

Procedimiento de comunicación soporte Nexus

Para poder dar curso a una incidencia técnica, necesitamos conocer cierta información básica. Esta información nos ayudará a agilizar el proceso de los tickets registrados y mejorar nuestro control de calidad.

Necesitamos recibir la siguiente información:

Después de que ocurra la incidencia con el software, por favor sigue los siguientes pasos:

1. Recopila los archivos que estén dando fallos (*);
2. Describe con exactitud los pasos realizados antes de que apareciera el problema y el contenido de los mensajes de error que hayan aparecido;
3. ¿Puedes reproducir el problema? (¿podrías repetir los pasos para volver a causar el problema?)
4. Por favor, indícanos la siguiente información:
 - Versión de BioTrace+;
 - Versión y edición de Windows (ejemplo: Windows 10 Pro);
 - Número de serie de tu sistema NeXus (SN) (lo encontrarás en el compartimento donde se aloja la batería);
 - Modo de conexión de NeXus (USB, Bluetooth).

() Sigue los siguientes pasos para recopilar los archivos que den fallos:*

1. Reproduce la incidencia en BioTrace+ o utiliza el software hasta que ocurre el problema;
 2. Cierra el programa BioTrace+ (¡NO vuelvas a ejecutar BioTrace+ antes de proceder a los pasos que indicamos a continuación!);
 3. Ve a la carpeta en la que se ha instalado BioTrace+ (por defecto se instala en C-drive);
 4. Recopila los siguientes archivos:
 - dbg.txt
 - tmsiapi.log
 - tmsi_api_stats.log
 5. Envíalos a sopORTE@nascia.com via e-mail o, si los archivos pesan demasiado puedes enviarlos a través de www.wetransfer.com.
-