

MANUAL DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Índice

| | |
|--|---|
| ANTES DE SINCRONIZAR/EMPAREJAR | 2 |
| INDICACIONES GENERALES | 2 |
| RESPONSABILIDAD DEL USUARIO MÁNAGER..... | 2 |
| PASOS PARA SOLICITAR SOPORTE | 3 |
| PROBLEMAS FRECUENTES | 4 |
| CONSIDERACIONES PARA SOLICITAR GARANTÍA..... | 9 |

ANTES DE SINCRONIZAR/EMPAREJAR

Asegúrese de que lo siguiente está completo/habilitado en el celular:

- Conexión a internet estable
- Bluetooth habilitado
- Servicios de localización habilitados
 - Vaya a Configuración > Ubicación y habilite los servicios de ubicación.
- Permisos de localización de la aplicación ReadOne activados.
 - Vaya a Ajustes > Ubicación > Permisos de la aplicación (o Ajustes > Privacidad > Permisos > Ubicación)
 - Busque ReadOne, seleccione Permitir sólo mientras se utiliza la aplicación o Siempre

INDICACIONES GENERALES

- Tener la pulsera pegada a la muñeca sin que esta pueda girar.
- Si el usuario no va a utilizar la pulsera durante el día, debe usarlo desde media hora antes de dormir y hasta media hora después de levantarse.
- Si no utilizará la pulsera, no la coloque en su bolsillo ni amarre la correa en algún objeto. Colóquela sobre una superficie sin vibraciones como una mesa.

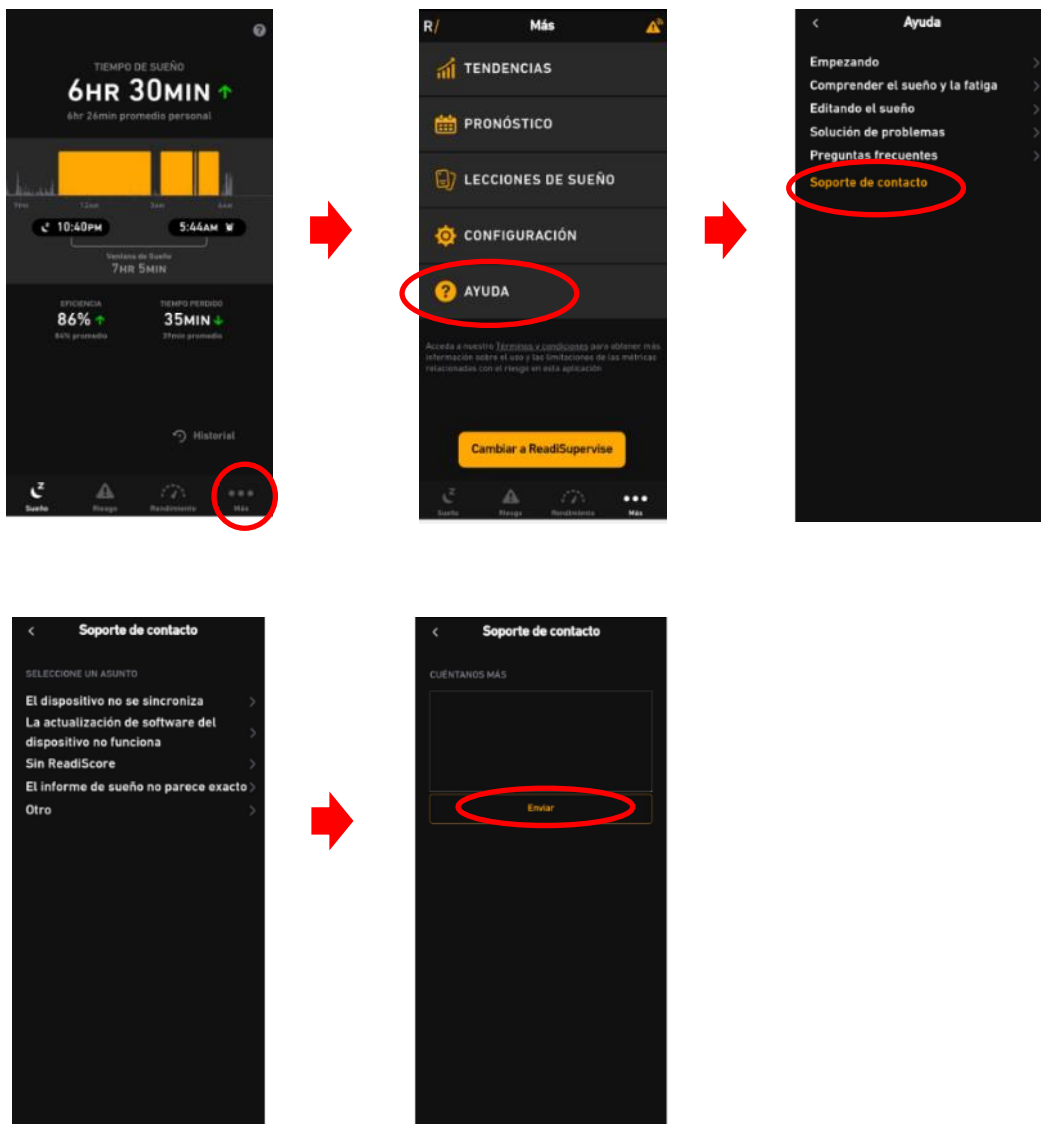
RESPONSABILIDAD DEL USUARIO MÁNAGER

- Validar que el usuario de la pulsera revisó y aplicó los pasos del manual de resolución de problemas.
- En caso de que el usuario de la pulsera no haya seguido los pasos mencionados, acompañarlo en la realización de dichos pasos a fin el inconveniente no se vuelva a presentar o se pueda resolver de una manera más rápida.
- Supervisar y realizar el seguimiento a sus usuarios para asegurar el adecuado uso de la solución ReadOne.

PASOS PARA SOLICITAR SOPORTE

1. Ingresar al aplicativo ReadOne y seguir los siguientes pasos: Más > Ayuda > Soporte de contacto > Escoger el Asunto del soporte > Escribir en la sección “Cuéntanos más” el problema que presentan con detalle incluyendo el código de pulsera.

Este paso ha de realizarse desde el aplicativo en el celular del usuario de la pulsera.



PROBLEMAS FRECUENTES

1. La aplicación ReadiOne no termina de cargar la sincronización

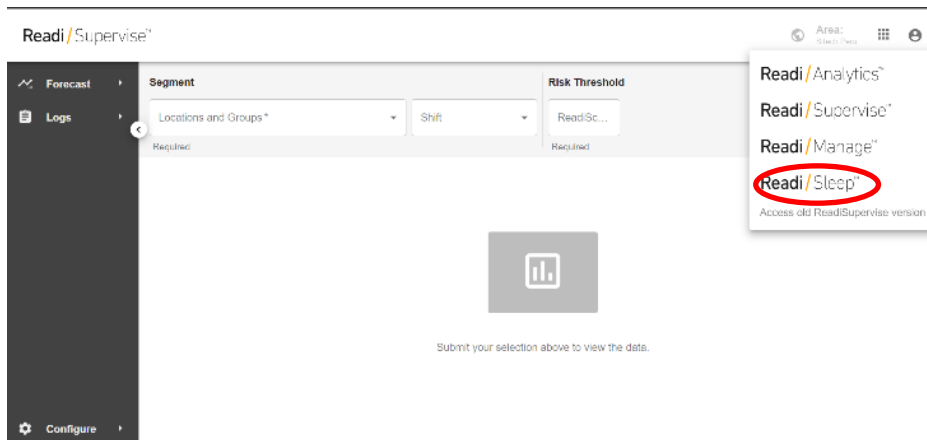
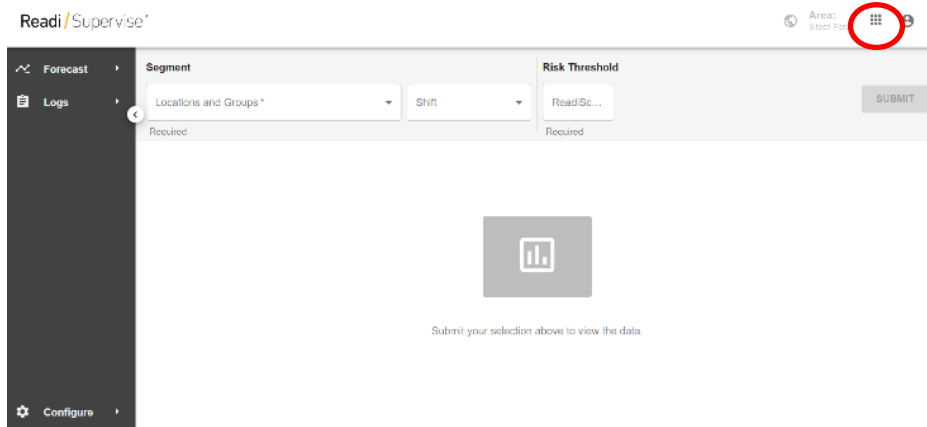
En ocasiones la sincronización tarda de 20 a 30 segundos, esperar con el celular conectado a una red wifi estable, con la ubicación y bluetooth activados.

Cuando aparece un mensaje indicando que se están procesando los datos, la razón podría deberse a que la sincronización tardará más de 10 segundos o que hay algo inusual con los datos.

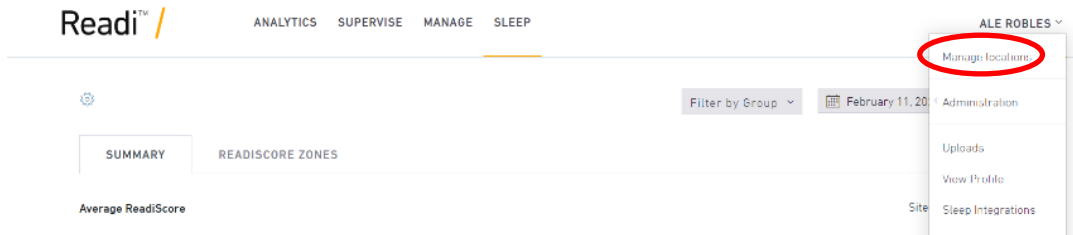
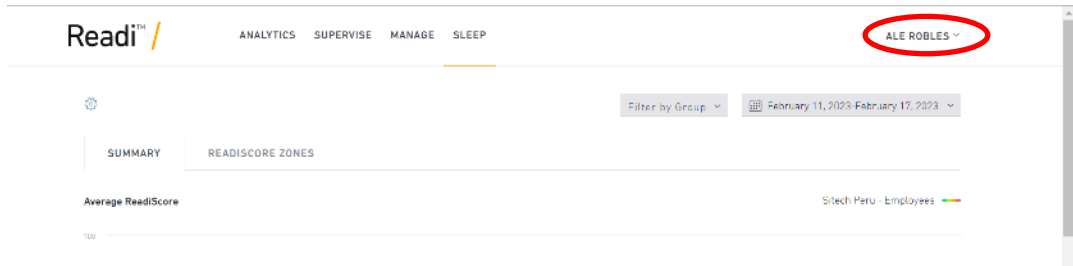
Sí el problema persiste, descartar que esto se deba a un problema de internet. Para ello, entrar en la página <https://fast.com/es/> y si tiene menos de 10 Mbps, deberá buscar otra fuente de internet que tenga una mayor velocidad.

En algunas ocasiones sí se logra sincronizar, pero al no actualizarse la pantalla del aplicativo, se puede pensar que no se logró.

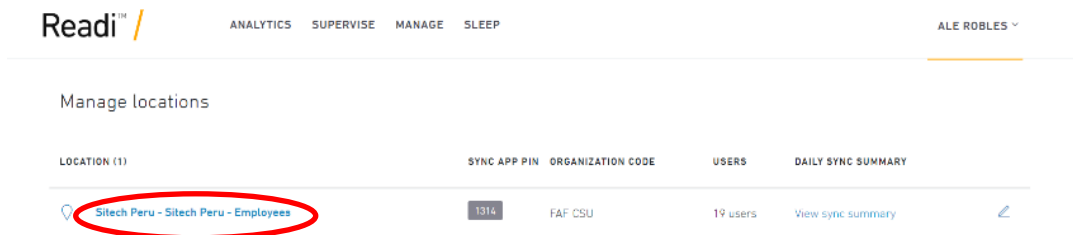
El usuario mánger puede verificar si su usuario pudo sincronizar siguiendo los siguientes pasos en la plataforma.



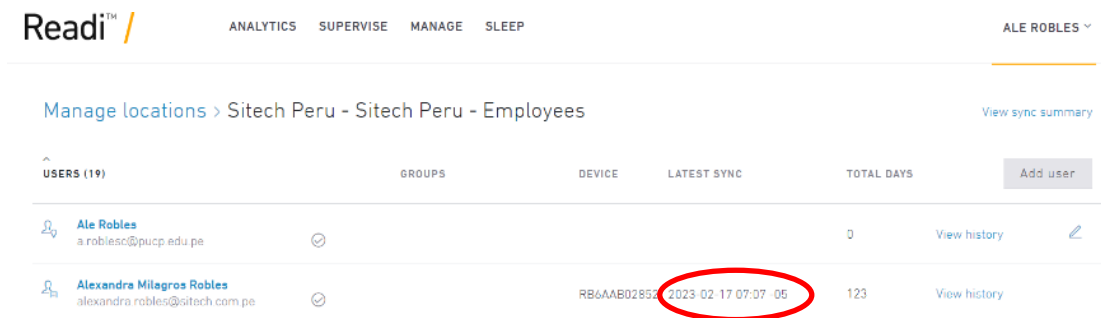
Hacer clic al nombre del usuario manager



Hacer clic al nombre de su locación



Bajo la columna "Latest Sync" está la fecha y hora de la última sincronización.



Si el usuario logró sincronizar, debe refrescar su aplicativo para visualizar ello.

Si el usuario no logró sincronizar, no se debe a un problema de internet y revisó la sección "Antes de Sincronizar/Emparejar", solicitar soporte.

2. No se puede emparejar la pulsera / en el aplicativo del celular aparece que no se puede encontrar la pulsera

- Abra ReadiOne y cierre la sesión
- Reinicie su teléfono
- Abra ReadiOne, inicie sesión e intente sincronizar o emparejar

Si el problema continúa:

- Restablezca los ajustes de red y Bluetooth de tu teléfono (en general los pasos son, ve a Ajustes > Sistema/Avanzado > Restablecer > Restablecer la configuración de Red/Bluetooth)
- Desinstalar ReadiOne
- Vuelva a conectarse a Internet e instale de nuevo ReadiOne
- Abra ReadiOne, inicie sesión e intente sincronizar o emparejar

- Si desde otro celular o tablet se encuentra a la pulsera por bluetooth (abrir la configuración de Bluetooth de su teléfono - dejar que el dispositivo busque durante un minuto los dispositivos cercanos y ver si se encuentra la pulsera **FSRB5A** – para esto no debe haber más pulseras cerca), cambie de dispositivo para vincular. En caso de usar una Tablet usarla aplicación ReadiSync para sincronizar.

Si el problema continúa y no encuentra la pulsera por bluetooth desde otro equipo, solicite soporte incluyendo la siguiente información:

- ¿La pulsera puede cargar y encender después de deslizar el dedo por la pantalla?
- Indicar desde que equipos (celular y/o Tablet) se intentó buscar por bluetooth sin éxito.

3. El usuario durmió toda la noche usando la pulsera pero posterior a sincronizar, el aplicativo del celular no registra el sueño (aparece en la pantalla del aplicativo “No hay datos de sueño”)

3.1. Si el usuario está utilizando la pulsera por primera vez:

Cuando se utiliza la pulsera por primera vez, se requieren 3 noches seguidas de sueño para que en el aplicativo pueda aparecer la información de su sueño y pueda contar con un readiscore, pero si requiere verificar que el usuario logró sincronizar, puede seguir los pasos listados en el problema 1.

3.2. Si el usuario ya tiene más de 3 noches seguidas de sueño registradas:

El usuario mánager puede revisar en la plataforma si el usuario logró sincronizar con los pasos listados en el problema 1.

Si el usuario logró sincronizar, debe refrescar su aplicativo para visualizar ello.

Si el usuario no logró sincronizar, no se debe a un problema de internet (realizar el descarte sugerido en el problema 1. con la página <https://fast.com/es/>) y revisó la sección “Antes de Sincronizar/Emparejar”, solicitar soporte indicando de qué hora a qué hora durmió el usuario.

4. El usuario durmió toda la noche usando la pulsera, pero el aplicativo del celular solo registra unas cuantas horas del tiempo total que durmió

Ejemplo de este caso:



La banda tal vez se levantó o giró lo suficiente durante el sueño para que los sensores leyeran fuera de la muñeca, ajuste más la pulsera a la muñeca para que este problema no se repita y solicite soporte pidiendo la validación del sueño indicando a qué hora durmió y a qué hora despertó.

Si el problema se repite, puede solicitar desactivar las lecturas de los sensores, lo que será efectivo siempre y cuando haya períodos claros de alta actigrafía antes del inicio del sueño, baja o ninguna actigrafía durante el sueño, y un aumento claro en la actigrafía después de despertarse, por lo que se recomienda que el usuario lleve la banda durante al menos 30 minutos antes y después de dormir. Utilizando este método, existe la posibilidad de que se capte un sueño falso durante los períodos de actigrafía baja o nula (por ejemplo, cuando se viaja en un vehículo o se lee) o cuando se quita la banda (por ejemplo, en la ducha), si esto se convierte en un problema, se recomienda llevar la banda sólo para dormir y no durante todo el día.

5. Usuario bloqueado

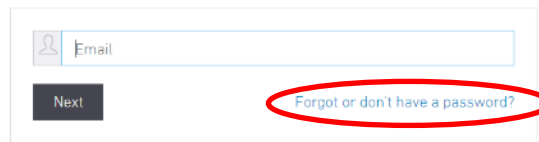
Si un usuario intenta iniciar sesión con credenciales incorrectas (error en la digitación del correo o contraseña) varias veces seguidas, este se bloqueará automáticamente por el sistema.

Solicitar soporte indicando que requieren que el usuario se desbloquee.

6. Usuario no recuerda la contraseña

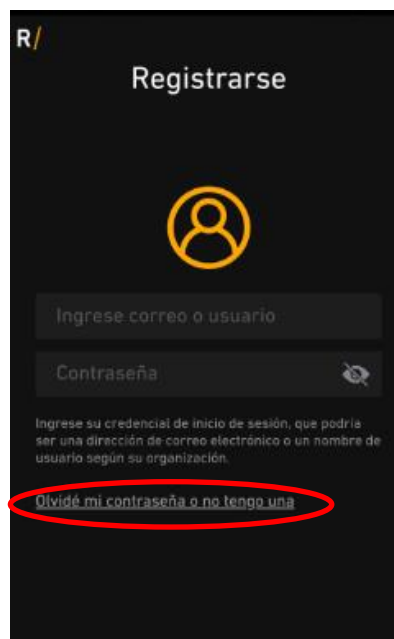
Si es usuario manager hacer clic en “Forgot or don’t have a password” con lo que le llegará un mensaje al correo para cambiar la contraseña.

Sign In



The image shows a web form for signing in. It has a title "Sign In" and a text input field labeled "Email". Below the input field is a "Next" button and a link that says "Forgot or don't have a password?". The link is circled in red.

Si es usuario de la pulsera hacer clic en “Registrarse” y posteriormente en “Olvidé mi contraseña o no tengo una”



The image shows a mobile registration screen titled "Registrarse". It features a yellow person icon, a text input field for "Ingrese correo o usuario", and a password input field labeled "Contraseña" with an eye icon. Below the fields is a note: "Ingrese su credencial de inicio de sesión, que podría ser una dirección de correo electrónico o un nombre de usuario según su organización." At the bottom, there is a link that says "Olvidé mi contraseña o no tengo una", which is circled in red.

Si no encuentra el correo en la bandeja de entrada revisar en las demás bandejas (spam, tacho de basura, etc.)

7. Se conecta la readiband a cargar pero no aumenta el porcentaje de carga

Intente realizar la carga con un cargador de celular conectándolo a un tomacorriente o conectándolo en la entrada usb de una laptop o computadora.

Si el problema persiste solicite soporte.

8. Hora y/o fecha incorrectas en la pantalla de la readiband posterior a haberla vinculado a un usuario / Pantalla táctil no reacciona al tacto.

Solicitar soporte.

NOTA:

- Posterior a que un usuario solicita soporte por el aplicativo, el equipo técnico secontacta vía correo, solicitando sigan unos pasos o respondan ciertas preguntas requeridas para brindar el soporte.

CONSIDERACIONES PARA SOLICITAR GARANTÍA

1. Haber revisado el manual de resolución de problemas y que el problema persista.
2. Haber solicitado soporte mediante el aplicativo.
3. Haber respondido las comunicaciones del equipo técnico por correo para que puedan dar una solución al problema que presentan.
4. Solicitar a Sitech por correo a alexandra.robles@sitech.com.pe que se aplique la garantía indicando el código de la pulsera, el motivo de la solicitud y el nombre de usuario al que está vinculada.