

## Installazione App iCircle 2.0

Numero documento: **002/a versione 2.0**

Data : **07/03/2013**

Oggetto: **Installazione iCircle – Risoluzione problemi**

Redattore documento: **Massimo Prelli**

### **RISOLUZIONE PROBLEMI:**

---

**Punto A:** per **chiudere tutti i programmi attivi**, seguire questa procedura:

- a) toccare una volta il pulsante home e, una volta sull'home screen (desktop), toccare velocemente due volte il tasto home
- b) terminare tutte le applicazioni attive toccando per due secondi un'icona di qualsiasi App della barra che è apparsa
- c) toccare il simbolo bianco e rosso con il segno meno una volta per chiudere l'App.

**Punto B:** per eventuali problemi di **impossibilità di download dell'App**, seguire questa procedura:

- a) chiudere tutti i programmi attivi come descritto al punto A
- b) spegnere e riaccendere l'iPad
- c) verificare la copertura WIFI e provare a navigare in internet
- d) verificare lo spazio disponibile su iPad
- e) in caso di errore inviare una mail a [support@icircleapp.it](mailto:support@icircleapp.it), specificando il modello di iPad e il tipo di connessione internet usata (wifi,3G).

**Punto C:** per eventuali problemi di **crash sporadici dell'App**, seguire questa procedura:

- a) chiudere tutti i programmi attivi come descritto al punto A
- b) spegnere e riaccendere l'iPad
- c) riprovare a usare l'App iCircle

## COME CONTATTARE IL SUPPORTO TECNICO:

---

Per eventuali problemi di stabilità generale con **crash frequenti dell'App**, provare a seguire le istruzioni descritte al punto C; nel caso i crash persistano, vi preghiamo di contattare il supporto tecnico di iCircle, aggiungendo le seguenti informazioni:

- a) Segnare il modello di iPad, l'IOS installato e lo spazio disponibile, entrando nelle Impostazioni – Generali – Info e segnare i valori dei seguenti TAB:
  - a. “Versione (es. 6.1)” - “Spazio disponibile (es. 8GB)” - “Modello (es. MD366TY/A)”
- b) Controllare e segnare quali App risultano attive:
  - a. un tocco per andare sulla home – due tocchi per aprire i programmi attivi – segnare tutte le App che compaiono nella barra in basso
- c) Se possibile, indicare l'ultima azione che si stava effettuando
- d) Indicare se si sono notate instabilità anche nella App di sistema (Safari, ecc..)
- e) Se possibile, sincronizzare l'iPad con il computer e, non appena viene completata, copiare il seguente testo rosso `%appdata%\Apple Computer\Logs\CrashReporter\Mobile Device`, premere il pulsante “Start”, incollare il testo copiato e premere invio.



- f) Nella finestra che viene aperta, entrare nella cartella relativa all'iPad in uso in cui è installata l'Applicazione (riconoscibile in quanto è identica al nome dell'iPad stesso).
- g) Inviare quindi una mail allegando tutti i files presenti nella cartella, assieme alle informazioni indicate ai punti da 1 a 4, all'indirizzo: [support@icircleapp.it](mailto:support@icircleapp.it). Sarà nostra cura rispondere nel più breve tempo possibile.

Grazie per la vostra collaborazione.  
Il Team di supporto iCircle

---