

Technische ondersteuning aanvragen



Wanneer u problemen ondervindt bij de gegevensoverdracht, dan nemen wij onze verantwoordelijkheid en helpen wij u graag verder.

- **Zorg ervoor, dat de hiervoor beschreven potentiële foutbronnen** kunnen worden **uitgesloten**
- **Start de computer** zo nodig **opnieuw op** en probeer het dan nog eens
- Doet het probleem zich dan opnieuw voor: vraag onze gratis ondersteuning aan



Hebt u een onderhoudscontract:

Neem contact met ons op per e-mail of fax en geef daarin het volgende aan:

- Een korte, voor ons duidelijke omschrijving van het probleem (bijv. „Gegevensoverdracht wordt gestopt“)
- Omschrijving van het model van het meetapparaat waarbij het probleem zich voordoet
- Wanneer er voor de kabel driver-software geïnstalleerd moet worden, controleer in het Windows-configuratiescherm welke COM-aansluiting aan de kabel toegewezen is, en geef dit aan ons door. Verdere informatie hierover vindt u in de meeste gevallen in de gebruikershandleiding van de kabel.
- Bij welk van onze producten (bijv. *DIABASS® PRO*, med-import®, gluconet®, glucobridge®) het probleem zich voordoet
- Welke productversie u gebruikt (dit wordt aangegeven wanneer het programma opstart)
- Welke Windows-versie u gebruikt



Hebt u een onderhoudscontract met telefonische ondersteuning resp. een support-ticket:

Belt u dan het in het contract of op het ticket vermelde telefoonnummer en geef uw contract- resp. ticketnummer door. Een van onze technische medewerkers zal dan samen met u de nodige stappen doornemen resp. onderhoud op afstand bieden. U kunt het probleem natuurlijk ook per e-mail of fax aan ons doorgeven.

Zo neemt u contact op met onze support-dienst



E-Mail:

support@mediaspects.de



Fax:

+49 (0) 7531 91204



Telefoon:

(alleen voor gebruikers met een onderhoudscontract resp. support-ticket, contactgegevens staan daarop vermeld)



mediaspects GmbH
Postfach 10 07 31
D-72307 Balingen

Tel.: +49 (0) 7531 17122

Fax: +49 (0) 7531 91204

E-mail: info@mediaspects.de

Internet: www.mediaspects.de

DIABASS® PRO, med-import®, gluconet® zijn software van mediaspects GmbH,
Postbus 100731, D-72307 Balingen



X021-30082015

Problemen bij de gegevensoverdracht?

DIABASS® PRO
Eén software voor alle glucometers

MEDIMPORT

gluconet®
Diabetes Data Transfer

Wanneer er geen gegevens (meer) overgedragen kunnen worden vanaf een meetapparaat, dan ontstaat er zeker frustratie en ergernis. Vaak wordt er dan gezegd: “De software geeft problemen” – en wij als producent van *DIABASS®*, med-import® en gluconet® krijgen dan een flinke hoeveelheid onvrede over ons heen.

Kleine oorzaak, groot probleem

In de meeste gevallen hebben de problemen echter niets te maken met de software, en de oorzaak ervan ligt bij de verantwoordelijkheid van de producent van de apparatuur: Problemen bij de gegevensoverdracht ontstaan bijna altijd uit het feit dat de voor het betreffende meetapparaat benodigde kabel niet (meer) operationeel is.

Speciale datakabel vereist

De meeste glucosemeetapparaten vereisen een speciale kabel voor gegevensoverdracht. Deze kabel moet door middel van een door de producent meegeleverde driver-software op de computer geïnstalleerd worden; pas dan is de kabel bruikbaar en is er gegevensoverdracht mogelijk. Bij sommige apparaten is er sprake van automatische interne aansluiting, zodat een in de handel verkrijgbare USB-kabel volstaat. Voor de verbinding kabel/apparaat moet echter ook de geschikte driver-software geïnstalleerd zijn. Uw contactpersoon hiervoor is de producent van de apparatuur resp. de betreffende buitendienst.

De juiste kabel vinden

Bij slechts weinig apparaten kan een normale USB-kabel gebruikt worden, zonder dat er een driver-software geïnstalleerd moet worden. Voorbeelden hiervan zijn de Accu-Chek Mobile U1, Contour next, OneTouch Verio of mylife Unio.

Hierna geven wij u een overzicht van gebruikelijke apparaten, waarvoor een speciale kabel resp. geïnstalleerde driver-software nodig zijn.



Op de volgende pagina's
geven wij u een overzicht

Tabel 1 – In de handel verkrijgbare meetapparatuur waarvoor een kabel geïnstalleerd moet worden

Installatie van kabel/driver-software

► Een dergelijk apparaat wordt niet gevonden – wat moet ik doen?

Zorg ervoor,

- dat de kabel juist geïnstalleerd is en operationeel is.
Voor vragen hierover neemt u contact op met de technische dienst/buitendienst van de betreffende producent van de apparaten; alleen de producent is verantwoordelijk voor de goede werking van zijn product.
- dat er geen andere software op de achtergrond draait die de kabel blokkeert – bijvoorbeeld de software van de producent zelf, maar ook programma's zoals iTunes of ActiveSync die alle bestaande aansluitingen naar verbonden apparaten doorscannen
- dat de USB-contrastekker van de pc werkt en voldoende spanning heeft; zo nodig, de kabel in een andere aansluiting steken
- dat een USB-poort niet door beveiligingsprogrammatuur/beperkte rechten geblokkeerd wordt
- dat het apparaat daadwerkelijk ook waarden in het geheugen heeft.

⚠ Pas nadat al deze potentiële foutenbronnen uitgesloten zijn, kan het zijn dat het probleem door onze software veroorzaakt wordt – anders is een overdracht van gegevens namelijk als algemene regel niet mogelijk.

Meetapparaat	Producent	Kabel	Tips/Vaak voorkomende fouten
CONTOUR® XT, CONTOUR®, CONTOUR® LINK en BREEZE® 2	Bayer	 Bayer USB-Kabel (blauw)	• Stekker stevig tot het einde
Glucomen LX Plus	Menarini	 Datakabel voor LX Plus	
Glucomen Ready	Menarini	 Datakabel voor Glucomen Ready	
Glucomen Areo	Menarini	 Datakabel voor Glucomen Areo	
Glucomen Gm	Menarini	 Datakabel voor Glucomen Gm	
BGStar, myStar Extra	Sanofi	 Zero-Click datakabel	
OneTouch Vita, OneTouch Ultra, OneTouch UltraEasy	LifeScan	 OneTouch datakabel	
OneTouch VerioIQ, OneTouch VerioPro	LifeScan	 In de handel verkrijgbare mini-USB-kabel	• Ook bij standaardkabel is installatie van driver-software vereist!
FreeStyle Lite, FreeStyle Freedom Lite	Abbott	 FreeStyle datakabel	
FreeStyle Precision	Abbott	 Precision datakabel	
myLife Pura	Ypsomed	 myLife Pura datakabel	
Omnitest 3	B. Braun	 Datakabel voor Omnitest	
Glucosmart Swing	MSP Bodmann	 Datakabel voor GlucoSmart	
gluco-test plus	Aristo-Pharma	 Datakabel voor gluco-test plus	
Beurer GL32, GL34 en BGL60	Beurer	 Beurer datakabel	
Wellion CALLA Light, Wellion CALLA Premium, Wellion CALLA Mini	Wellion/ MedTrust	 Wellion CALLA Light / mini / premium USB-kabel	
DexCom G4	Nintamed	 In de handel verkrijgbare micro-USB-kabel	• Ook bij standaardkabel is installatie van driver-software vereist!

Tabel 2 – In de handel verkrijgbare meetapparatuur waarvoor geen kabel geïnstalleerd hoeft te worden

Plug & Play – geen installatie

► Een dergelijk apparaat wordt niet gevonden – wat moet ik doen?

Zorg ervoor,

- dat er geen andere software op de achtergrond draait die de kabel blokkeert – met name de software van de producent zelf (bijv. SmartPix, 360°, FreeStyle AutoAssist)
- dat de USB-contrastekker van de pc werkt en voldoende spanning heeft; zo nodig, de kabel in een andere aansluiting steken
- dat een USB-poort niet door beveiligingsprogrammatuur/beperkte rechten geblokkeerd wordt
- dat het apparaat daadwerkelijk ook waarden in het geheugen heeft.

⚠ Pas nadat al deze potentiële foutenbronnen uitgesloten zijn, kan het zijn dat het probleem door onze software veroorzaakt wordt – anders is een overdracht van gegevens namelijk als algemene regel niet mogelijk.

Meetapparaat	Producent	Kabel	Tips/Vaak voorkomende fouten
CONTOUR® next usb, CONTOUR® next link	Bayer	Geen kabel nodig (USB)	• Erin steken en wachten totdat Windows aangeeft dat het apparaat operationeel is, en dan pas op VERDER klikken • De op het apparaat aanwezige software mag niet opgestart worden
CONTOUR® next	Bayer	 In de handel verkrijgbare micro-USB-kabel	
Accu-Chek Mobile (tot oktober 2012), Accu-Chek Aviva Nano, Accu-Chek Aviva Combo, Accu-Chek Aviva, Accu-Chek Aviva Expert, Accu-Chek Compact Plus, Accu-Chek Compact Spirit, Accu-Chek D-TRONplus	Roche	 of  SmartPix-Interfacebox	• Software van de producent mag niet geopend zijn • Zo nodig, via het vuurtorensymbool in het statusoverzicht sluiten 
Accu-Chek InSight	Roche	 Accu-Chek SmartPix Interfacebox 2.0	• Software van de producent mag niet geopend zijn • Zo nodig, via het vuurtorensymbool in het statusoverzicht sluiten 
Accu-Chek Mobile U1, Accu-Chek Aviva Connect	Roche	 In de handel verkrijgbare micro-USB-kabel	• Is de verbinding met de pc goed tot stand gekomen, dan moet er in Windows Explorer een nieuw station resp. een nieuwe gegevensdrager beschikbaar zijn • Software van de producent mag niet geopend zijn • Zo nodig, via het vuurtorensymbool in het statusoverzicht sluiten 
OneTouch Verio, OneTouch Verio Flex, OneTouch Select Plus	LifeScan	 In de handel verkrijgbare micro-USB-kabel	
FreeStyle Insulinx, FreeStyle Precision Neo, FreeStyle Libre	Abbott	 Auto-Assist-Software (vlindersymbool) moet afgesloten zijn 	
myLife Unio, myLife Omnipod	Ypsomed	 In de handel verkrijgbare mini-USB-kabel	mylife Omnipod: • Is de verbinding met de pc goed tot stand gekomen, dan moet er in Window Explorer een nieuw station resp. een nieuwe gegevensdrager beschikbaar zijn • Het kan even duren voordat de PDM gereed is – dan pas in DIABASS® op VERDER klikken