

SOPORTE TÉCNICO Y SUGERENCIAS

- Sugerencias y comentarios
- Soporte técnico
- Vías de contacto



CÓMO ENVIAR SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

El Instituto de Biomecánica de Valencia valora enormemente sus sugerencias y comentarios acerca de la aplicación Ergo/IBV o su manual. Deseamos ofrecerle un producto de alta calidad, fiable y fácil de usar. Puede ayudarnos a mejorar Ergo/IBV o su documentación enviándonos sus comentarios y sugerencias mediante las vías de contacto que ponemos a su disposición.

Para su mayor comodidad, puede utilizar la *Hoja de comentarios* incluida en este apartado. Si prefiere contactar por nosotros por teléfono o correo electrónico, le rogamos que incluya en el texto de su correo o contacto telefónico los datos que aparecen en la misma. Gracias por su contribución.

CÓMO OBTENER SOPORTE TÉCNICO

Durante la instalación o utilización de Ergo/IBV puede encontrarse con dificultades que no sepa cómo resolver. Le recomendamos que obtenga la ayuda que necesita utilizando el manual del usuario y las FAQs de nuestro Servicio de Asistencia Técnica. Si la dificultad con la que se encuentra es de manejo o de instalación, es muy posible que en el manual del usuario encuentre la información que necesita para resolver la situación. Si no es así, en las FAQs encontrará las preguntas más frecuentes relacionadas con el uso y soporte técnico de la aplicación Ergo/IBV. En las secciones posteriores le mostramos la manera de acceder a estas dos valiosas fuentes de información.

Si después de estas consultas no ha obtenido información suficiente para resolver la situación, o ha encontrado un error de funcionamiento de la aplicación, consulte con el Servicio de Asistencia Técnica mediante las vías de contacto que ponemos a su disposición.

Le rogamos que utilice el formulario de *Consulta para Soporte Técnico* (Figura 1) al que podrá acceder tanto desde Ergo/IBV como desde la Comunidad de Salud Laboral (<http://ergo.ibv.org>) (Figura 2).

Si accede al formulario desde Ergo/IBV los datos de licencia se rellenarán de forma automática, si lo hace desde un navegador, puede obtener estos datos accediendo al menú "*Herramientas*|*Licencia*".

Consulta para soporte técnico

Mediante este formulario puedes contactar con el Servicio de Asistencia Técnica para solventar problemas que te surjan durante la instalación o el manejo de Ergo/IBV.
Antes de contactar con Asistencia Técnica puedes revisar si tu duda ya está resuelta consultando el manual del usuario y/o las FAQs disponibles en la Comunidad de Salud Laboral.

Datos Cliente		Datos del Ergo/IBV	
Nombre*	Registrado	Versión*	14.0.0
Empresa*	Instituto de Biomecánica de Valencia	Sistema Operativo	Win7_32b
Email*	registrado@ibv.upv.es	Número de serie	USO_INTERNO
Teléfono	Teléfono	Identificador de licencia	130439098791

Descripción del error*

Describe aquí el error

Secuencia de operaciones que reproducen el error

Describe aquí la secuencia de operaciones que reproducen el error

ENVIAR

Figura 1. Formulario de *Consulta para Soporte Técnico*.

Hola Registrado COMSLA,

Comunidad de Salud Laboral

INICIO DOCUMENTACIÓN FAQS CONSULTA AL EXPERTO **SOPORTE TÉCNICO**

Herramientas Ergo/IBV

Buzón de entrada

Bandeja entrada: 37

Bandeja salida: 0

Papeles: 0

Archivo: 0

Configuración

Nuevo mensaje

La comunidad de Salud Laboral tiene como finalidad convertirse en un lugar de referencia para contactar con expertos en el ámbito de Salud Laboral del IBV, compartir experiencias profesionales, buenas prácticas, etc.

Documentos recientes

- Paquete de utilidades de la licencia software
- Aplicación Ergo/IBV en la selección de máquina herramienta
- Aplicación de Ergo/IBV en el sector Industrial
- Fuente para reinstalar
- Technical Support Safenet: Clone Detection Mechanism

Actualidad IBV

- Reunión entre el IBV y Google
- Zonada Final del Proyecto SIMON
- Taller de Innovación en valoración biomecánica del aparato locomotor
- Conclusiones del Workshop en Madrid sobre Tecnologías de Fabricación Aditiva
- Oferta de empleo: Programador de Aplicaciones Móviles

Ergo/IBV Evaluación de riesgos ergonómicos

Versión 15

Empieza tool, la nueva app para la toma de datos en campo

Figura 2. Accesos al formulario de *Consulta para Soporte Técnico*.

Si no puede acceder a este formulario online, puede utilizar la *Hoja de Consulta para Soporte Técnico* que encontrará al final de este anexo, y que le permitirá recoger y organizar la información que utilizaremos para atenderle.

Manual de usuario de Ergo/IBV

Dispone de varias posibilidades para acceder hasta el manual del usuario de la aplicación Ergo/IBV:

- Desde la aplicación Ergo/IBV: utilice la opción "Ayuda/Manual" de la barra del menú superior de Ergo/IBV (Figura 3) para desplegar los distintos capítulos de su manual de usuario.

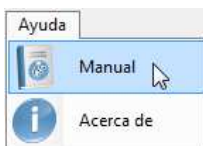


Figura 3. Acceso al Manual de Usuario de Ergo/IBV (menú Ayuda)

- Desde la Comunidad de Salud Laboral: Utilice cualquier navegador de Internet para acceder a <http://ergo.ibv.org> y seleccione el icono correspondiente al Manual de usuario en el bloque denominado "Herramientas Ergo/IBV" que encontrará a la izquierda de la página de inicio (Figura 4).



Figura 4. Acceso al Manual de Usuario de Ergo/IBV desde la Comunidad de Salud Laboral.

Una vez desplegados los capítulos del manual de usuario, escoja el correspondiente al módulo u opción en el que ha encontrado el problema y revise la información de uso proporcionada.

FAQs de la Comunidad de Salud Laboral

Dispone de distintas maneras de llegar hasta las FAQs de Ergo/IBV en la Comunidad de Salud Laboral:

- Acceda pulsando sobre el texto "Busca en las FAQs" que encontrará en el bloque "¿Necesitas Ayuda?" situado en la parte izquierda de su aplicación Ergo/IBV (Figura 5.)



Figura 5. Bloque “¿Necesitas Ayuda?” de la aplicación Ergo/IBV.

- Utilice la opción “Vistas/Comunidad de Salud Laboral” de la barra del menú superior de Ergo/IBV para acceder a la Comunidad de Salud Laboral y pulse sobre la pestaña “FAQs” que encontrará en el menú superior (Figura 6).



Figura 6. Barra del menú superior de la Comunidad de Salud Laboral.

- Acceda a las FAQs directamente desde un navegador de Internet, a través de la dirección web: <http://ergo.ibv.org/faqs.html>.

En el apartado FAQs encontrará las Preguntas Frecuentes realizadas por los usuarios de la aplicación organizadas por áreas temáticas (Figura 7):



Figura 7. Contenido del apartado de FAQs de la Comunidad de Salud Laboral.

VÍAS DE CONTACTO

Puede obtener soporte técnico de Ergo/IBV a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente:



atencion.cliente@ibv.org



961 111 180



Fax: 34 96 387 91 69



INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA

Universidad Politécnica de Valencia
Edificio 9C · Servicio de Atención al Cliente·
Camino de Vera, s/n
E-46022 Valencia (ESPAÑA)

HOJA DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Cliente

Nombre:

Empresa: Dirección:

Código Postal: Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax:

Producto: Ergo/IBV

Nº de Serie: Versión:

Identificador de licencia:

Manual del usuario:

Fecha de edición del manual:

Título:

Comentarios acerca del **programa Ergo/IBV**

Comentarios acerca del **manual del usuario Ergo/IBV**

Remita la información que aparece en esta hoja a:

INSTITUTO DE BIOMECAÁNICA DE VALENCIA • Universidad Politécnica de Valencia
Edificio 9C • Servicio de Atención al Cliente • Camino de Vera, s/n
E-46022 Valencia (ESPAÑA) • Fax: +34 96 387 91 69 • atencion.cliente@ibv.org

Tel. 961 111 180

HOJA DE CONSULTA PARA SOPORTE TÉCNICO

Cliente

Nombre:

Empresa: Dirección:

Código Postal:..... Localidad: Provincia:.....

Teléfono: Fax:

Producto: Ergo/IBV

Nº de Serie: Versión:

Identificador de licencia:

Configuración del equipo

Datos del PC:

Procesador a MHz con MB de RAM

Sistema Operativo (Windows XP, Vista, 7):

Descripción del error

Secuencia de operaciones que reproducen el error

Remita la información que aparece en esta hoja a:

INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA • Universidad Politécnica de Valencia
Edificio 9C • Servicio de Atención al Cliente • Camino de Vera, s/n
E-46022 Valencia (ESPAÑA) • Fax: +34 96 387 91 69 • atencion.cliente@ibv.org

Tel. 961 111 180