

## Supportanfragen App „Microlife Connected Health“

Damit wir Ihnen weiterhelfen können, benötigen wir zwingend einige grundlegende Informationen zu den vorhandenen Geräte-/Systemvoraussetzungen. Bitte füllen Sie dieses Formular daher sorgfältig und vollständig aus und senden es an die o.a. Kontaktdaten. Wir nehmen schnellstmöglich Kontakt zu Ihnen auf. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Hinweis: Ggfs. ist eine Weiterleitung an die Software-Entwickler des Herstellers Microlife nötig. Ihre Daten/Angaben werden dabei nur zur Abwicklung Ihrer Anfrage genutzt.

### Kontaktdaten des App-Nutzers

Bitte hier die direkten Kontaktdaten des Patienten/App-Benutzers angeben:

Name, Vorname\*

E-Mail-Adresse\*

Telefonnummer\*

Apotheke/Händler, über die/den das Blutdruckmessgerät bezogen wurde (Bitte mind. mit Namen und Ortsangabe):

### Welches Blutdruckmessgeräte-Modell nutzen Sie?

Bitte tragen Sie die Seriennummer (SN) Ihres Blutdruckmessgeräts ein (Etikett rückseitig am Gerätegehäuse).

aponorm<sup>®</sup> Basis Plus Bluetooth (PZN 12393714)

SN:

### Welches Smartphone nutzen Sie?

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an und ergänzen Sie die Modellbezeichnung (z.B. Samsung Galaxy S8, Iphone X).

**Hinweis:** Bitte beachten Sie, dass die App nur für die Nutzung auf Smartphones bestimmt ist. Eine Funktionstüchtigkeit auf Tablets kann nicht garantiert werden.

Marke	Modellbezeichnung	Marke	Modellbezeichnung
Apple		Google	
Samsung		Motorola	
Huawei		Sony	
HTC		Sonstiges	
LG			

### Welches Betriebssystem nutzen Sie auf Ihrem Smartphone?

Mindestanforderung für die App ist iOS 8.0 bzw. Android 4.4.2

iOS-Version:

Android-Version:

### Welche App-Version ist auf Ihrem Smartphone installiert?

Diese Angabe finden Sie in der App bei Android unter „Einstellungen -> Rechtliches & Über -> Version 1.4.“ bzw. bei iPhones unter „Einstellungen -> Allgemein -> Info“.

App-Version:

**Hinweis:** Bitte prüfen Sie, ob Sie die aktuellste Version der App installiert haben. Gehen Sie dazu in Ihren App-Store und prüfen Sie dort auf vorhandene Updates.

## Welche Art von Anfrage/Problem haben Sie zur/mit der App?

Bitte ordnen Sie Ihr Anliegen einer Kategorie zu.

(De-) Installations- bzw. Updateproblem

Datensynchronisation funktioniert nicht/ist fehlerhaft

Frage/Problem zu Datenimport/-export


Sonstiges (Bitte beschreiben Sie Ihr Anliegen in eigenen Worten im u.a. Feld)

## Erhalten Sie eine Fehlermeldung?

nein                      ja, und zwar (Bitte Wortlaut wiedergeben bzw. Screenshot o.ä. digital dem Formular beifügen):

### **! Nur bei Problemen mit der Datenübertragung:**

#### **! Bitte gehen Sie einmal der Reihe nach wie folgt vor, um andere Fehlerquellen auszuschließen:**

1. Aktivieren Sie Bluetooth an Ihrem Smartphone.
2. Legen Sie unter „Benutzerprofil“ ein Benutzerkonto an (sofern noch nicht geschehen).
3. Gehen Sie in der App auf den Menüpunkt „Daten anschauen“.
4. Aktivieren Sie im Anschluss durch kurzes Tippen der +-Taste am Blutdruckmessgerät das Bluetooth am Messgerät.
5. Klicken Sie nun in der App auf das Synchronisationssymbol 

Nur bei Android: Wird ein Gerät „A6 Basis Plus BT“ angezeigt?    ja            nein

Wir Ihr Gerät erkannt, klicken Sie bitte darauf. Wenn Meldungen bzgl. ID-Zuweisung o.ä. erscheinen, bestätigen Sie diese bitte mit OK.

Nur bei iOS: Die App sucht Geräte in Ihrer Nähe und baut automatisch eine Verbindung auf. Es sollte direkt eine Weiterleitung mit den gemessenen Daten in Ihr Benutzerprofil erfolgen. Trifft dies zu?    ja            nein

Achtung! Einige Blutdruckmessgeräte erfordern beim ersten Verbinden eine Bluetooth-Paarung. Vergleichen Sie dazu den angezeigten Code in der App mit dem Code auf dem Geräte-Display. Wenn die Codes übereinstimmen, bestätigen Sie durch „Koppeln“.

6. Sollte der Verbindungsaufbau anschließend gestartet werden, jedoch „ins Leere laufen“:

Nur bei Android: Gehen Sie im Hauptmenü der App auf „Einstellungen & Hilfe“ und dann auf „Hilfe“ und „E-Mail“. Wählen Sie im sich öffnenden Fenster Ihren E-Mail-Anbieter aus. Es öffnet sich eine neue E-Mail, der im Anhang eine Log-Datei der App beigefügt ist. Darin sind wichtige Informationen enthalten, die die Entwickler zur Eingrenzung Ihres Problems benötigen. Senden Sie diese bitte (zusätzlich zu diesem Supportformular) an den bereits vorausgefüllten E-Mail-Empfänger [info@aponorm.de](mailto:info@aponorm.de).

Nur bei iOS: Bitte senden Sie uns dieses Formular mit Ihren individuellen Angaben zu.

## **Beschreiben Sie Ihr Anliegen/Ihr Problem möglichst genau.**