

ROM Upgrade Utility (RUU)

Choses à vérifier avant la mise à jour

1. L'USB est connecté directement à l'ordinateur.
2. L'adaptateur secteur est branché dans le Mobile Device.
3. Vous avez désactivé les modes de réserve et d'hibernation sur votre ordinateur.
4. Vous devez fermer toutes les applications sur votre ordinateur.
5. Vous devez connecter votre Mobile Device par USB et établir une connexion avec ActiveSync.
6. Ne faites rien sur votre Mobile Device à moins d'être invité à le faire.
7. Ne retirez pas l'USB ou l'adaptateur secteur de votre Mobile Device.

Principe de mise à jour RUU

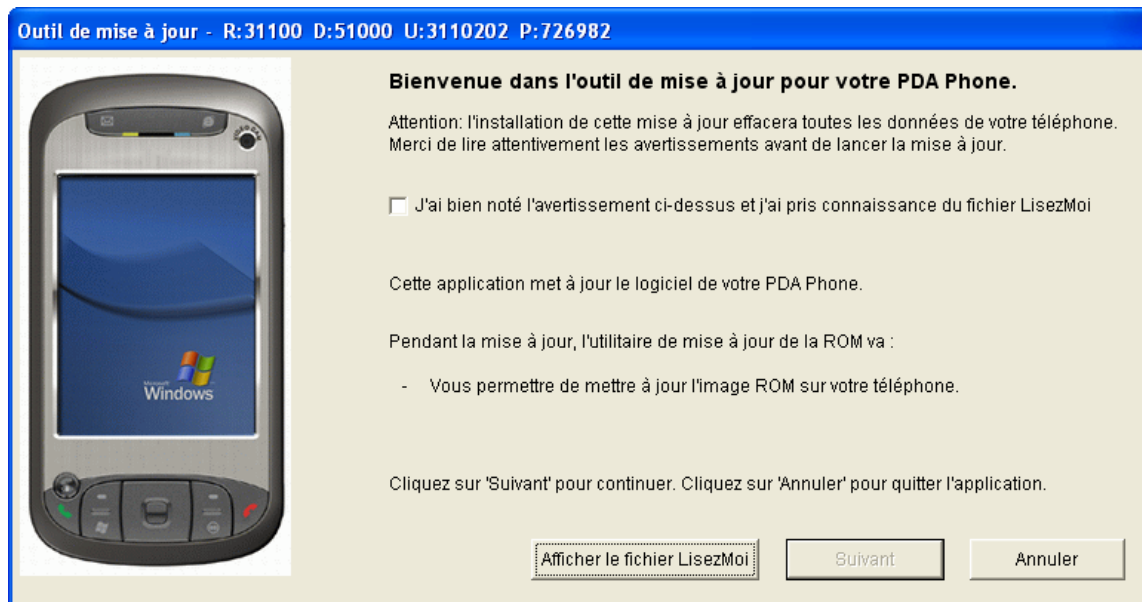
1. Sauvegardez vos données personnelles en utilisant ActiveSync (vous pouvez ignorer ceci si vos données personnelles ne sont pas importantes)
2. Exécutez le RUU (suivez les instructions sur l'écran de votre ordinateur)
3. Restaurez vos données personnelles en utilisant ActiveSync. (Optionnel)

Instructions détaillées du RUU

Il est très important que le personnel d'assistance responsable comprenne très bien ces instructions et il est fortement recommandé de s'exercer au processus pour mieux comprendre le problème lorsque le client appelle pour de l'aide.

Avant d'exécuter le RUU, veuillez sauvegarder vos données personnelles en utilisant d'abord ActiveSync.

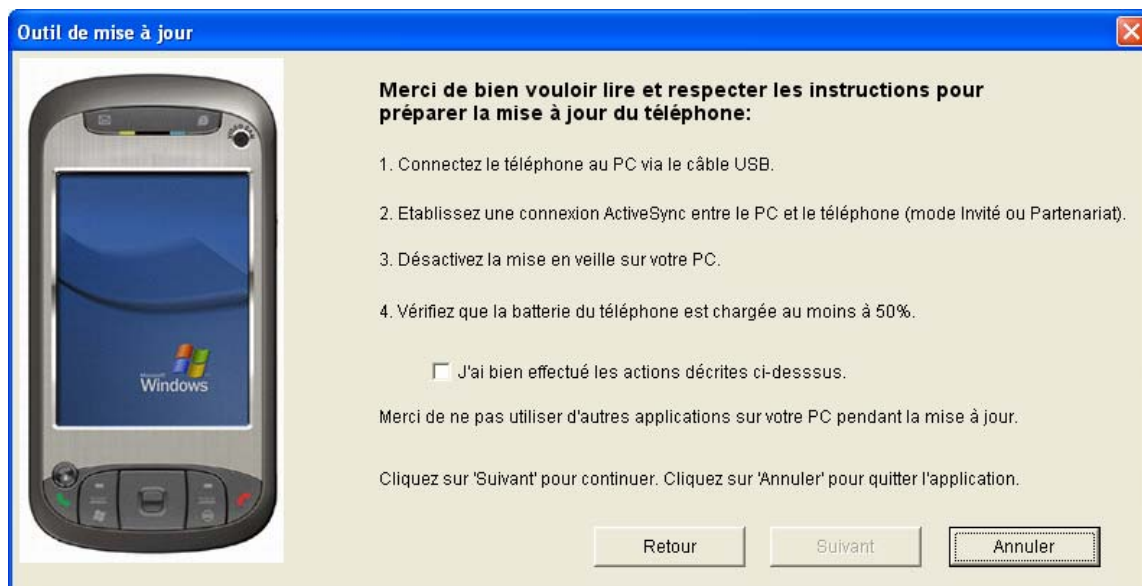
1. Écran 1 – écran de bienvenue



1 Appuyez sur Suivant pour commencer le processus.

2. Écran 2 – écran d'instructions

2 Suivez les instructions à l'écran pour commencer le processus :



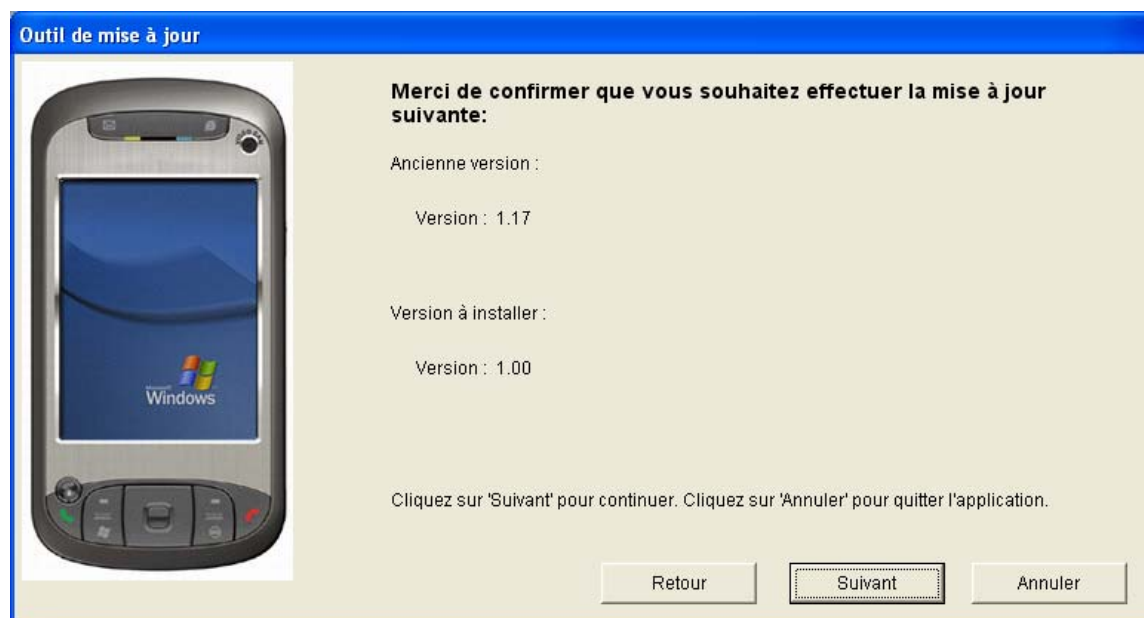
Vous devez lire tous les éléments à l'écran avant que le bouton **Suivant** soit disponible.

3. Écran 3 – écran de vérification

Vérification de la version de votre téléphone. Merci de patienter...

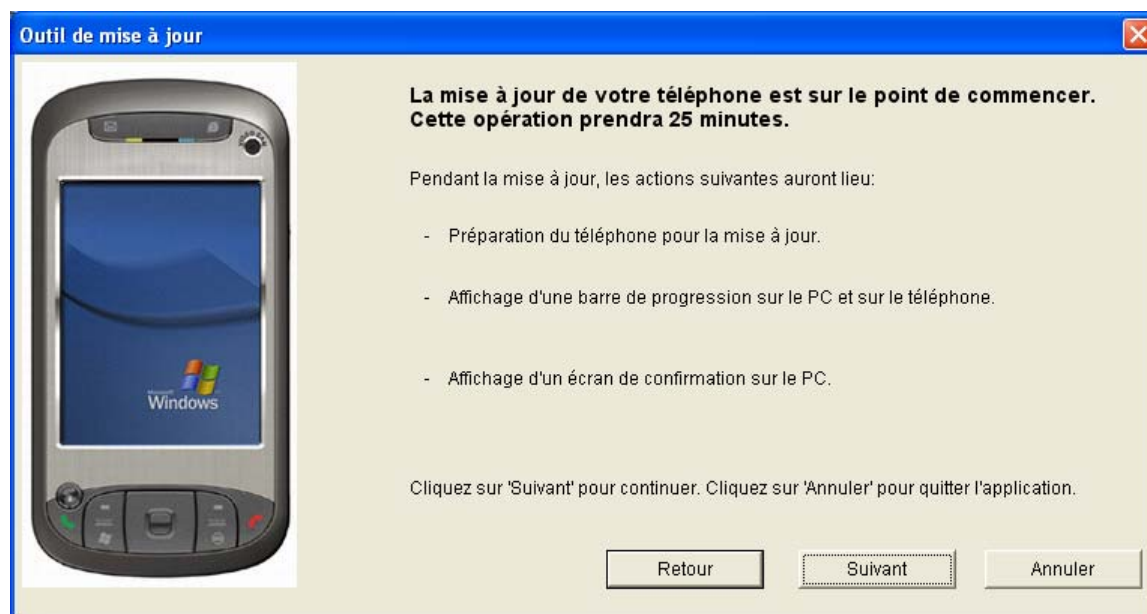
Le RUU obtient les informations sur l'appareil et prépare la mise à jour.

4. Écran 4 – écran de comparaison de l'appareil et de l'image

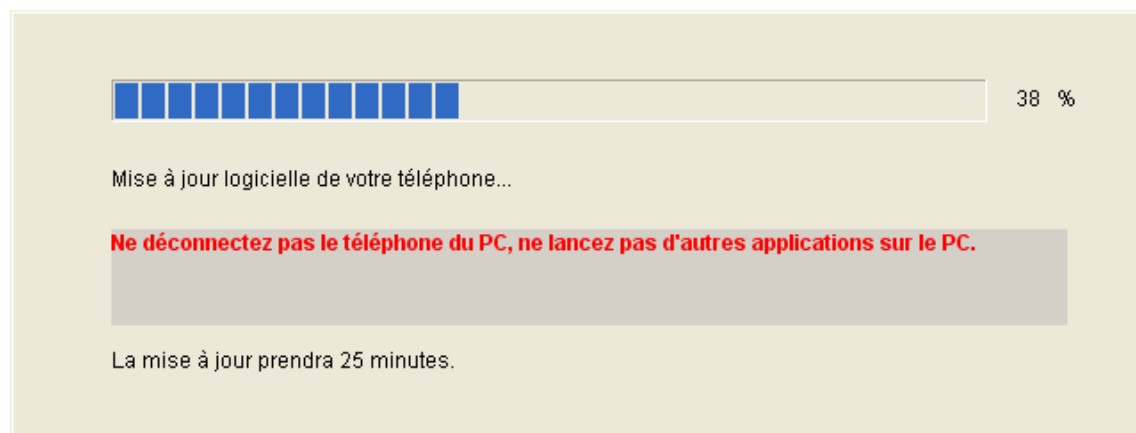


5. Écran 5 – écran de mise à jour

Vous devez attendre environ jusqu'à 25 minutes pour permettre au RUU de copier les fichiers nécessaires (y compris l'image radio) sur votre appareil.



Vous verrez également une barre de progression en parallèle sur l'affichage du Mobile Device.



Pendant la mise à jour, il est possible que voyez la barre de progression s'arrêter. Ceci est normal, car le RUU s'ajuste pour terminer le processus automatiquement.

6. Écran 6 – écran de fin

À ce moment, vous avez terminé la mise à jour.



Dépannage / Récupération des erreurs

Presque toutes les erreurs du RUU peuvent être récupérées. Lorsqu'une erreur se produit, vous pouvez trouver un message d'erreur et les solutions dans le RUU et ici.

Si les solutions peuvent récupérer les erreurs, procédez comme suit pour continuer le processus de mise à jour :

1. Déconnectez votre Mobile Device du siège/câble USB.
2. Réinitialisez votre Mobile Device.
3. Reconnectez votre Mobile Device au siège/câble USB.
4. Vérifiez que le siège/câble de communication est correctement connecté.
5. Exécutez de nouveau l'utilitaire de mise à jour de la ROM.

Si la solution ne peut pas récupérer les erreurs, veuillez vous reporter à la section Q&R pour plus de détails.

1 ERREUR [202, 204] : CONNEXION

Vous devez laisser votre appareil connecté à l'ordinateur avec ActiveSync avant d'exécuter le RUU. Ceci s'affiche si vous n'avez pas connecté correctement avec ActiveSync.

2 ERREUR [206] : ALLOCATION MÉMOIRE

3 ERREUR [280] : ERREUR DE MISE À JOUR

Veuillez fermer les autres programmes exécutés sur votre ordinateur et exécutez le RUU à nouveau.

4 ERREUR [208] : OUVERTURE FICHIER

5 ERREUR [210] : LECTURE FICHIER

Le RUU manque certains fichiers importants pour continuer. Veuillez obtenir le RUU à nouveau.

6 ERREUR [212] : CRÉATION FICHIER

7 ERREUR [214] : ÉCRITURE FICHIER

8 ERREUR [222, 224] : APPAREIL NE RÉPOND PAS

Le message d'erreur s'affichera si le contrôle d'accès distant a échoué. Veuillez vous assurer de la connexion ActiveSync et essayez à nouveau.

9 ERREUR [220] : ALIMENTATION DE LA BATTERIE PRINCIPALE

Si l'autonomie de la batterie de votre appareil est insuffisante, le message d'erreur s'affichera. Bien que le RUU vous force à brancher l'adaptateur secteur, il doit tout de même s'assurer que votre appareil assez d'énergie pour mettre à jour la radio. Parce que l'appareil ne peut pas se charger lors de la mise à jour de la radio, même si vous branchez l'adaptateur secteur.

10 ERREUR [238] : LECTURE FICHIER

Pour une raison inconnue, l'image ROM dans votre ordinateur est corrompue. Vous devez télécharger le RUU complet et essayer à nouveau.

11 ERREUR [240] : OUVERTURE FICHIER

Veuillez vérifier que l'image téléchargée est placée dans le répertoire du RUU. Pour une raison inconnue, l'image ROM n'est pas située dans le répertoire du RUU, vous devez télécharger le RUU et essayer à nouveau.

12 ERREUR [242] : LANGUE INVALIDE

13 ERREUR [244] : ID MODÈLE INVALIDE

14 ERREUR [294] : ID VENDEUR INVALIDE

15 ERREUR [296] : MISE À JOUR SEULEMENT

Le message d'erreur s'affichera si vous utilisez le mauvais RUU pour mettre à jour. Le RUU vérifiera si l'ID de modèle, l'ID de langue sont compatibles avec l'appareil. Veuillez trouver l'outil RUU correct pour mettre à jour.

16 ERREUR [246] : APPAREIL NE RÉPOND PAS

Le RUU ne peut pas commencer le processus de mise à jour. Veuillez contacter votre service pour de l'aide.

17 ERREUR [248~260] : ERREUR DE MISE À JOUR

Cette erreur se produit lors d'une erreur de port ouvert avant la mise à jour de la ROM CE.

Solution : Vous pouvez réinitialiser l'appareil et exécuter le RUU à nouveau. Si une « ERREUR DE PORT OUVERT » se produit à nouveau, il est suggéré de réinitialiser l'appareil et d'essayer encore.

18 ERREUR [262] : ERREUR DE MISE À JOUR

Cette erreur se produit pendant le processus de mise à jour du code ROM CE.

Solution : Si cela se produit, vous pouvez simplement faire une réinitialisation logicielle de l'appareil et exécuter le RUU à nouveau. Cela peut être récupéré.

Remarque : À ce niveau, le Wince est détruit, l'appareil est en mode mise à jour.

19 ERREUR [264, 274] : CONNEXION

20 ERREUR [302~318] : ERREUR DE MISE À JOUR

21 ERREUR [320~328] : COMMANDE INVALIDE

Ceci se produit très rarement. Mais si cela se produit réellement, cela ne peut pas être récupéré et l'appareil doit être envoyé au centre de service client. Dans ce cas, il faut flasher un nouveau code ROM.

22 ERREUR [300] : OUTIL DE MISE À JOUR INVALIDE

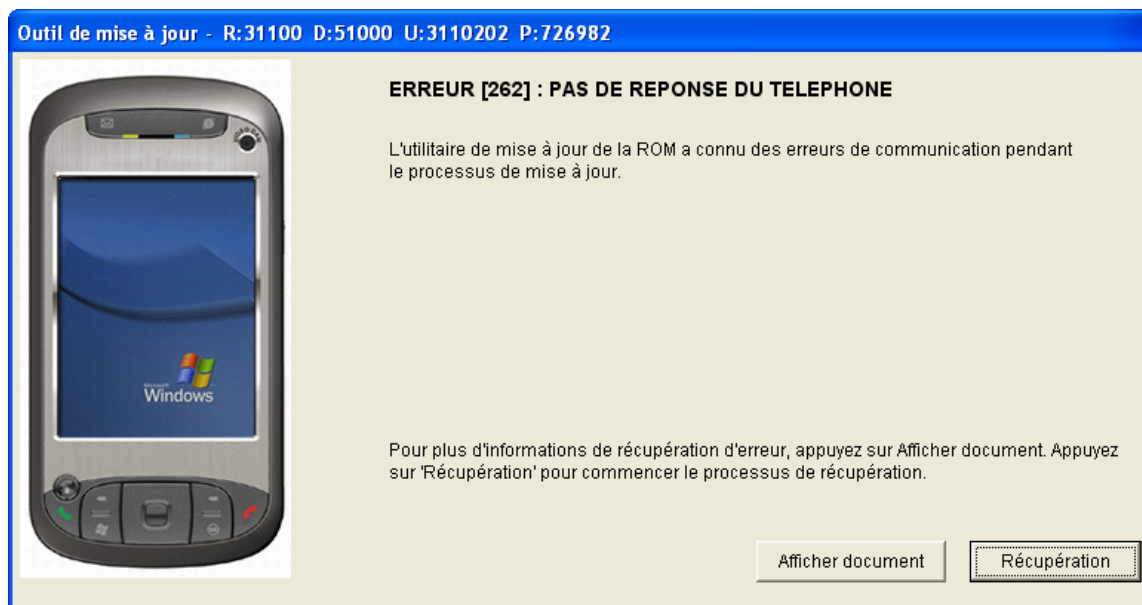
Le message d'erreur s'affichera si vous utilisez le mauvais RUU pour mettre à jour

23 ERREUR [330] : ERREUR D'IMAGE ROM

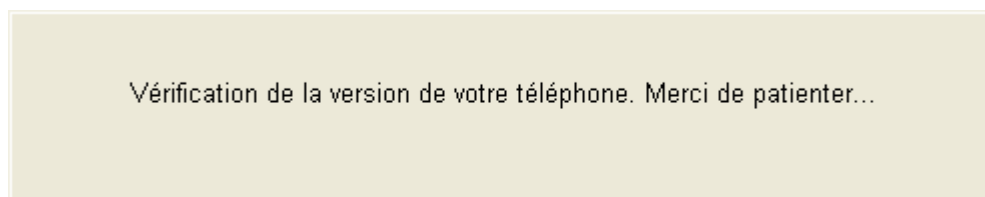
Si vous utilisez le mauvais RUU pour mettre à jour et la taille de fichier de l'image est plus grande que la taille de la ROM Flash, le message d'erreur s'affichera. L'utilisateur doit télécharger le RUU approprié pour mettre à jour.

Q & R pour la mise à jour RUU


1. Q : Avant d'appeler le centre de service pour de l'aide...
R : Indiquez au centre de service le message d'erreur (n° d'erreur) affiché sur l'ordinateur.



2. Q : Combien de temps dure le processus « Vérification des informations sur votre Mobile Device... Veuillez attendre... » ?
R : Cela prendra environ 1 minute. Cela peut également affecter la vitesse de votre ordinateur.



3. Q : Que faire si la barre de progression devient rouge sur le Mobile Device ?
R : Ne faites rien. Ceci est normal, car le RUU s'ajuste pour terminer le processus.
Vous ne devez pas l'interrompre en retirant l'appareil du siège à moins d'y être invité
4. Q : Pendant la mise à jour, la barre de progression avance. Si une erreur se produit maintenant et si le message d'erreur (ERREUR [262] : ERREUR DE MISE À JOUR) s'affiche, que dois-je faire ?
R : Ceci peut se produire si la connexion est perdue, sans alimentation, le hôte ordinateur est éteint ou d'autres cas non prévus. Vous constaterez que la barre de progression est toujours sur l'écran de l'appareil, mais ne se déplace plus. L'appareil ne peut entrer dans l'écran Win CE, vous ne pouvez donc pas vous connecter avec ActiveSync. Ne vous inquiétez pas, cela peut habituellement être récupéré. Il suffit simplement de suivre les instructions dans le dialogue d'erreur, de réinitialiser l'appareil et d'exécuter le RUU à nouveau. Le RUU va flasher à nouveau l'image complète.
Remarque : Il faut retirer la batterie et réinitialiser le Mobile Device.




ERREUR [262] : PAS DE REPONSE DU TELEPHONE

L'utilitaire de mise à jour de la ROM a connu des erreurs de communication pendant le processus de mise à jour.

Pour plus d'informations de récupération d'erreur, appuyez sur Afficher document. Appuyez sur 'Récupération' pour commencer le processus de récupération.

Afficher document Récupération

5. Q : Si le message ERREUR [248~260] : ERREUR DE MISE À JOUR s'affiche, que dois-je faire ?
R : Vous pouvez réinitialiser l'appareil et exécuter le RUU à nouveau. Si une erreur se produit à nouveau, il est suggéré de réinitialiser l'appareil et d'essayer encore.
6. Q : Si le message ERREUR [300] : OUTIL DE MISE À JOUR INVALIDE s'affiche, que dois-je faire ?
R : Le message d'erreur s'affichera si vous utilisez le mauvais RUU pour mettre à jour. Veuillez trouver l'outil RUU correct pour mettre à jour.
7. Q : Si le message ERREUR [220] : ALIMENTATION DE LA BATTERIE PRINCIPALE s'affiche, que dois-je faire ?
R : Si l'autonomie de la batterie de votre appareil est insuffisante, le message d'erreur s'affichera. Bien que le RUU vous force à brancher l'adaptateur secteur, il doit tout de même s'assurer que votre appareil a assez d'énergie pour mettre à jour la radio.



ERREUR [220] : BATTERIE DU TELE

La batterie du téléphone est inférieure à 50%. Merci de charger votre téléphone et de réessayer.

Cliquez sur 'Quitter' pour fermer l'application.

Quitter

8. Q : J'ai utilisé le RU pour mettre à jour mais n'ai pas réussi, et mon appareil s'initialise toujours en écran tricolore et ne peut plus accéder au SE CE. Que faire maintenant ?
R : Si la mise à jour a échoué, vous verrez l'appareil s'initialiser toujours en écran tricolore. C'est normal et peut être récupéré. Veuillez suivre les instructions pour réinitialiser votre appareil et créer une connexion avec

l'ordinateur.

1. Déconnectez votre Mobile Device du siège/câble USB.
2. Réinitialisez votre Mobile Device.
3. Reconnectez votre Mobile Device au siège/câble USB.
4. Vérifiez que le siège/câble de communication est correctement connecté.
5. Exécutez de nouveau l'utilitaire de mise à jour de la ROM.

Vous devez ignorer la connexion ActiveSync.