

# FAQs: Troubleshooting in de SchouwApp

## FAQs

- **Ik download een filter maar zie geen objecten/meldingen op de kaart.** ==> Dubbelklik op de Home knop van de iPad, de app verkleint en swipe deze weg naar boven. Start daarna opnieuw de app.
- **Ik zie dat tijdens het downloaden van een filter het cirkeltje blijft draaien.** ==> Dubbelklik op de Home knop van de iPad, de app verkleint en swipe dit weg naar boven. Start daarna opnieuw de app. Controleer of het filter goed is geladen, anders herhaal het downloaden.
- **Ik wil een ander filter kiezen of uitloggen, maar ik krijg de melding dat er is niet gesynchroniseerd.** ==> Klik op de mogelijkheid alsnog te synchroniseren of open het zijmenu en klik op de tekst met het oranje bolletje 'Niet gesynchroniseerd'. Je kunt daarna via een knop alsnog synchroniseren. Lukt dit niet, ==> Dubbelklik op de Home knop van de iPad, de app verkleint en swipe dit weg naar boven. Start daarna opnieuw de app. Mocht ook dit geen resultaat geven, log dan uit de app en log opnieuw in. Dit dwingt de app de data door te sturen. Dit ontstaat vaak als er geen goede internetverbinding met iASSET is. Verandering van locatie en dan opnieuw proberen te synchroniseren kan het eveneens verhelpen. Lukt ook dit niet, reboot dan de iPad door de Uit-knop zolang in te drukken, dat het scherm op zwart gaat en het Apple logo verschijnt. Laat dan de knop los en kijk na opnieuw opstarten van de SchouwApp of er is gesynchroniseerd. Mocht dit alles niet hebben geholpen, waarschuw dan de helpdesk.
- **Ik heb de schouwapp verwijderd en opnieuw geïnstalleerd, maar nu zie ik de meldingen niet meer.** ==> Dit komt voor als er nog enige tijd met een oudere versie van de SchouwApp is gewerkt. Evenals voor objecten kunnen er nu filters voor meldingen worden gemaakt. Open het zijmenu en selecteer Filters. Onderaan in de blauwe balk staat links Objecten, in het midden Meldingen en rechts Inspecties. Klik op de middelste om een filter te kiezen en de geselecteerde meldingen te downloaden.
- **Ik heb onder Legenda een thema/subthema aangevinkt, maar zie geen objecten op de kaart verschijnen.** ==> Zoom zover in op de kaart, tot er rechts onderin de kaart het download-symbool (grijze bol met pijltje naar beneden wijzend) verschijnt en klik daarop. De objecten op dat zichtbare deel van de kaart worden dan geladen. Het probleem blijft bestaan ==> Verwijder de app in zijn geheel en download het opnieuw vanuit de App Store.
- **Ik heb de route aangezet, een stuk gereden, ik stuur het door en als ik controleer of deze in iASSET is binnengekomen, is dat niet het geval. Pas een of meer dagen later. Hoe kan dit?** ==> Een route wordt tijdelijk op de app opgeslagen. Daarna controleert het synchronisatieproces iedere 10 seconden of er offline data is wat moet worden geupload. Wordt in de tussentijd nu de app gesloten (het wordt naar de achtergrond geplaatst door het openen van een andere app of het wordt dicht gezet), dan kan de synchronisatie niet plaats vinden. De eerstvolgende keer dat de app wordt opgestart, de volgende werkdag bijvoorbeeld, wordt het synchronisatieproces voortgezet en de route geupload. Dit werkt namelijk alleen als de app op de voorgrond draait. Geef de app even de tijd om het proces uit te voeren, bijvoorbeeld 30 seconden, vóór men de app sluit of in de achtergrond plaatst. Probeer routes tenminste eens per één tot twee uur door te sturen.
- **Ik heb de route gereden, een tijdje een andere app geopend of een telefoontje aangenomen, maar zie nu dat de route was onderbroken. Hoe kan dit?** ==> Als de schouwapp in de achtergrond wordt geplaatst of anderszins niet meer op de voorgrond draait, wordt er geen route meer geregistreerd. Het registreren op de achtergrond is namelijk niet toegestaan in het kader van de AVG wetgeving. Om een complete route te krijgen **moet** de app in de voorgrond blijven draaien. De pauzeknop onderbreekt een route eveneens; er worden geen gegevens meer geregistreerd. Voor een tijdelijk onderbreken van de route, parkeer uw voertuig en vervolg de route pas nadat de schouwapp weer op de voorgrond staat. Zo gaan er geen gegevens verloren. Ook is het mogelijk het gereden deel van de route alvast naar iASSET te versturen en na de onderbreking een nieuwe route te starten.
- **Ik zie geen Legenda in het rijtje met opties als ik het zijmenu in de SchouwApp open. Wat is er aan de hand?** ==> Neem contact op met de Helpdesk om te verifiëren of de optie **Allow Offline NEN2767 inspections in Schouw** in de Admin voor het domein is geselecteerd. Is dit gebeurd, dan is de optie Legenda in het zijmenu beschikbaar nadat even is uitgelogd en weer ingelogd.
- **Ik mis een gedeelte van de subthema's onder het hoofdthema in de legenda, maar ik heb de rechten erop wel.** ==> Log even uit en dan opnieuw in. Controleer of je de meest recente versie van de app op je toestel hebt. Een oudere versie kan het probleem veroorzaken. A.u.b. geen update gebruiken, maar gooi de oude versie weg en installeer vers van de App store de meest recente.
- **Ik wil een inspectie onder Algemeen selecteren, maar er zijn geen opties meer om uit te kiezen.** ==> Is iets lager onder Algemeen het Minder datagebruik geactiveerd? Dit is alleen bedoeld voor paspoortgegevens. Zodra minder datagebruik is aangezet, vervalt de mogelijkheid om een inspectie te selecteren.

- **Ik heb Rijmodus aanstaan, maar kan geen inspectie uitvoeren.** ==> De Rijmodus is ontwikkeld om objecten rondom je heen op de kaart te kunnen zien en om meldingen te maken. Minder datagebruik wordt eveneens geactiveerd. Ook als je een inspectie zou instellen onder Algemeen dan zal het activeren van de Rijmodus deze ongedaan maken. Een workaround is om bij Ingeladen data onder Minder datagebruik ook de gewenste inspectie toe te voegen. Wordt nu een object geopend dan ziet men de inspectie in de overzichtslijst.
- **Ik heb data in mijn toestel vastzitten. Het lukt mij maar niet te synchroniseren.** ==> Zie hierboven bij: **Ik wil een ander filter kiezen of uitloggen, etc.**
- **Ik wil een nieuwe custom inspectie uitvoeren, maar zie geen + in de rechter bovenhoek, zoals moet worden aangeklikt.** ==> Log uit en weer in, desnoods enkele keren. Mocht dit niet helpen, verwijder de Schouwapp van het apparaat en installeer het opnieuw.