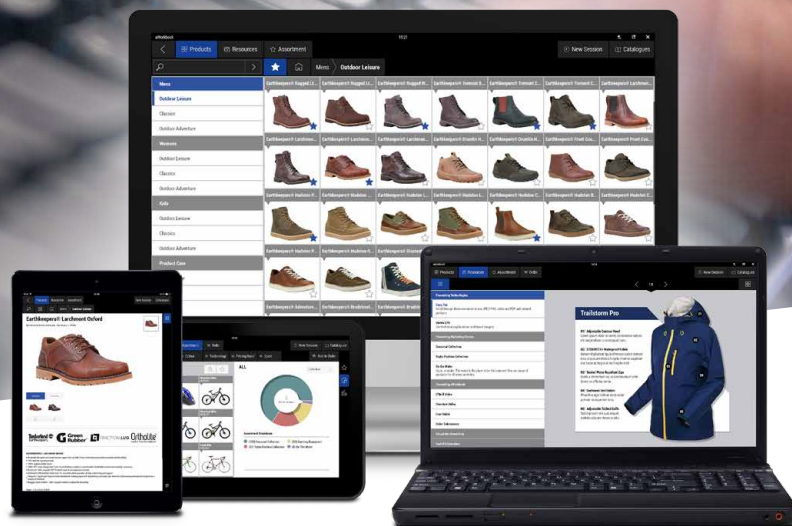


Puesta en marcha:

Guía de resolución de problemas



Adobe Air

Si no consigue instalar el aWorkbook y se le pide que se ponga en contacto con su administrador, compruebe que tiene Adobe Air instalado en su dispositivo. El aWorkbook no funcionará sin él. Puede descargar Adobe Air haciendo clic en el siguiente enlace: <https://get.adobe.com/air/>.

El catálogo no existe. Compruebe la Referencia

La Referencia (y, si procede, el Nombre de Usuario y la Contraseña) tiene que coincidir exactamente con los datos proporcionados por su contacto aWorkbook. Estos datos de inicio de sesión distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

Si tiene total seguridad de que los datos introducidos son correctos, intente descargar el catálogo de prueba denominado «Prueba». Si funciona, vuelva a probar la referencia con su contacto aWorkbook. Si sigue encontrando problemas, póngase en contacto con su administrador de redes, pues algunos entornos corporativos o configuraciones de antivirus pueden restringir el acceso de la aplicación a internet.

Restablecimiento del Inicio de Sesión aHub

Su inicio de sesión se restablecerá todos los domingos por la mañana. Tendrá que iniciar sesión en el aHub cuando se encuentre online para un acceso continuado a sus catálogos.

Offline

Los catálogos de aWorkbook están disponibles para su uso offline, cuando ya se han descargado. Si tiene catálogos disponibles, pero aún no los ha descargado, estos no estarán accesibles y usted verá un símbolo de 'Offline'.

Mi catálogo muestra un signo de interrogación «?»

Si ve un signo de interrogación «?» en la portada de su catálogo, el software es incapaz de establecer una conexión con nuestros servidores.

Esto se debe a que su dispositivo no está conectado a internet, lo que significa que el aWorkbook no podrá comprobar la existencia de actualizaciones. Cuando vuelva a conectarse a internet, su aWorkbook comprobará automáticamente cualquier actualización disponible.

Windows XP

Windows XP ya no recibe actualizaciones de Microsoft. Si utiliza este sistema operativo, puede que no cuente con los últimos protocolos de seguridad instalados para que el software pueda comunicarse con nuestros servidores al respecto.

Mi actualización ha fallado

Si la actualización de su catálogo no se completa, compruebe la cantidad de espacio libre que tiene disponible en su dispositivo. Puede ser que no haya espacio suficiente disponible para ejecutar el software aWorkbook.

Mi catálogo me ha bloqueado el acceso

Si el reloj de su dispositivo muestra la hora local correcta, pero sigue configurado para su zona horaria local, puede producirse un bloqueo de acceso al catálogo que devolverá el mensaje de error «La hora del dispositivo es incorrecta, puede que no tenga acceso a las actualizaciones del catálogo». Normalmente la configuración de la hora correcta / zona horaria de su ubicación suele solucionar este problema. Esto también puede ocurrir si su reloj no es exacto, por lo que debe asegurarse de que está configurada la hora correcta, el minuto más cercano. Para obtener la hora correcta, pregunte a Google «¿Cuál es la hora correcta?» (para mayor precisión).

Versión correcta de aWorkbook

Asegúrese de contar con la versión más actualizada del software aWorkbook aceptando y descargando las actualizaciones del catálogo en el momento en el que se encuentren disponibles.