA PRÉVIA DA WNC.

#### **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

ESTE DOCUMENTO E AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO MESMO, PARA REFERÊNCIA DE DESIGN E SUJEITOS A REVISÃO POR WNC EM QUALQUER MOMENTO. NADA NESTE DOCUMENTO É CONSTRUÍDO PARA CONCEDER QUALQUER GARANTIA OU DIREITO DE UTILIZAR O MATERIAL CONTIDO NESTE DOCUMENTO SEM O CONSENTIMENTO ESCRITO EXPRESSO ANTERIOR DA WNC. A WNC NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER USO, APLICAÇÃO OU DESENVOLVIMENTO DERIVADO DO MATERIAL SEM TAL CONSENTIMENTO ESCRITO EXPRESSO PRÉVIO.

# Conteúdo

<b>Informações de Contato.....</b>	<b>2</b>
<b>Revisões.....</b>	<b>2</b>
<b>Conteúdo .....</b>	<b>4</b>
<b>Lista das Figuras .....</b>	<b>6</b>
<b>Lista das Tabelas .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Introdução.....</b>	<b>9</b>
1.1. Conteúdo do produto.....	9
1.2. Instalação .....	9
1.3. Conhecendo o Box 4G - Botões e Portas .....	11
<b>2. Guia Rápido.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Operações Básicas .....</b>	<b>13</b>
3.1. O que é a Fonte de Alimentação? .....	13
3.2. O que é o Cabo de Rede Ethernet? .....	13
3.3. O que é o Cabo de Telefone? .....	13
3.4. Onde está o botão “Reset”? .....	13
3.5. Como faço reset de fábrica?.....	13
3.6. Como ativo/desativo a rede Wi-Fi? .....	14
3.7. Como conectar um dispositivo ao Box 4G usando o botão Wi-Fi/WPS? .....	14
3.8. Qual porta uso para conectar meu telefone? .....	15
3.9. Qual porta uso para conectar a Fonte de Alimentação? .....	15
3.10.    Como ligo/desligo o aparelho? .....	15
3.11.    Meu Box 4G não liga .....	16

<b>4. Explicação dos LEDs .....</b>	<b>17</b>
4.1. O que significam os LEDs no painel frontal?.....	17
4.2. Como sei se meu Box 4G está ligado a rede da operadora? .....	18
4.3. Como sei se meu Box 4G está ligado à Internet? .....	18
<b>5. Conexão Internet/Rede da Operadora.....</b>	<b>19</b>
5.1. Meu Box 4G não está registrado na rede da Operadora ou o SIM não é detectado .....	19
5.2. Sinal Fraco .....	20
<b>6. Conexão Wi-Fi .....</b>	<b>21</b>
6.1. Qual é o Wi-Fi SSID padrão? .....	21
6.2. Configurando conexão Wi-Fi usando WPS .....	21
<b>7. Configuração do Box 4G com Web GUI .....</b>	<b>23</b>
7.1. Como acessar o portal de configuração do Box 4G? .....	23
7.2. Meu Box 4G não está funcionando corretamente .....	23
7.3. Meu telefone não funciona .....	25
7.4. Não consigo acessar a tela de Login do Web GUI .....	25
7.5. Não consigo mandar/receber SMS.....	26
7.6. Atualização de software no Box 4G .....	26

## Listas das Figuras

Figura 1 – Acessórios .....	9
Figura 2 – Abra slot do cartão SIM.....	9
Figura 3 – Deslize a tampa posterior sobre o slot de cartão SIM.....	10
Figura 4 – Ligue o Box 4G.....	10
Figura 5 – Painel traseiro .....	11
Figura 6 – Fluxograma do Guia Rápido .....	12
Figura 7 – Botão reset de fábrica .....	13
Figura 8 – Botão Reset de fábrica .....	14
Figura 9 – Botão Wi-Fi/WPS.....	14
Figura 10 – Conector de telefone .....	15
Figura 11 – Conector da Fonte de Alimentação.....	15
Figura 12 – Botão ON/OFF .....	16
Figura 13 – LEDs no painel frontal .....	17
Figura 14 – Cartão SIM inserido corretamente .....	19
Figura 15 – Página inicial da Web GUI .....	19
Figura 16 – Página do menu Antena na Web GUI.....	20
Figura 17 – Configuração padrão Wi-Fi.....	21
Figura 18 – Configuração WPS .....	22
Figura 19 – Etiqueta do Box 4G.....	23
Figura 20 – Configuração padrão APN na Web GUI.....	24
Figura 21 – Tela de Command Prompt usando o comando Ping .....	25
Figura 22 – Página SMS na Web GUI.....	26
Figura 23 – Página de atualização de Software on-line na Web GUI .....	26

Figura 24 – Página de atualização de Software Local na Web GUI .....27

## Listas das Tabelas

Tabela 1 – Botões e Portas.....	11
Tabela 2 – Definição dos LEDs .....	17

# 1. Introdução

## 1.1. Conteúdo do produto

Obrigado por ter comprado este produto!

Antes de começar a instalação, por favor verifique se você tem todos os itens necessários em mãos:

- 1 Box 4G WLD71-T5
- 1 Fonte de Alimentação: Entrada AC 90V–264V, Saída DC 12V (1A)
- 1 Cabo de Rede Ethernet (RJ45)
- 1 Cabo de Telefone (RJ11)
- 2 Antenas Externas para a Rede Móvel (celular)
- 1 Guia de Instalação Rápida
- 1 Certificado de Garantia
- 1 Guia Rápido de Troca de Senha da Rede Wi-Fi

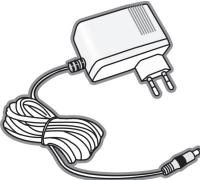
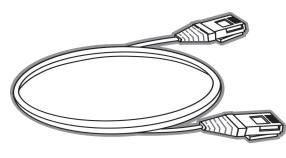
			
Fonte de Alimentação	Antenas Externas	Cabo de Telefone (RJ11)	Cabo de Rede Ethernet (RJ45)

Figura 1 – Acessórios

## 1.2. Instalação

1. Abra a tampa do slot de cartão SIM.

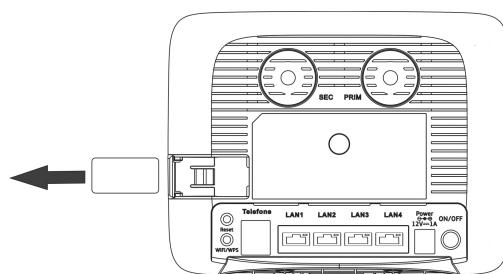
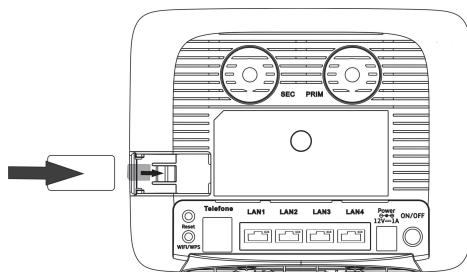


Figura 2 – Abra slot do cartão SIM

2. Insira o cartão da operadora (SIM) no slot de cartão SIM.

3. Deslize a tampa posterior sobre o slot de cartão SIM para fechar o compartimento.



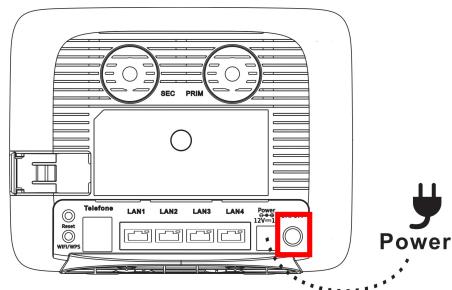
**Figura 3 – Deslize a tampa posterior sobre o slot de cartão SIM**

4. Conecte o Box 4G à fonte de alimentação e ligue na tomada de parede.

**Obs.:** Use sempre o adaptador que vem fornecido com o Box para alimentar o dispositivo a fim de evitar problemas de quebra/queima do equipamento.

5. Pressione o botão ON/OFF situado na parte de trás do Box 4G, no canto direito, para iniciar a operação.

Para desligar o aparelho da tomada, é aconselhável pressionar este botão e esperar que as luzes LED do painel frontal se apaguem antes de retirar a fonte de alimentação.



**Figura 4 – Ligue o Box 4G**

### 1.3. Conhecendo o Box 4G - Botões e Portas

Painel traseiro

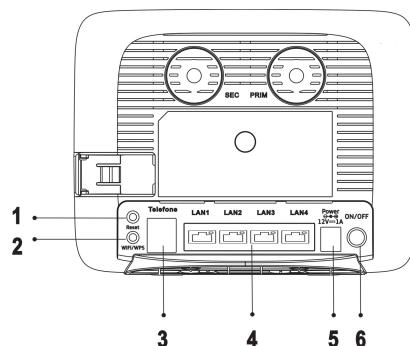


Figura 5 – Painel traseiro

<b>1 Reset</b>	Pressione durante 5 segundos para reiniciar o Box 4G. Uma vez resetado, o Box 4G será inicializado automaticamente. O reset restaura as configurações de fábrica.
<b>2 Wi-Fi/WPS</b>	Conecte outros dispositivos compatíveis com WPS pressionando este botão. A função Wi-Fi é ligada/desligada fazendo uma longa pressão no botão (por 5 segundos). A janela de associação WPS é ativada por uma breve pressão (menos de 3 segundos).
<b>3 Telefone</b>	Conecte a linha do telefone.
<b>4 LAN1 – LAN4</b>	Portas Ethernet para conectar por cabo de rede Ethernet seus dispositivos, tais como um PC e laptop. Obs.: LAN1 também funciona como uma porta WAN para a conexão ao DSL ou modem via cabo.
<b>5 Power 12V</b>	Conecte o plugue da Fonte de Alimentação.
<b>6 ON/OFF</b>	Pressione para ligar ou desligar o aparelho. Para desligar o aparelho, pressione o botão e espere até que todos os LEDs no painel frontal estejam apagados antes de desconectar a Fonte de Alimentação.

Tabela 1 – Botões e Portas

## 2. Guia Rápido

Siga as instruções do Guia Rápido na Figura 6 para identificar os principais problemas.

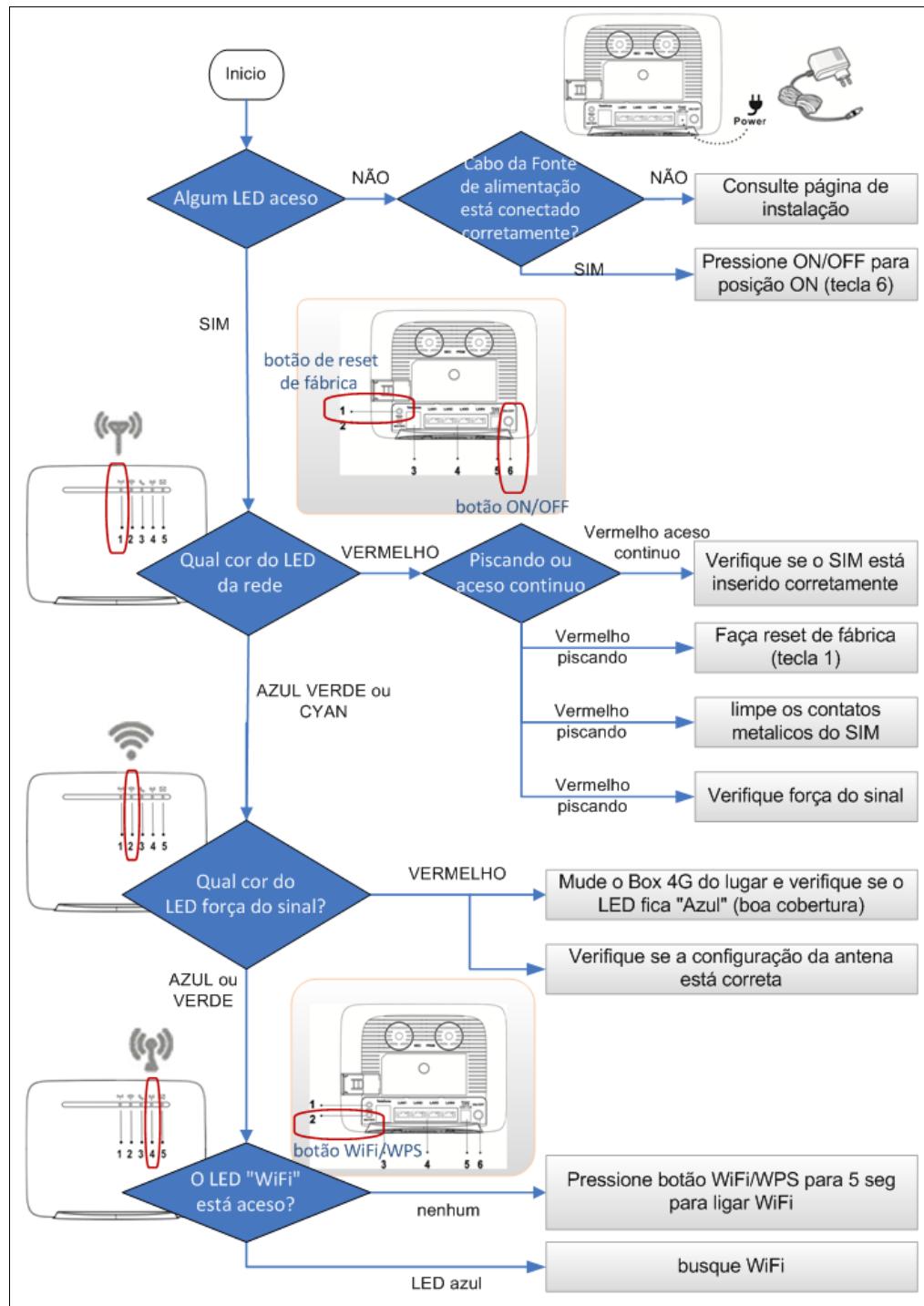


Figura 6 – Fluxograma do Guia Rápido

## 3. Operações Básicas

### 3.1. O que é a Fonte de Alimentação?

Consulte o Capítulo 1.1.

### 3.2. O que é o Cabo de Rede Ethernet?

Consulte o Capítulo 1.1.

### 3.3. O que é o Cabo de Telefone?

Consulte o Capítulo 1.1.

### 3.4. Onde está o botão “Reset”?

Botão “Reset” é o item 1 na figura abaixo (reset de fábrica).

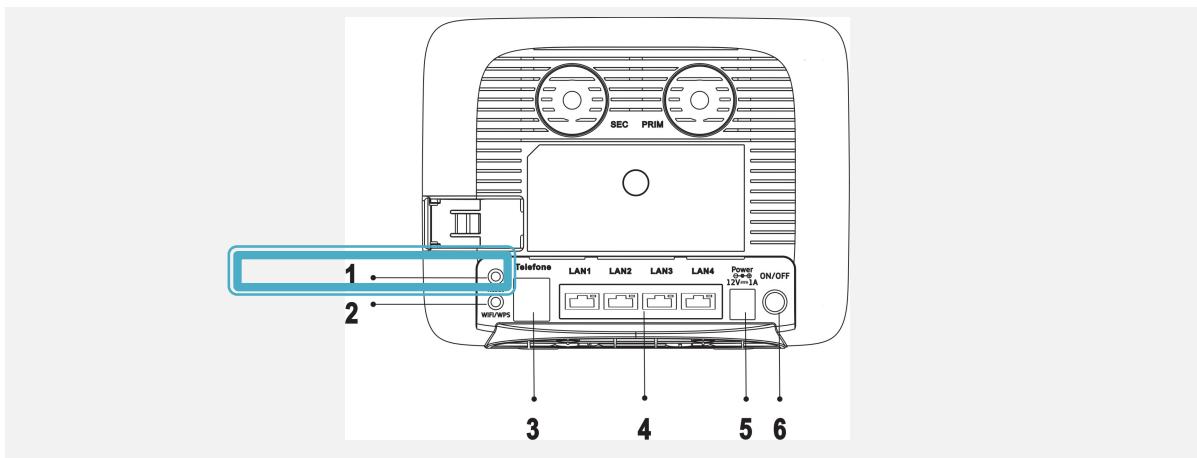


Figura 7 – Botão reset de fábrica

### 3.5. Como faço reset de fábrica?

Com o Box 4G ligado, pressione o botão Reset durante 5 segundos para reiniciar o Box 4G. Uma vez resetado, o Box 4G será inicializado automaticamente.

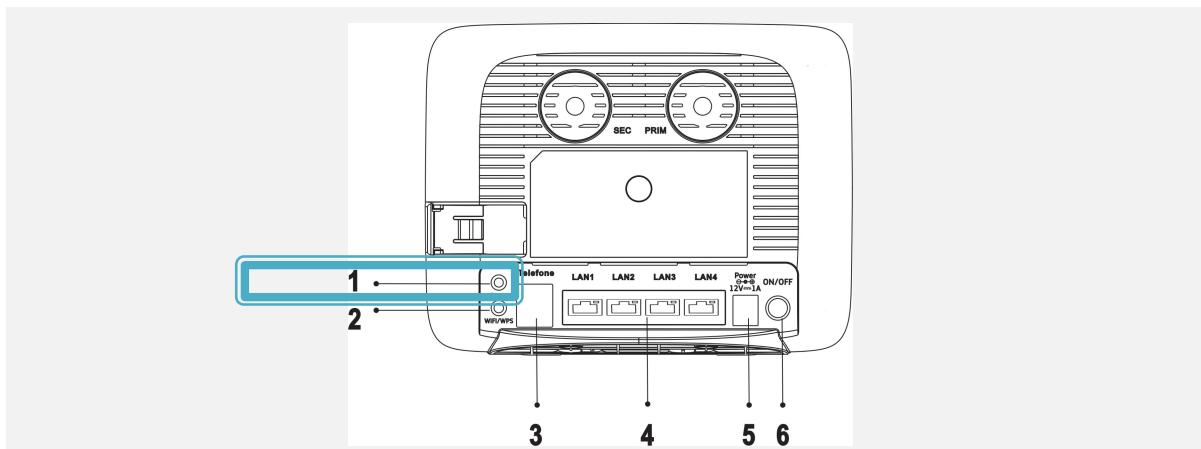


Figura 8 – Botão Reset de fábrica

### 3.6. Como ativo/desativo a rede Wi-Fi?

O Wi-Fi é ligado pressionando o botão 2 (abaixo) por 5 segundos.

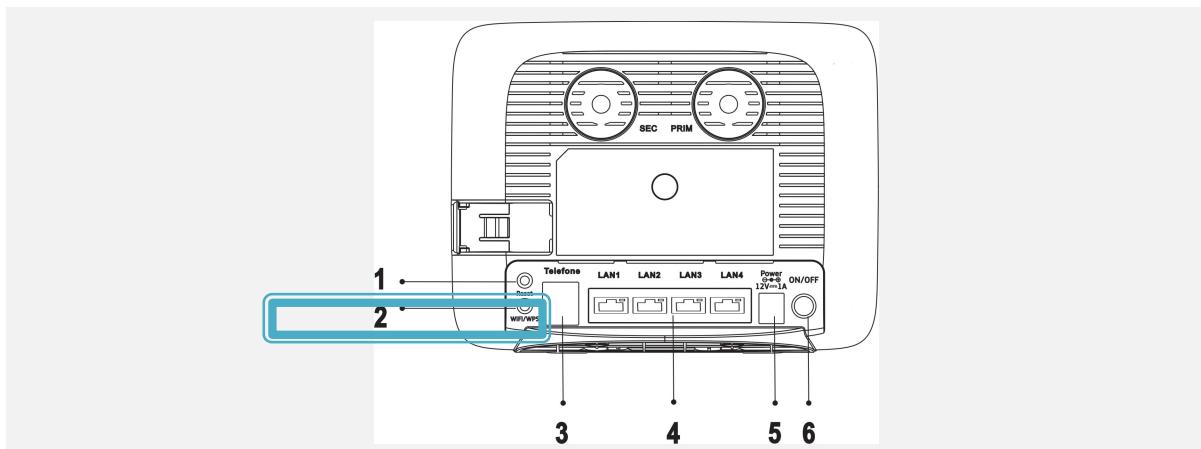


Figura 9 – Botão Wi-Fi/WPS

### 3.7. Como conectar um dispositivo ao Box 4G usando o botão Wi-Fi/WPS?

Selecione o modo de conexão Wi-Fi/WPS no seu dispositivo e pressione o botão Wi-Fi/WPS no Box 4G por menos de 3 segundos. O LED irá piscar e, ao estabelecer a conexão com seu dispositivo, o LED irá parar de piscar.

### 3.8. Qual porta uso para conectar meu telefone?

A porta 3 (figura 10) é utilizada para conectar o cabo do telefone.

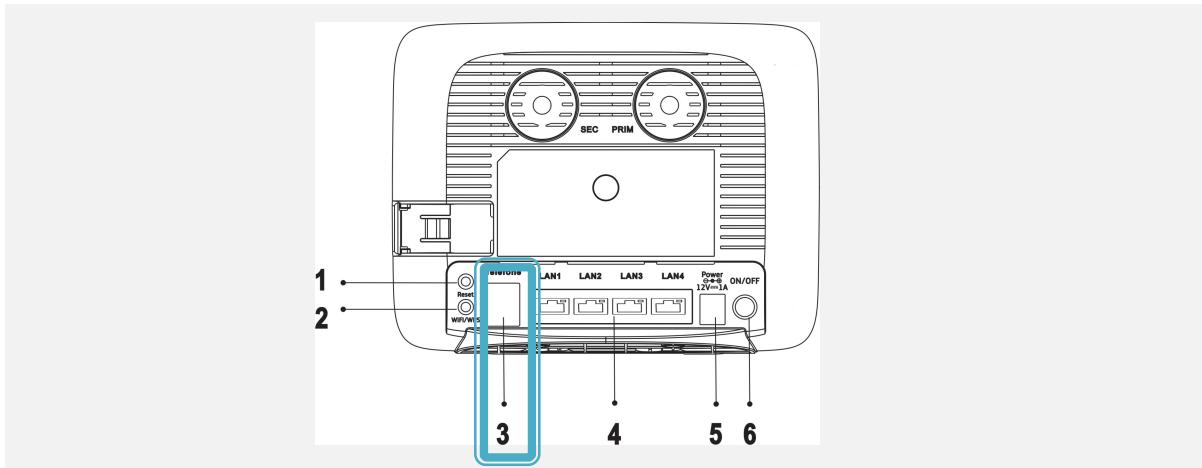


Figura 10 – Conector de telefone

### 3.9. Qual porta uso para conectar a Fonte de Alimentação?

A porta 5 (figura 11) é usada para conectar a Fonte de Alimentação

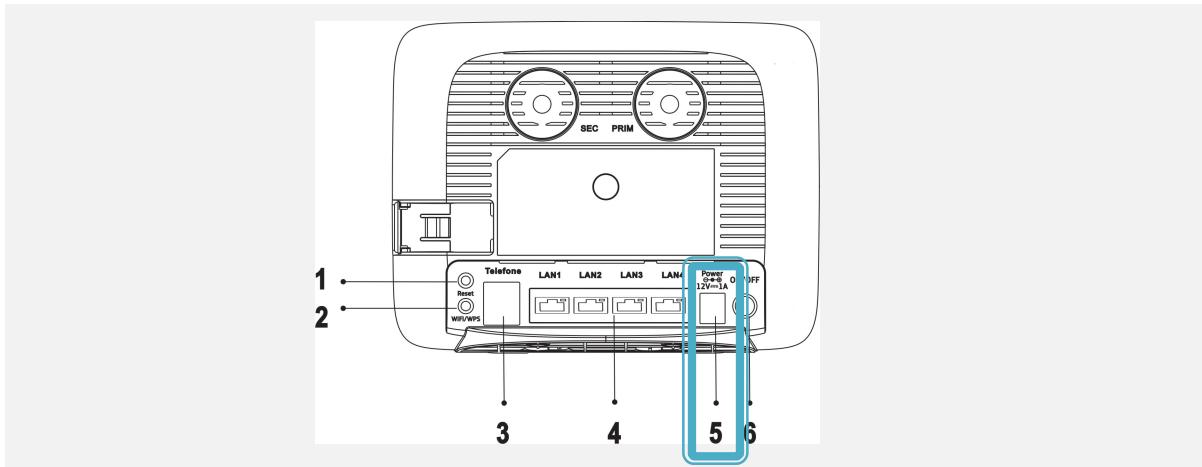


Figura 11 – Conector da Fonte de Alimentação

### 3.10. Como ligo/desligo o aparelho?

O botão 6 (figura 12) é ON/OFF.

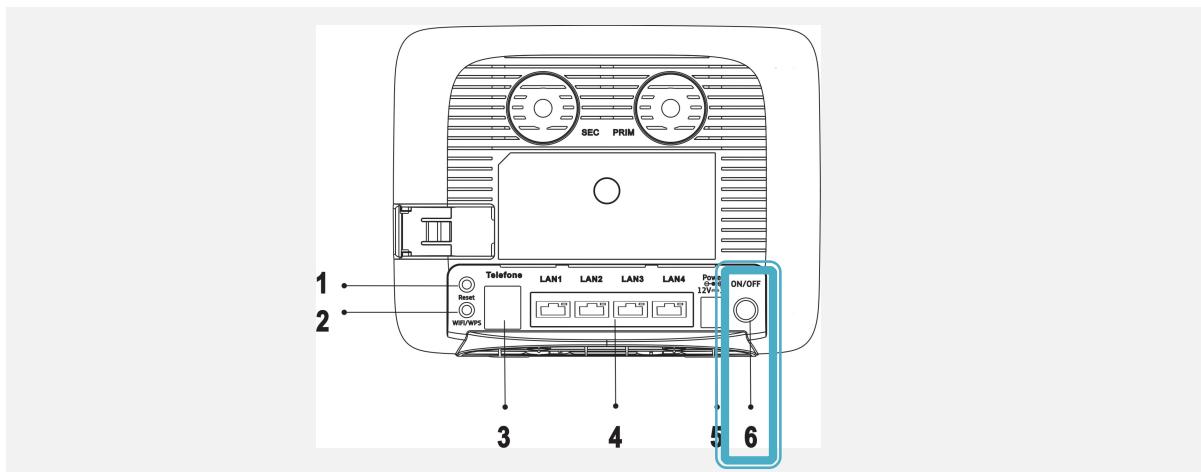


Figura 12 – Botão ON/OFF

### 3.11. Meu Box 4G não liga

Verifique a conexão correta da Fonte de Alimentação e pressione o botão ON/OFF. Verifique se os LEDs no painel frontal estão acesos.

## 4. Explicação dos LEDs

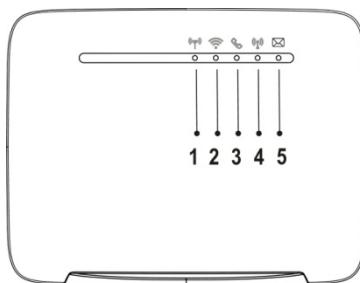


Figura 13 – LEDs no painel frontal

<b>Rede 4G/3G/2G</b> 	Azul Verde Ciano Piscando vermelho (2 Hz) Vermelho	Conectado à rede 4G Conectado à rede 3G Conectado à rede 2G Falha na conexão Falha durante o Teste de Inicialização, ou erro devido a problemas do hardware ou firmware, ou sem cartão SIM
<b>Força do sinal</b> 	Azul Verde Piscando Vermelho (2 Hz)	Boa cobertura Cobertura mínima Cobertura insuficiente
<b>Telefone</b> 	Azul Desligado Piscando azul blue (2 Hz)	Fora do gancho No gancho Notificação do correio de voz (fora do gancho e no gancho)
<b>Wi-Fi/WPS</b> 	Azul Azul piscando (2 Hz) Desligado	Interface Wi-Fi ligada Processo de configuração WPS em andamento Interface Wi-Fi desligada
<b>Serviço SMS</b> 	Azul Desligado	Novo SMS recebido e não lido SMS lido ou sem SMS novo

Tabela 2 – Definição dos LEDs

### 4.1. O que significam os LEDs no painel frontal?

Favor consultar a tabela 2.

## **4.2. Como sei se meu Box 4G está ligado a rede da operadora?**

Verifique o LED indicativo da rede 4G/3G/2G na tabela 2.

## **4.3. Como sei se meu Box 4G está ligado à Internet?**

Verifique o LED indicativo da rede 4G/3G/2G na tabela 2.

## 5. Conexão Internet/Rede da Operadora

### 5.1. Meu Box 4G não está registrado na rede da Operadora ou o SIM não é detectado

Verifique se o SIM está colocado corretamente conforme mostrado nas Figuras 2 e 3. A figura 14 (abaixo) mostra o SIM colocado de forma correta.



Figura 14 – Cartão SIM inserido corretamente

Se o SIM está colocado corretamente, verifique o status da rede da Operadora usando a Web GUI.

Entre na Web GUI e acesse a página inicial. Caso o Box 4G esteja conectado na rede da Operadora, irá aparecer a imagem da Figura 15.



Figura 15 – Página inicial da Web GUI

## 5.2. Sinal Fraco

Caso o sinal de recepção da Operadora esteja fraco, precisa ser verificada a configuração da antena. A configuração padrão é Antena Interna.

Por favor, verifique na Web GUI: Página inicial → Configurações → Antena



Figura 16 – Página do menu Antena na Web GUI

Caso esteja selecionada a opção Antena Interna e continue com sinal fraco, favor posicionar o Box 4G mais próximo a uma janela para melhorar a recepção do sinal da Operadora.

## 6. Conexão Wi-Fi

### 6.1. Qual é o Wi-Fi SSID padrão?

O Box 4G vem com o SSID padrão específico para cada unidade, conforme identificado na etiqueta do produto.

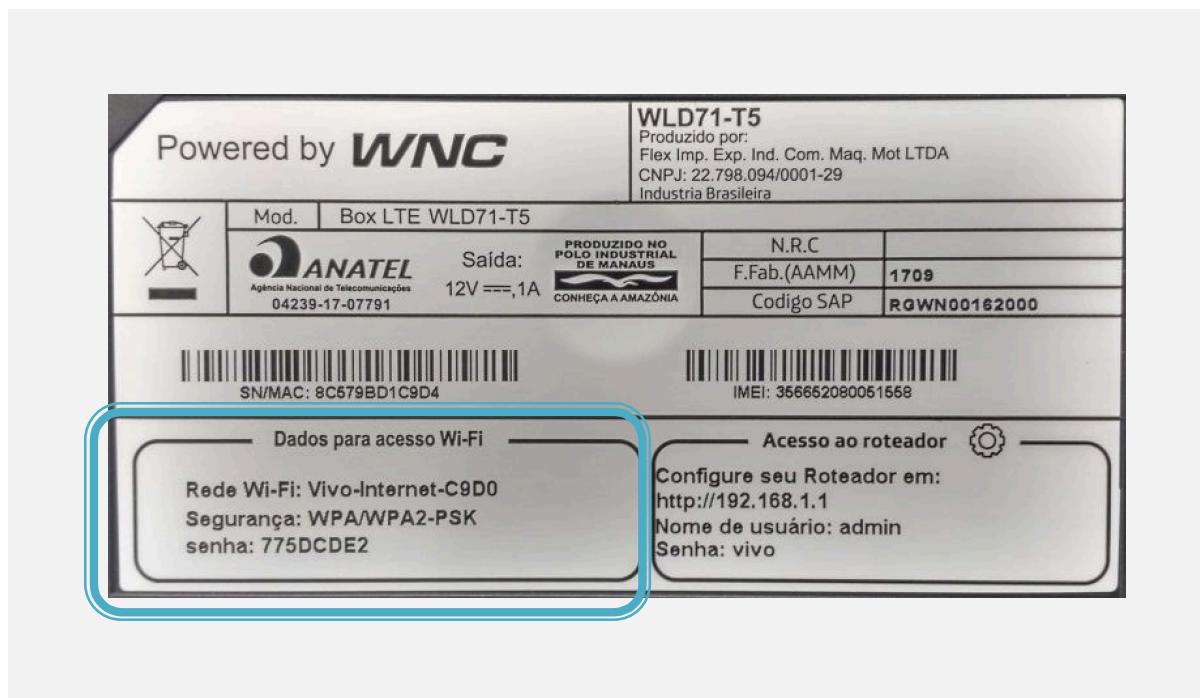
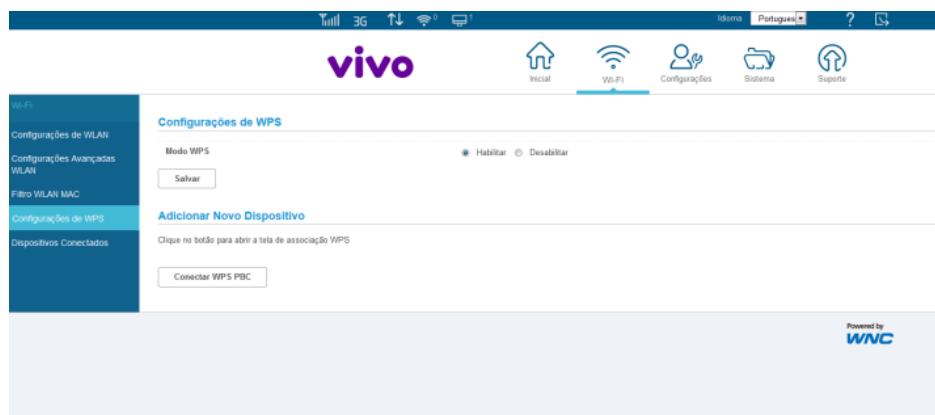


Figura 17 – Configuração padrão Wi-Fi

### 6.2. Configurando conexão Wi-Fi usando WPS

A função WPS está ativada na configuração padrão do Box 4G. Para verificar se o WPS está ativado, entre na Web GUI em Wi-Fi→Configurações de WPS.



**Figura 18 – Configuração WPS**

Uma vez verificado se o WPS está ativado, pode ser usado o botão Wi-Fi/WPS. Pressione o botão Wi-Fi/WPS por menos de 3 segundos e o LED vai começar piscar.

## 7. Configuração do Box 4G com Web GUI

### 7.1. Como acessar o portal de configuração do Box 4G?

A **Interface Web do Usuário (Web GUI)** permite que você configure o Box usando seu navegador da web.

1. Certifique-se que o computador que você usa está conectado ao Box através do cabo de rede Ethernet ou através da rede Wi-Fi.
2. Abra seu navegador da web e digite **192.168.1.1** no campo de endereço web.
3. Uma tela de autenticação será exibida. Use o nome de usuário (admin) e a senha padrão (vivo) que estão impressos na etiqueta na parte traseira do Box 4G.



Figura 19 – Etiqueta do Box 4G

4. Caso tenha mudado a senha não se lembre, será necessário fazer um reset de fábrica.

### 7.2. Meu Box 4G não está funcionando corretamente

Caso seu Box 4G não esteja funcionando corretamente, siga os seguintes passos:

1. Verifique os LEDs no painel frontal. O LED 4G/3G/2G (rede) deve estar acesso e não pode estar vermelho.
2. Verifique se o SIM não tem PIN ativado.
3. Clique no botão “Conectar” na página inicial do Web GUI. Verifique as configurações APN no “Configurações->Rede Móvel->Configurações APN”.  
A configuração padrão deve estar conforme Figura 20:

**1 Configuração APN > 2 Configurações de Ethernet**

**Perfil aplicado:**  
Vivo Internet

**Nome do Perfil:**  
Vivo Internet

**Autenticação:**  
PAP

**Nome do Usuário:**  
vivo

**Senha:**  
••••

Mostrar Senha

**Tipo de IP:**  
IPv4&IPv6

**Prefixo IPv6 delegado**

Habilitar  Desabilitar

**APN:**  
zap.vivo.com.br

**Novo perfil** **Avançar >**

**Figura 20 – Configuração padrão APN na Web GUI**

Caso não esteja conforme a configuração padrão, crie um perfil novo com esta configuração.

4. Entre em “Configurações->Rede Móvel->Configurações de Rede” e coloque a opção “Rede de Telefonia Celular” em “automático”.

Caso não esteja disponível a página de Configurações de Rede, assegura-se de que o SIM está colocado corretamente no aparelho.

5. Verifique o tipo de antena na Web GUI em “Configurações->Antena”.
6. Caso os passos anteriores não funcionem, favor fazer um reset de fábrica (capítulo 3).
7. Caso esteja acessando apenas cobertura de 2G ou 3G, favor posicionar o Box 4G mais próximo a uma janela (capítulo 5.2)

### **7.3. Meu telefone não funciona**

Se seu telefone não estiver funcionando, siga os seguintes passos:

1. Verifique se seu cabo de telefone (RJ-11) está conectado na entrada correta do Box 4G.
  2. Verifique os LEDs no painel frontal. O LED de telefone deve estar aceso quando o telefone estiver fora do gancho.
  3. Entre na Web GUI, em “Configurações->Rede Móvel->Configurações de Rede”, e coloque “Rede de Telefonia Celular” em “automático”.
  4. Caso os passos anteriores não funcionem, favor fazer um reset de fábrica (capítulo 3).

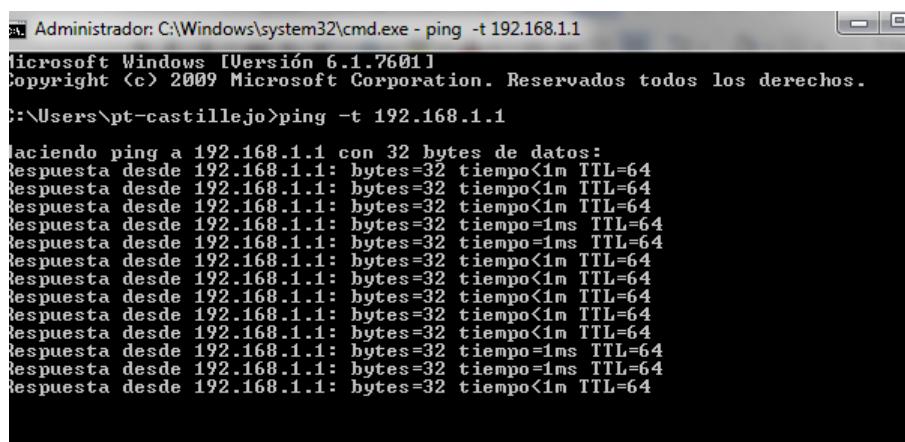
#### **7.4. Não consigo acessar a tela de Login do Web GUI**

Verifique se o cabo de rede Ethernet (ou o Wi-Fi do computador) está conectado corretamente ao Box 4G.

1. Em computadores padrão Windows, abra a janela Command Prompt através de “Iniciar→Todos os programas→Acessórios→Prompt de Comando” e digite “ping 192.168.1.1” na janela aberta.
  2. Se a resposta for uma série repetida com a informação abaixo, isto significa que você tem uma conexão efetiva entre o Box 4G e seu computador.

*“Answer from 192.168.1.1: bytes = XX time=xx TTL=XX”*

Neste caso, você pode seguir para a etapa seguinte.



**Figura 21 – Tela de Command Prompt usando o comando Ping**

3. Abra uma nova janela no navegador e entre de novo o endereço <https://192.168.1.1>.
  4. Caso ainda não tenha acesso ao Web GUI, desligue e ligue novamente o Box 4G usando o botão ON/OFF.

5. Se a resposta for a informação abaixo, isto significa que você não há conexão entre o Box 4G e seu computador.

*“Answer from 192.168.1.1: Unreachable destiny host” ou “Request timed out”*

Neste caso, desligue e ligue de novo o Box 4G usando o botão ON/OFF.

## 7.5. Não consigo mandar/receber SMS

Entre na Web GUI do Box 4G.

1. Entre em “Sistema->SMS->Caixa de saída” e verifique se aparece alguma mensagem de erro. Neste caso, apague algumas mensagens.
2. Caso não consiga visualizar a página de SMS, verifique se o SIM Card está colocado corretamente no slot SIM do Box 4G.

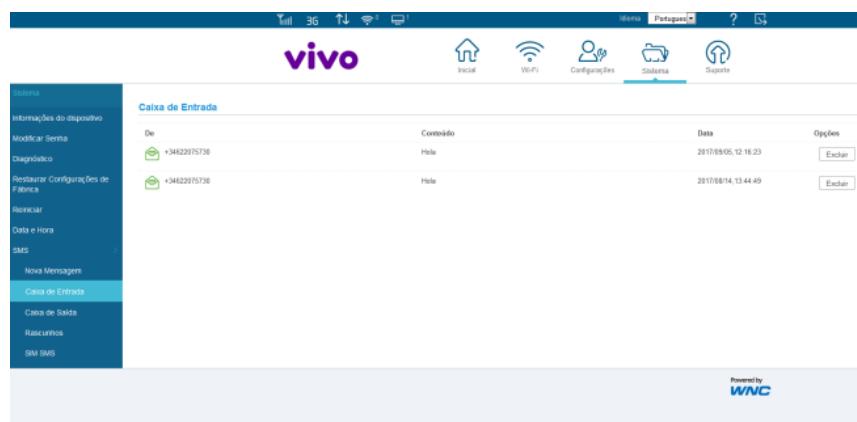


Figura 22 – Página SMS na Web GUI

## 7.6. Atualização de software no Box 4G

Verifique se há uma atualização de software disponível na Web GUI acessando “Suporte→Atualizações Online”.

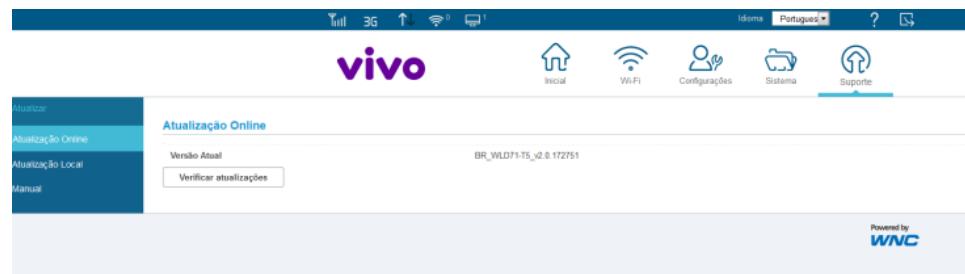
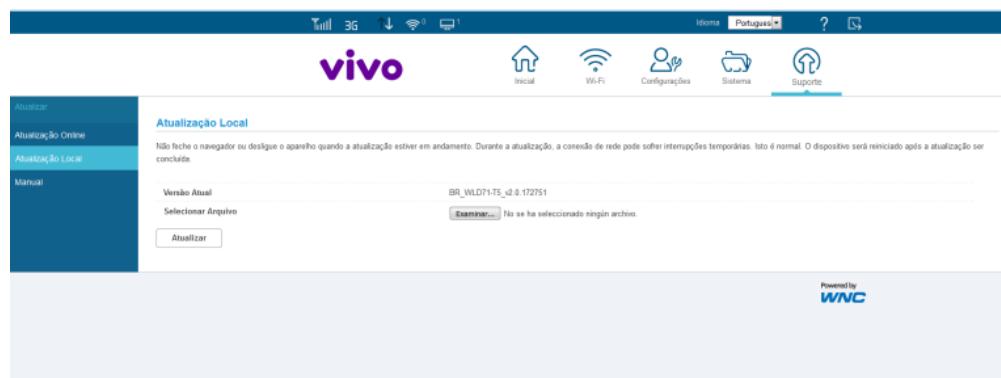


Figura 23 – Página de atualização de Software on-line na Web GUI

Uma atualização local pode ser feita via “Suporte→Atualização Local” na Web GUI



**Figura 24 – Página de atualização de Software Local na Web GUI**