

ROM Upgrade Utility (RUU)

Prima dell'aggiornamento fare attenzione se

1. Il cavo USB è direttamente collegato al PC.
2. L'adattatore di alimentazione è collegato al Mobile Device.
3. Le modalità Standby e Sospensione del PC sono disattivate.
4. Tutte le applicazioni del PC sono chiuse.
5. Il Mobile Device deve essere collegato tramite USB e deve essere stabilita una connessione con ActiveSync.
6. Non devono essere eseguite operazioni sul Mobile Device a meno di esplicita istruzione.
7. La connessione USB o l'adattatore di alimentazione non devono essere scollegati dal Mobile Device.

Aggiornamento RUU

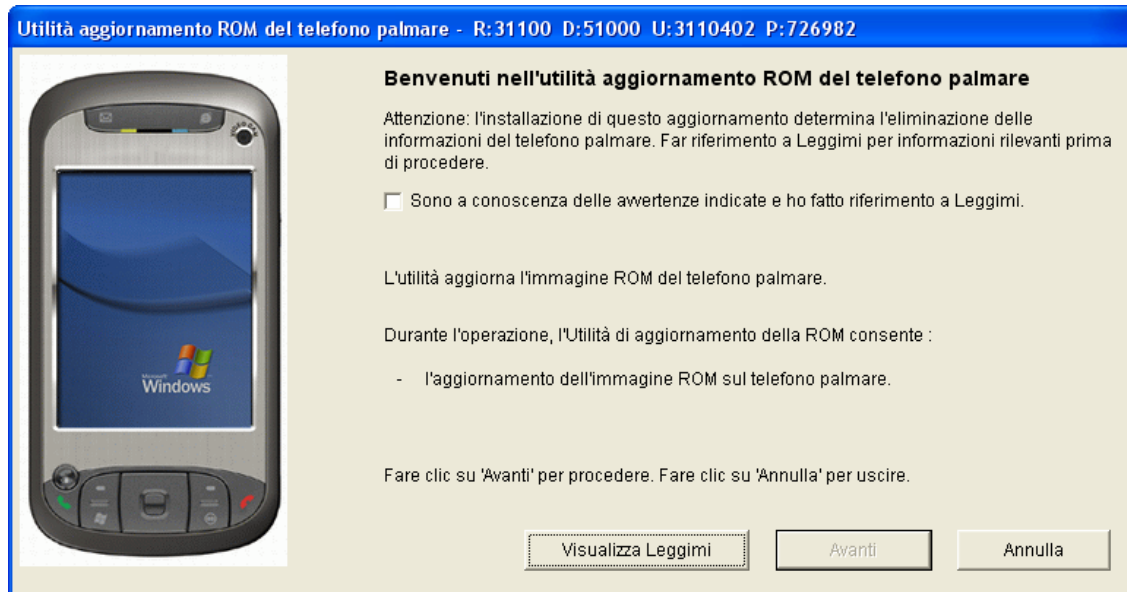
1. Eseguire il backup dei dati personali usando ActiveSync (ignorare il passaggio se non si è in possesso di dati personali importanti)
2. Eseguire la RUU (Seguire le istruzioni visualizzate sul PC)
3. Ripristinare i dati personali usando ActiveSync. (Opzionale)

RUU: Istruzioni passo passo

È fondamentale che il personale Helpdesk responsabile comprenda a fondo le istruzioni. Si suggerisce inoltre di eseguire effettivamente il processo per una migliore comprensione del problema per cui il cliente richiede assistenza.

Prima di eseguire la RUU, eseguire il backup dei dati personali utilizzando ActiveSync.

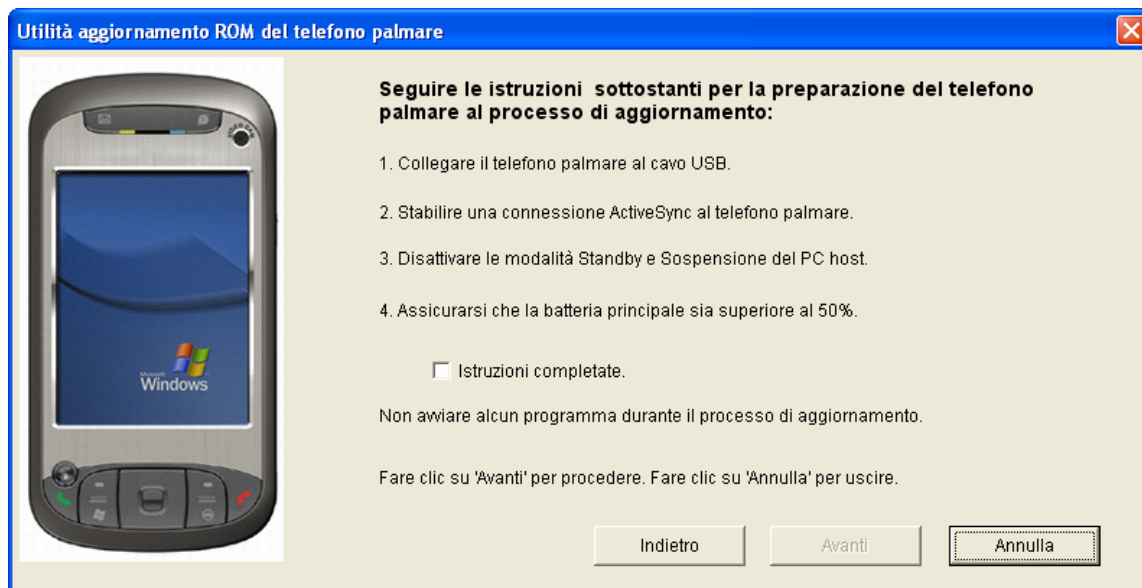
1. Schermata 1 – Schermata di benvenuto



1 Premere Avanti per iniziare la procedura.

2. Schermata 2 – Schermata di istruzioni

2 Per avviare la procedura, seguire le istruzioni visualizzate di seguito.



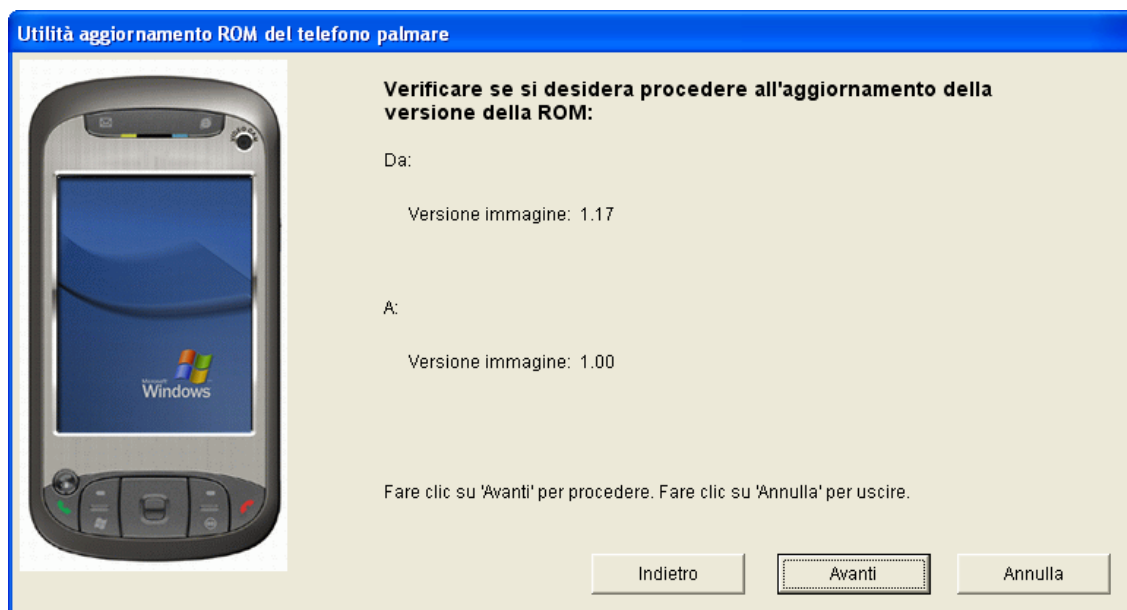
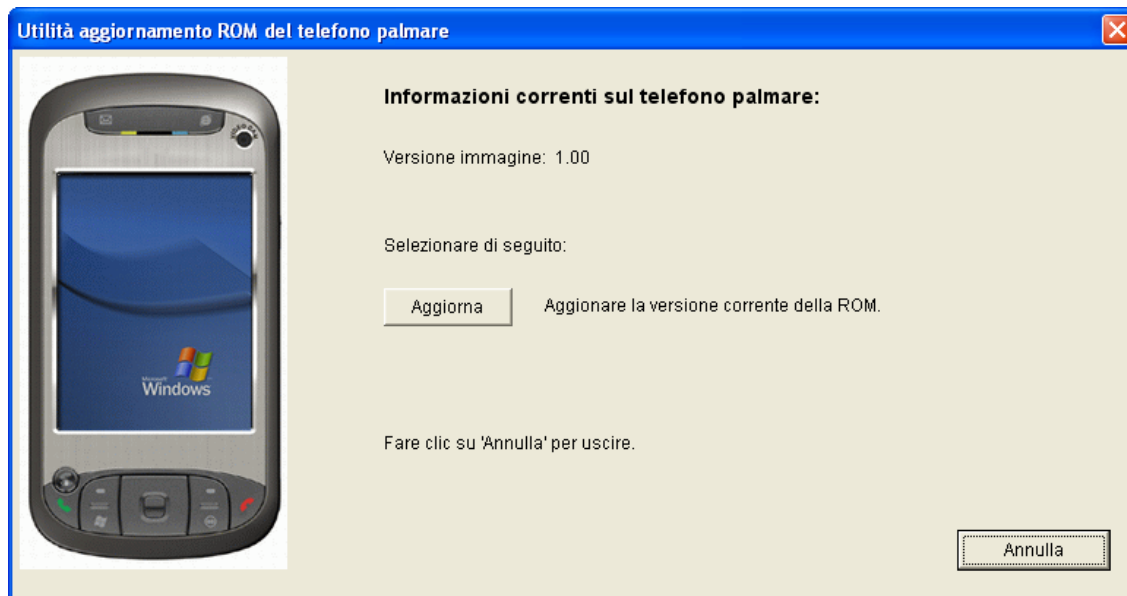
L'utente finale è tenuto a leggere tutto il contenuto della schermata prima di poter utilizzare il tasto **Avanti**.

3. Schermata 3 – Schermata di verifica

Verifica informazioni su telefono palmare in corso... Attendere...

La RUU preleva le informazioni sul dispositivo e prepara l'aggiornamento.

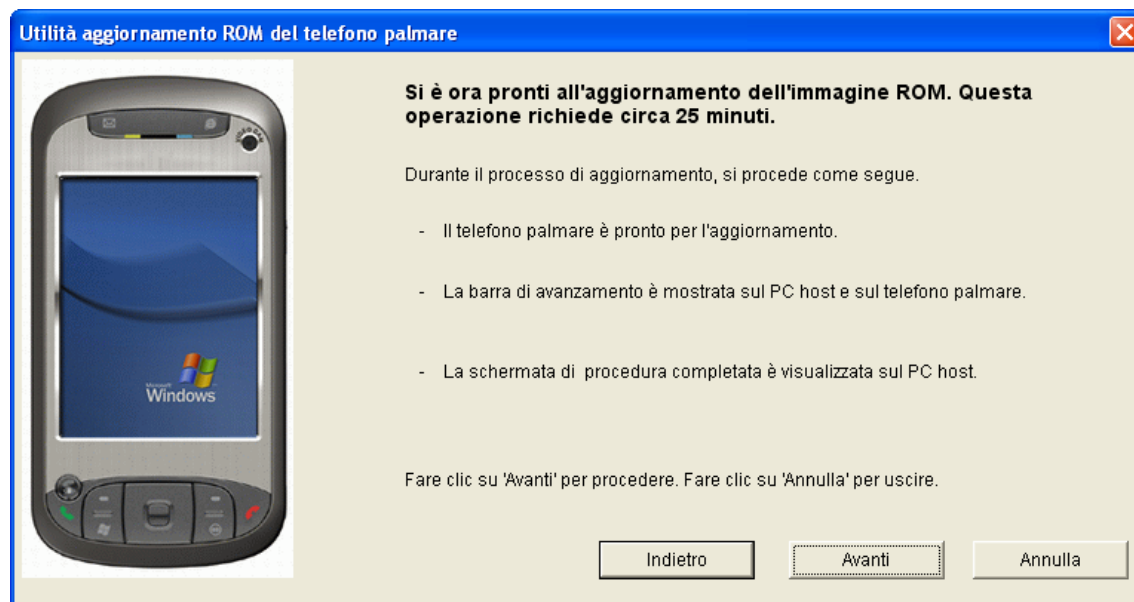
4. Schermata 4 – Confronto tra il dispositivo e la schermata con l'immagine



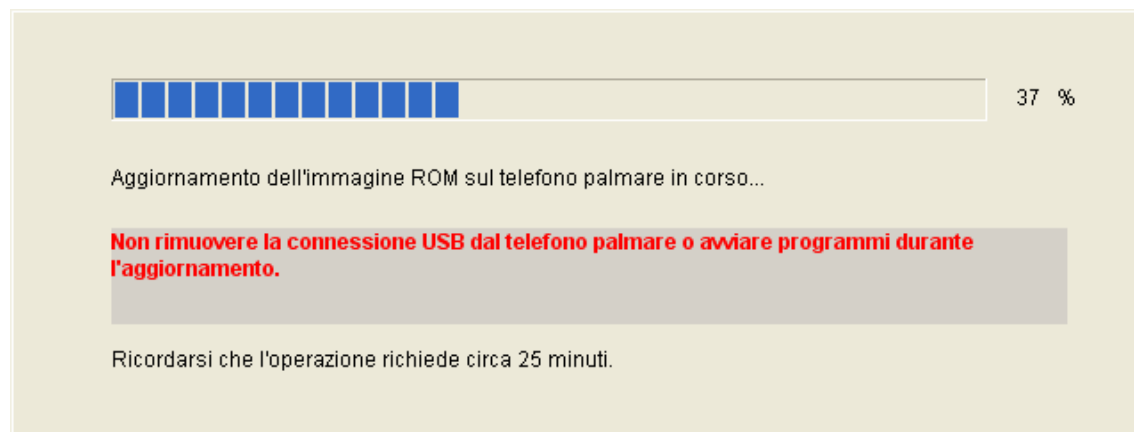
5. Schermata 5 – Schermata di aggiornamento

L'utente finale deve attendere massimo 25 minuti per consentire alla RUU di copiare tutti

i file necessari (inclusa l'immagine radio) sul dispositivo.



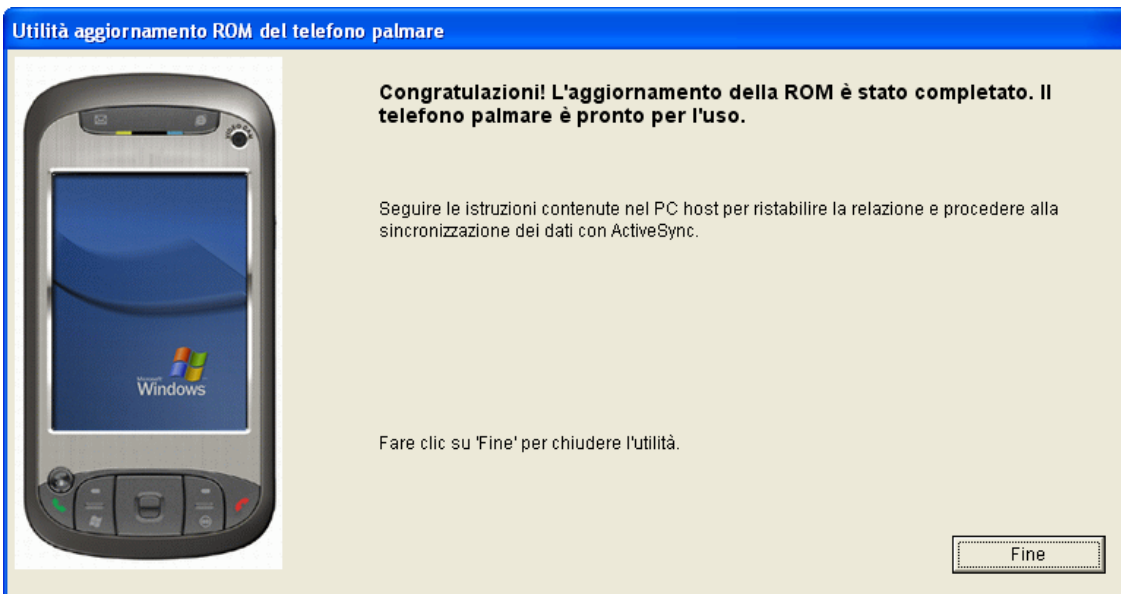
L'utente finale può inoltre visualizzare la barra di avanzamento in parallelo sul display del Mobile Device.



Durante l'aggiornamento, la barra di avanzamento potrebbe disattivarsi. Questo è normale, e accade perchè la RUU sta effettuando una regolazione automatica per completare il processo.

6. Schermata 6 – Schermata di operazione completata

A questo punto, l'aggiornamento può dirsi completato.



Individuazione guasti / Correzione errori

Quasi tutti gli errori verificatisi nella RUU possono essere corretti. Quando si verifica un errore, fare riferimento al messaggio di errore con le possibili soluzioni nella RUU o all'interno di questa documentazione.

Se le soluzioni proposte correggono gli errori, seguire la procedura sottostante per continuare il processo di aggiornamento:

1. Scollegare il Mobile Device dalla culla o dal cavo USB.
2. Eseguire il reset del Mobile Device.
3. Ricollegare il Mobile Device alla culla o al cavo USB.
4. Controllare che la culla o il cavo di trasmissione siano collegati come richiesto.
5. Tornare all'Utilità di Aggiornamento ROM.

Se la soluzione non risolve il problema, far riferimento alla sezione D&R per maggiori dettagli.

1 ERRORE [202, 204]: CONNESSIONE

Prima dell'esecuzione della RUU, il dispositivo deve rimanere collegato al PC con ActiveSync. Viene visualizzato se l'utente non ha stabilito correttamente la connessione con ActiveSync.

2 ERRORE [206]: ALLOCAZIONE MEMORIA

3 ERRORE [280]: ERRORE AGGIORNAMENTO

Chiudere tutti gli altri programmi in esecuzione sul PC, quindi eseguire nuovamente la RUU.

4 ERRORE [208]: APERTURA FILE

5 ERRORE [210]: LETTURA FILE

La RUU non dispone dei file necessari per procedere. Richiedere nuovamente il pacchetto RUU.

6 ERRORE [212]: CREAZIONE FILE

7 ERRORE [214]: SCRITTURA FILE

8 ERRORE [222, 224]: IL DISPOSITIVO NON RISPONDE

Il messaggio di errore viene visualizzato se il controllo dell'accesso remoto non è riuscito. Verificare la connessione ActiveSync e riprovare la RUU.

9 ERRORE [220]: ALIMENTAZIONE BATTERIA PRINCIPALE

Se la carica della batteria del dispositivo non è sufficiente, viene visualizzato un messaggio di errore. Anche se la RUU richiede all'utente di collegare l'adattatore CA, è necessario accertarsi comunque che il dispositivo abbia alimentazione sufficiente per procedere all'aggiornamento radio. Questo è dovuto al fatto che il dispositivo non viene ricaricato durante l'aggiornamento radio, anche ad adattatore CA collegato.

10 ERRORE [238]: LETTURA FILE

Se per ragioni non identificate, l'immagine ROM del PC è danneggiata. L'utente deve scaricare l'intera RUU e riprovare.

11 ERRORE [240]: APERTURA FILE

Controllare che l'immagine scaricata sia stata posizionata nella directory della RUU. Se per ragioni non identificate, l'immagine ROM non si trova nella cartella RUU. Scaricare la RUU e riprovare.

12 ERRORE [242]: LINGUA NON VALIDA

13 ERRORE [244]: ID MODELLO NON VALIDO

14 ERRORE [294]: ID RIVENDITORE NON VALIDO

15 ERRORE [296]: SOLO AGGIORNAMENTO

Il messaggio di errore viene visualizzato in caso di utilizzo della RUU errata. La RUU verifica la compatibilità di ID modello e ID lingua con il dispositivo. Trovare lo strumento RUU corretto per l'aggiornamento.

16 ERRORE [246]: IL DISPOSITIVO NON RISPONDE

La RUU non può avviare il processo di aggiornamento. Contattare il servizio di

assistenza.

17 ERRORE [248~260]: ERRORE AGGIORNAMENTO

Questo errore si è verificato per errore di apertura della porta prima dell'aggiornamento dell'immagine ROM CE.

Soluzione: È possibile ripristinare il dispositivo e rieseguire la RUU. In caso di ulteriore visualizzazione di "ERRORE PORTA APERTA", si suggerisce di eseguire il reset del PC e riprovare.

18 ERRORE [262]: ERRORE AGGIORNAMENTO

L'errore si è verificato durante il processo di aggiornamento del codice ROM CE.

Soluzione: In questo caso, è sufficiente eseguire un reset software del dispositivo e eseguire nuovamente la RUU.

Nota: In questo stadio, Win CE è eliminato; e si trova in modalità aggiornamento.

19 ERRORE [264, 274]: CONNESSIONE

20 ERRORE [302~318]: ERRORE AGGIORNAMENTO

21 ERRORE [320~328]: COMANDO NON VALIDO

Accade raramente. Inoltre, se dovesse verificarsi, non può essere risolto e il prodotto deve essere restituito al centro di assistenza ai clienti. In questo caso, è necessario usare un nuovo codice ROM.

22 ERRORE [300]: STRUMENTO DI AGGIORNAMENTO NON VALIDO

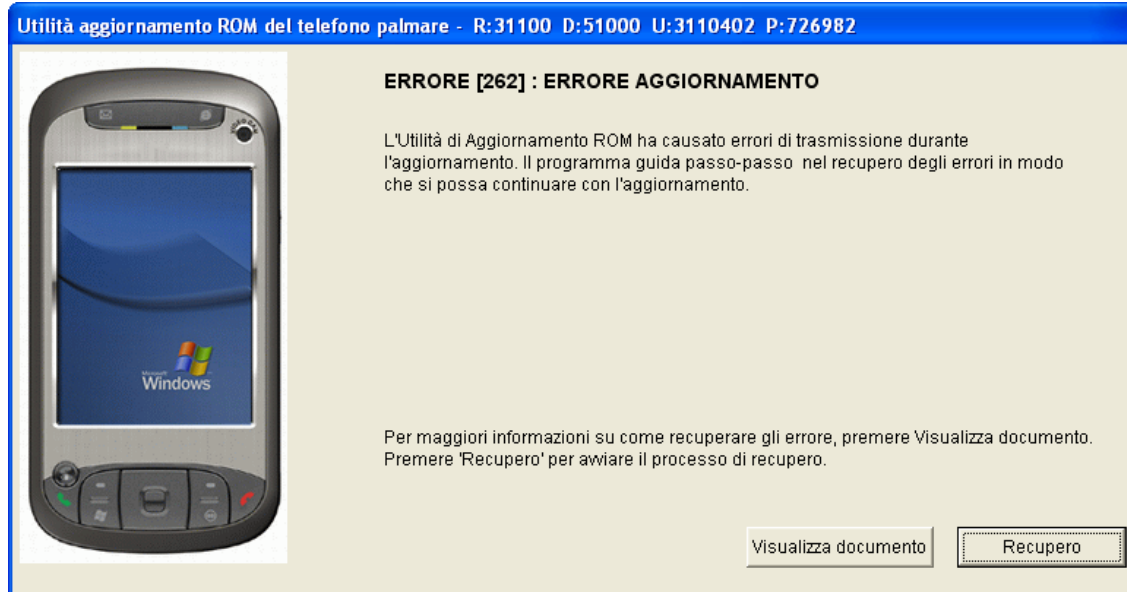
Il messaggio di errore viene visualizzato in caso di utilizzo della RUU errata.

23 ERRORE [330]: ERRORE IMMAGINE ROM

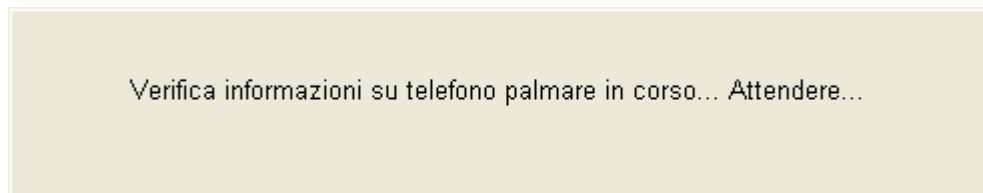
Il messaggio di errore viene visualizzato se l'utente dispone della RUU errata per l'aggiornamento e se le dimensioni del file immagine sono superiori alle dimensioni della Flash ROM. L'utente è tenuto a scaricare la RUU corretta per procedere all'aggiornamento.

D & R: aggiornamento RUU

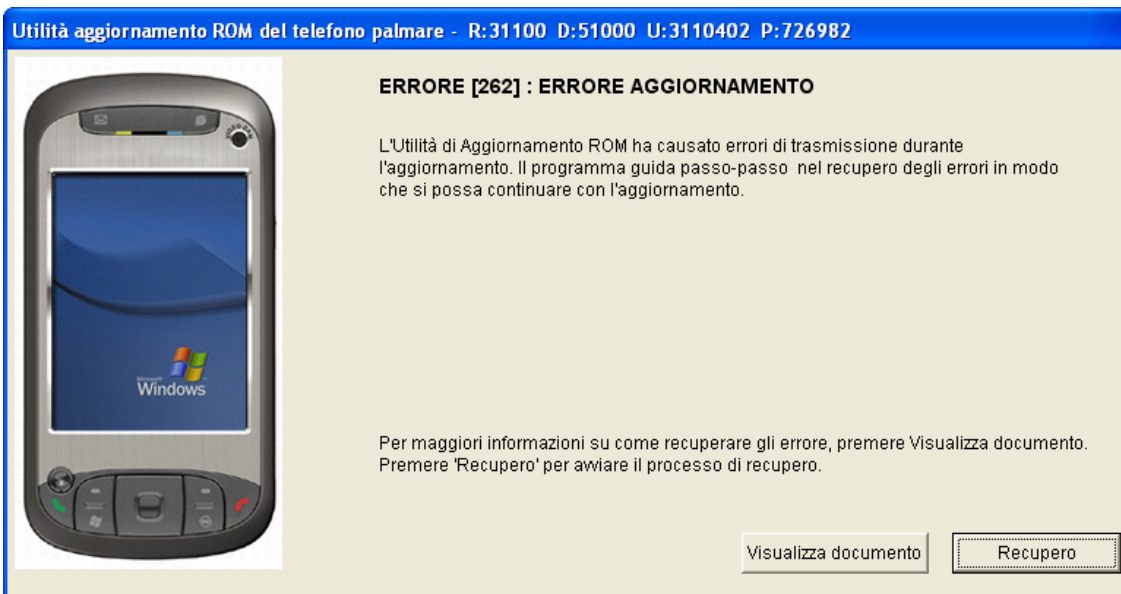
1. D: Prima di chiamare il centro assistenza...
R: Informare il centro assistenza sul messaggio di errore (numero errore) mostrato sul PC.



2. D: Quanto tempo è necessario per il processo " Verifica informazioni su Mobile Device in corso... Attendere..." ?
R: È necessario circa un minuto, in base alla velocità del PC.



3. D: Che cosa devo fare se la barra di avanzamento del Mobile Device diventa rossa?
R: Non è necessario fare nulla. Questo è normale, e accade perché la RUU sta effettuando una regolazione automatica per completare il processo.
L'utente finale non deve interrompere il processo estraendo il dispositivo dalla culla, a meno di esplicita richiesta.
4. D: Durante l'aggiornamento la barra di avanzamento si sposta. Se si verifica un errore e compare il messaggio di errore (ERROR [262]: ERRORE AGGIORNAMENTO), come devo comportarmi?
R: Questo potrebbe essere dovuto alla perdita della connessione, all'assenza di alimentazione, se il PC è spento o al verificarsi di altri imprevisti. La schermata della barra di avanzamento è ancora visibile sul dispositivo ma non è più aggiornata. Il dispositivo non può entrare nella schermata Win CE, quindi non è possibile eseguire la connessione a ActiveSync. Non è necessario allarmarsi. Di solito il problema può essere risolto. È sufficiente osservare le istruzioni della finestra di dialogo, eseguire il ripristino del dispositivo e eseguire nuovamente la RUU. La RUU ricrea nuovamente l'intera immagine.
Nota: Rimuovere la batteria e eseguire il reset del Mobile Device.



5. D: In caso del verificarsi di ERRORE [248~260]: ERRORE AGGIORNAMENTO, come devo comportarmi?
R: È possibile eseguire il reset del dispositivo e rieseguire la RUU. Se l'errore persiste, si suggerisce di eseguire il reset del PC e riprovare.
6. D: In caso del verificarsi di ERRORE [300]: STRUMENTO DI AGGIORNAMENTO NON VALIDO, come devo comportarmi?
R: Il messaggio di errore viene visualizzato in caso di utilizzo della RUU errata. Trovare lo strumento RUU corretto per l'aggiornamento.
7. D: In caso del verificarsi di ERRORE [220]: ALIMENTAZIONE BATTERIA PRINCIPALE, come devo comportarmi?
R: Se la carica della batteria del dispositivo non è sufficiente, viene visualizzato un messaggio di errore. Anche se la RUU richiede all'utente di collegare l'adattatore CA, è necessario accertarsi comunque che il dispositivo abbia alimentazione sufficiente per procedere all'aggiornamento radio.



8. D: Ho utilizzato la RUU ma l'aggiornamento non è riuscito, il mio dispositivo si avvia solo nella schermata a 3-colori, e non può più entrare nel sistema operativo CE. Cosa posso fare?
R: Se l'aggiornamento non è riuscito, l'avvio del dispositivo avviene sempre nella schermata a 3 colori. È

normale e può essere risolto. Seguire le istruzioni sottostanti per il reset del dispositivo e la connessione al PC.

1. Scollegare il Mobile Device dalla culla o dal cavo USB.
2. Eseguire il reset del Mobile Device.
3. Ricollegare il Mobile Device alla culla o al cavo USB.
4. Controllare che la culla o il cavo di trasmissione siano collegati come richiesto.
5. Tornare all'Utilità di Aggiornamento ROM.

Ignorare la connessione ActiveSync.