

Guía del usuario de Instron Connect - Menú de inicio



Puede acceder a las herramientas de asistencia de Instron Connect a través de su contrato de servicio vigente, la garantía del sistema o la garantía del software. Este documento le guiará a lo largo del proceso de configuración de su cuenta y le explicará cómo utilizar las diferentes funciones del portal Instron Connect, el software Instron Connect, la aplicación InSkill AI y el portal web.

Existen 5 secciones:

- [Portal Instron Connect](#)
- [Software Instron Connect](#)
- [Aplicación InSkill](#)
- [Portal Web de InSkill](#)
- [Soporte de Instron Connect](#)

(Haga clic en cada vínculo para saltar directamente a esa sección)

Navegación:



Retorno a este menú principal



Paso anterior

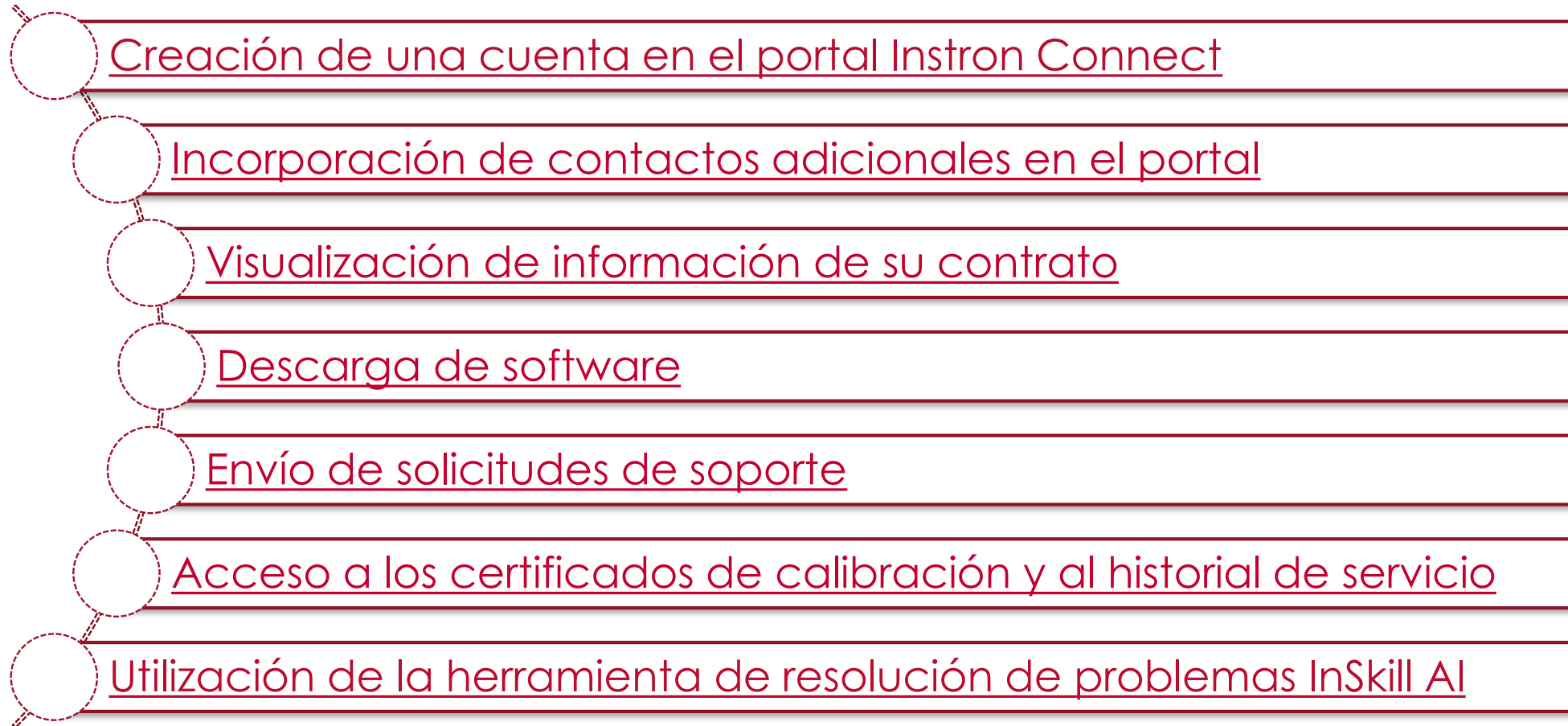


Siguiente paso

| Portal Instron Connect



Esta sección contiene instrucciones para configurar su cuenta en el Portal Instron Connect y usar las diferentes prestaciones disponibles en dicho portal una vez que haya iniciado sesión.



Tenga en cuenta que solo contactos autorizados tendrán acceso a las características del portal Instron Connect para un contrato de servicio determinado. Si crea una cuenta y no ve su contrato o Id. del sistema Instron en su cuenta, envíe una solicitud de 'Instron Connect Portal Access' (acceso al portal Instron Connect) a través de la página Support (soporte) del portal.

Si experimenta algún problema con la creación de una cuenta, póngase en contacto con nosotros en Connect_Support@instron.com para obtener ayuda adicional.

Creación de una cuenta en el portal Instron Connect (1/3)

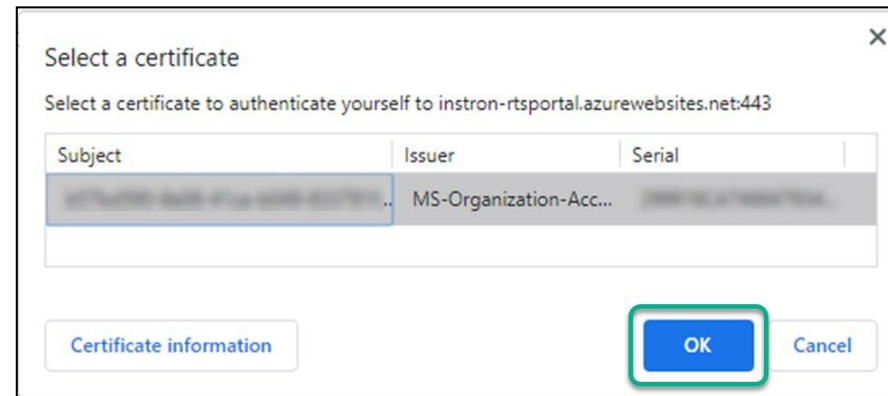


Para acceder a las prestaciones del portal Instron Connect, deberá crear una cuenta usando la dirección de correo electrónico de su empresa:

1. Abra un navegador de Internet y vaya hasta la siguiente dirección:

www.instronservice.com

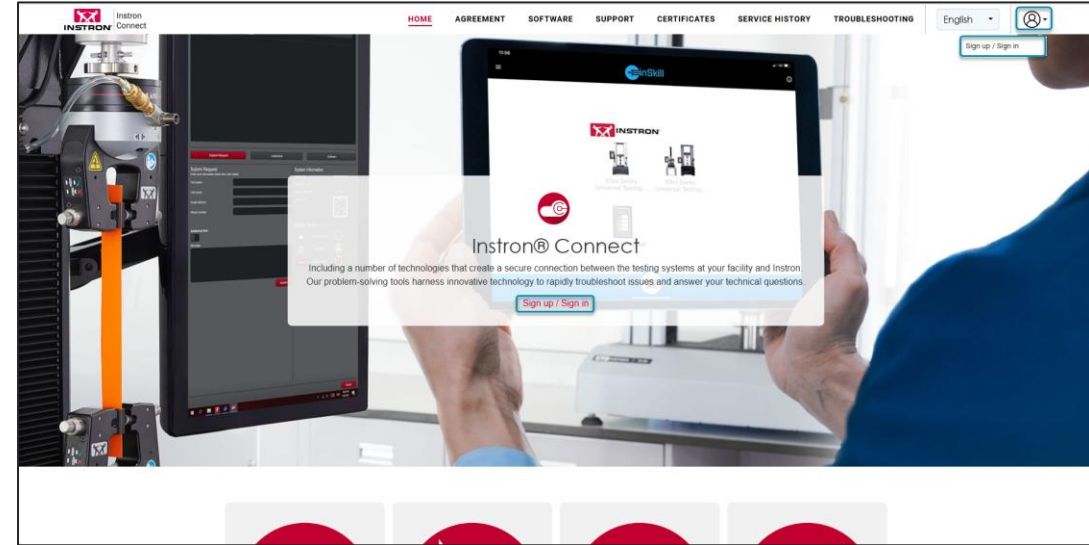
2. Es posible que se requiera un certificado digital para acceder al portal Instron Connect. Si se le solicita, seleccione «Aceptar» para aceptar el certificado de seguridad y acceder al portal Instron Connect:



Creación de una cuenta en el portal Instron Connect (2/3)



3. En la esquina superior derecha, haga clic en el icono y, a continuación, *Sign up / Sign in (registrarse/iniciar sesión)*



4. Haga clic en el vínculo *Sign up now* (registrarse ahora) para crear una nueva cuenta.

A screenshot of the sign in/sign up form on the Instron Connect portal. At the top left is the Instron logo with the tagline 'The difference is measurable'. Below the logo, the text reads 'Sign in with your email address'. There are two input fields: 'Email Address' and 'Password'. To the right of the password field is a link that says 'Forgot your password?'. Below the input fields is a blue 'Sign in' button. At the bottom of the form, there is a link that says 'Don't have an account? Sign up now'.

Creación de una cuenta en el portal Instron Connect (3/3)



Siguiente Sección

5. Introduzca sus credenciales e información, incluyendo la validación de su dirección de correo electrónico mediante la recepción de un código de verificación, y posteriormente haga clic en el botón *Create* (crear).

6. Una vez que haya creado una cuenta, inicie sesión con el nombre de usuario y contraseña creados en los pasos anteriores.

7. Accederá a la pestaña *Home* (inicio) del portal Instron Connect. Su nombre aparecerá en la esquina superior derecha para confirmar que ha iniciado sesión.

INSTRON
The difference is measurable

Email Address
Email Address
Send verification code

New Password
New Password

Confirm New Password
Confirm New Password

Given Name
Given Name

Surname
Surname

Display Name
Display Name

Create Cancel

INSTRON Instron Connect HOME AGREEMENT SOFTWARE SUPPORT CERTIFICATES SERVICE HISTORY TROUBLESHOOTING ADMIN English BELLA

Puede seleccionar su idioma preferido aquí

Incorporación de contactos adicionales en el portal (1/2)



Una vez que haya iniciado la sesión, puede solicitar añadir usuarios adicionales de su organización a su contrato para que también puedan acceder a las características del portal Instron Connect.

Cada persona debe tener su propia cuenta. Las cuentas y las credenciales de inicio de sesión no deben ser compartidas entre los usuarios.

1. Vaya a la pestaña *Support* (soporte).



2. Despliegue *Request Type* (tipo de solicitud) y seleccione *Instron Connect Portal Access* (acceso al portal Instron Connect).

Support Request

Request Type: * --Select Request Type--

REQUESTOR

First Name: Bella

Haywood

Incorporación de contactos adicionales en el portal (2/2)



Siguiente
Sección

3. En el formulario *Support Request* (solicitud de soporte), seleccione el *Contract Number* (número de contrato) al que añadir el usuario adicional. Su propio nombre y correo electrónico se rellenarán automáticamente, pero tendrá que añadir su número de teléfono preferido.

Introduzca la información de contacto del nuevo usuario y haga clic en *Submit* (enviar).

4. Se enviará una solicitud al equipo de soporte de Instron Connect de Instron para añadir el usuario adicional al portal Instron Connect. El nuevo usuario será notificado por correo electrónico.

The screenshot shows a 'Support Request' form. At the top, there is a dropdown menu for 'Request Type:' with 'Instron Connect Portal Access' selected. Below this is a section titled 'REQUESTOR' containing four input fields: 'First Name:', 'Last Name:', 'Email Address:', and 'Phone number:'. The 'Phone number:' field is highlighted with a red border. Below the 'REQUESTOR' section is a section titled 'ADDITIONAL USER' with four input fields: 'First Name:', 'Last Name:', 'Email Address:', and 'Phone number:'. Below the 'ADDITIONAL USER' section is a dropdown menu for 'Agreement Number:' with '--Contract Number--' selected. Below the dropdown is a 'Message' text area. At the bottom of the form is a red 'Submit' button.

Visualización de información de su contrato (1/3)



Una vez que haya iniciado sesión en el portal, podrá ver la información de su contrato.

1. En la barra de navegación de la parte superior de la ventana Instron Connect Portal (portal de Instron Connect), seleccione *Agreement* (contrato).



Visualización de información de su contrato (2/3)



La información incluida en la pestaña Agreement (contrato) es:

- 1. Agreement Number (número de contrato):** Es el número de referencia de Instron para su contrato de servicio, garantía del sistema o garantía del software. Los contratos se pueden consultar mediante su número de contrato específico, mientras que las garantías del sistema o del software se pueden consultar mediante el número de pedido del sistema o software. Puede que algunas cuentas tengan varios contratos incluidos en su portal.
- 2. From Date (fecha de inicio) y End Date (fecha de fin):** Son las fechas de inicio y fin de su contrato de servicio, garantía del sistema o garantía del software.
- 3. System ID (Id. del sistema):** Cada sistema de Instron tiene un Id. del sistema exclusivo. En esta tabla se mostrarán todos los Id. del sistema incluidos en el contrato o garantía seleccionados. Si se incluyen varios contratos, seleccione un contrato específico para ver los Id. del sistema correspondientes para ese contrato.
- 4. Coverage Type (tipo de cobertura):** Muestra el nivel de cobertura de su contrato.
- 5. Service Description (descripción del servicio):** En Service Description (descripción del servicio), verá el alcance del trabajo incluido en su contrato.

My Agreement

Agreement Information:

Agreement Number	From Date	End Date
RTS: [redacted]	01/24/2022	01/23/2023

Equipment covered under the selected agreement:

Serial Number	System ID	Customer Asset Number	Coverage Type
3345 [redacted]	3345 [redacted]		Instron Connect
34TM [redacted]	34TM [redacted]		Instron Connect
68TM5C [redacted]	68TM [redacted]		Instron Connect

RTS0022 includes the following scope of work:

Serial Number	Description	Service Description	Qty
Machine: 3345L - Tag #: 3345 [redacted]			
3345L [redacted]	5 kN Single Column	RTS Agreement powered by Connect (Multiple Systems)	1
Machine: 34TM [redacted] - #: 34TM [redacted]			
34TM [redacted]	5KN, 3400 SERIES, TABLE MODEL LOAD FRAME	RTS Agreement powered by Connect (Multiple Systems)	1
Machine: 68TM50 [redacted] - Tag #: 68TM50 [redacted]			
68TM50B [redacted]	50KN, 6800 SERIES, TABLE MODEL LOAD FRAME	RTS Agreement powered by Connect (Multiple Systems)	1

Visualización de información de su contrato (3/3)



Siguiente Sección

6. Features and Benefits (características y beneficios): Puede encontrar la lista de características y beneficios incluidos en su Contrato de servicio.

7. Scope of Work (alcance del trabajo): Puede ver el alcance del trabajo incluido en su Contrato de servicio.

Instron Connect Agreements include the following features and benefits:

6

Instron Technical Support Services:

- Calibration and Contract Renewal Reminders
- Software Update Notifications
- Direct Downloadable Software Updates
- Downloadable Software Updates via Instron Connect Portal
- Calibration Certificates, Service History and Contract Information via Instron Connect Portal
- System Diagnostics via Instron Connect Software
- Direct Screen Share with Voice through Instron Connect Software
- Augmented Reality (AR) App Support
- Self-Diagnostics Tool via InSkill Mobile App and Instron Connect Portal

RTS includes the following scope of work:

7

Serial Number	Description	Service Description	Qty
Machine: 3345L - Tag #: 3345L			
3345L	5 kN Single Column	Instron Connect Agreement (Multiple Systems)	1
Machine: 34TM5 - Tag #: 34TM5			
34TM5	5KN, 3400 SERIES, TABLE MODEL LOAD FRAME	Instron Connect Agreement (Multiple Systems)	1
Machine: 68TM10B - Tag #: 68TM10B			
68TM10B	10KN, 6800 SERIES, TABLE MODEL LOAD FRAME	Instron Connect Agreement (Multiple Systems)	1
Machine: 68TM50B - Tag #: 68TM50B			
68TM50B	50KN, 6800 SERIES, TABLE MODEL LOAD FRAME	Instron Connect Agreement (Multiple Systems)	1

Descarga de software (1/3)



Su contrato de servicio premium, garantía del sistema o garantía del software le da derecho a descargar actualizaciones de software de las últimas versiones de nuestros productos de software actuales a través del portal Instron Connect. Nuestro software Instron Connect, que permite acceder a características adicionales de Instron Connect directamente desde el panel del operador o PC del sistema Instron y se trata en la sección 2 de este manual, también se encuentra disponible para su descarga desde esta sección del portal Instron Connect.

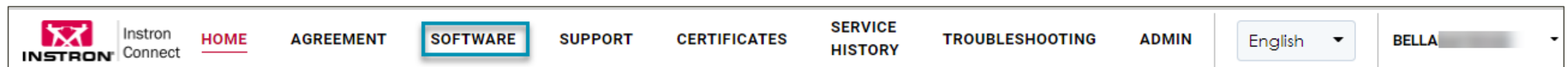
Si su sistema Instron no está conectado a Internet, las actualizaciones del software puede descargarse desde el portal Instron Connect en un equipo informático secundario y transferirse al sistema Instron para su instalación. Si su sistema Instron está conectado a Internet, el software puede descargarse desde el portal Instron Connect, y pueden descargarse futuras actualizaciones a través del software Instron Connect e instalarse directamente en el panel/PC del sistema de Instron.

Nota: En la actualidad, solo algunos productos de software de Instron pueden descargarse o actualizarse a través del portal o del software Instron Connect. Estamos trabajando para ampliar la biblioteca de productos de software disponibles a través de estos servicios en un futuro próximo.

NOTA IMPORTANTE: Si su sistema requiere validación IQ (cualificación de instalación)/OQ (cualificación de operación) para cumplir las normas de la FDA (o equivalente), no instale ni actualice el software Instron en su PC sin la autorización previa de su Equipo de calidad interno. La actualización de su software Bluehill u otro software de ensayos invalidará cualquier validación de software IQ/OQ existente en el sistema, lo que requiere una nueva validación del sistema para que esté conforme. No obstante, la instalación del software Instron Connect no afecta a IQ/OQ y puede instalarse y actualizarse como sea necesario.

Para descargar el software a través del portal Instron Connect:

1. Una vez que inicie sesión en el portal Instron Connect, seleccione la pestaña *Software*.



Descarga de software (2/3)



2. Despliegue el menú *System ID* (Id. del sistema) y seleccione el Id. de sistema para el que desea descargar el software, a continuación despliegue el menú *Software Type* (tipo de software). Se mostrarán todas las plataformas de software incluidas en su acuerdo. Seleccione su descarga de software deseada del desplegable:

- **Instron Connect:** Con esto se descargará el software Instron Connect, que le permite acceder a características adicionales de Instron Connect a través del panel del operador o PC de su sistema.
- **Bluehill Universal:** Esta selección contendrá la última versión de Bluehill Universal. Empezando con la versión 4.23, la descarga de Bluehill Universal también contendrá la última versión del software Instron Connect.

Software Updates

Use this page to download a selected software.

*Please note: If your system is IQ/OQ validated for compliance with FDA (or equivalent) standards, do not install or update Instron software on your PC without prior approval from your internal Quality Team.

If you believe you should have access to download additional software please click [here](#)

System ID: Please select a Software Type:

File Name	Download File
IC_2.02.8100.zip	

Software Updates

Use this page to download a selected software.

*Please note: If your system is IQ/OQ validated for compliance with FDA (or equivalent) standards, do not install or update Instron software on your PC without prior approval from your internal Quality Team.

If you believe you should have access to download additional software please click [here](#)

System ID: Please select a Software Type:

File Name	Download File
BHU_4.34.30245.zip	

Descarga de software (3/3)

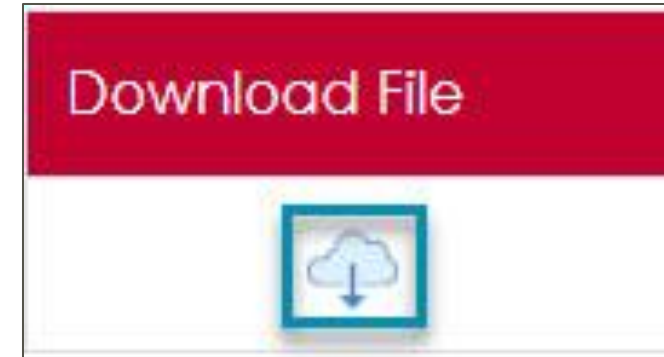


Siguiente
Sección

3. Después de elegir el software para su descarga, haga clic en el botón de descarga en forma de nube para comenzar la descarga de software. El archivo se guardará automáticamente en la carpeta '*Downloads*' (descargas) de su PC.

4. Si ha descargado el archivo en el panel de su sistema Instron o en su PC, puede descomprimir el archivo y seguir las instrucciones de instalación.

Si ha descargado el archivo en otro PC, transfiera el archivo al panel/PC de Instron usando un dispositivo de almacenamiento USB (u otro medio de transferencia de archivos), descomprímalo y siga las instrucciones de instalación.

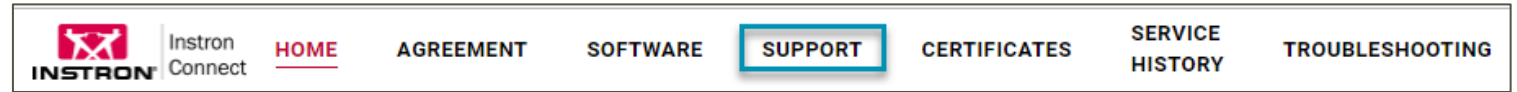


Envío de solicitudes de soporte (1/2)



El portal Instron Connect proporciona a los usuarios acceso para enviar varios tipos de solicitudes de ayuda directamente al equipo de soporte de Instron.

1. Para enviar una solicitud, inicie sesión en el portal de Instron Connect y seleccione la pestaña *Support* (soporte).



2. Desde el menú desplegable *Request Type* (tipo de solicitud), seleccione el tema para el que necesita ayuda.

3. Introduzca su información de contacto y seleccione su método de contacto preferido.

Envío de solicitudes de soporte (2/2)



Siguiente
Sección

4. En el menú desplegable *System ID* (Id. del sistema), seleccione el Id. del sistema con el que está relacionada su solicitud de soporte.

System ID:*

--Select System ID--

--Select System ID--

34TM

3345

68TM

5. Introduzca su mensaje con los detalles de su solicitud. Puede incorporar archivos adjuntos adicionales como capturas de pantalla, fotos o métodos de prueba para ayudar a ilustrar el problema. Pulse *Submit* (enviar) y su solicitud se dirigirá al equipo de soporte apropiado dentro de Instron.

System ID:*

34TM

Message

Attach Files | Choose Files | No file chosen

Submit

6. Una vez enviada, el portal Instron Connect mostrará un mensaje indicando que su solicitud se ha enviado, y también recibirá una confirmación de correo electrónico del envío de su solicitud.

INSTRON Connect

HOME AGREEMENT SOFTWARE SUPPORT CERTIFICATES SERVICE HISTORY INSKILL

Successful Request Submission

Your request has been submitted successfully. Please verify you have received an email regarding your submission.

Acceso a los certificados de calibración y al historial de servicio (1/4)

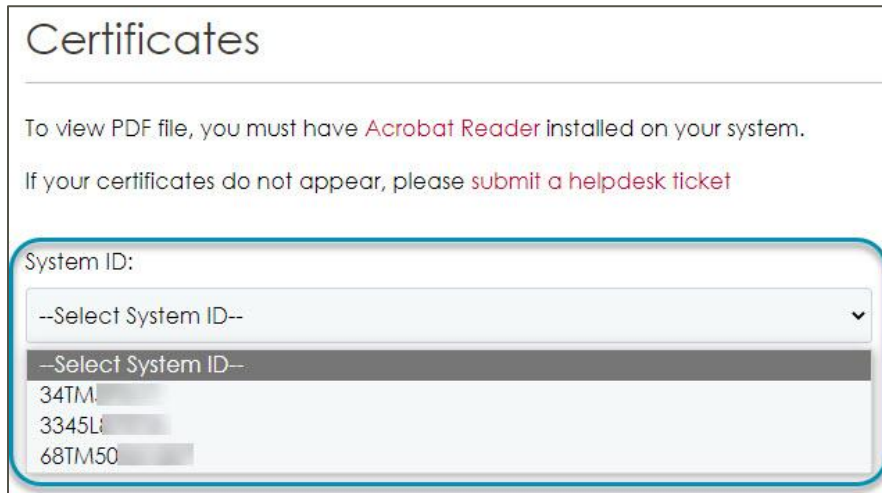


El portal Instron Connect proporciona a los usuarios acceso a sus certificados de calibración Instron, que pueden descargarse en formato PDF.

1. Desde la pantalla del portal Instron Connect, seleccione la pestaña *Certificates* (certificados).



2. Desde el menú desplegable *System ID* (Id. del sistema), seleccione el Id. del sistema para el que desea acceder a los certificados de calibración.



3. Una vez seleccionado el Id. específico del sistema, verá los certificados de calibración disponibles para ese sistema.

Cal Date	Calibration Type	Transducer Serial Number	View Cert.	Standard	Certificate #
Oct 21, 2021	Speed	N/A		ASTM E2658	189-████████
Oct 21, 2021	Displacement	N/A		ASTM E2309	189-████████
Oct 21, 2021	Force	2530-5KN/██████		ASTM E4	189-████████

Acceso a los certificados de calibración y al historial de servicio (2/4)



4. Para ver y descargar alguno de los certificados de calibración, seleccione el icono de PDF de la columna *View Cert* (ver certificado).

System ID:
34TM

Cal Date	Calibration Type	Transducer Serial Number	View Cert.	Standard	Certificate #
Oct 21, 2021	Speed	N/A		ASTM E2658	189
Oct 21, 2021	Displacement	N/A		ASTM E2309	189
Oct 21, 2021	Force	2530-5KN/		ASTM E4	189

5. Una vez que se abra el certificado de calibración, puede descargarlo o imprimirlo

Nota: Los botones de descarga e impresión pueden encontrarse en una ubicación ligeramente diferente en función de su navegador de Internet o lector de PDF específico.

CERTIFICATE OF CALIBRATION
ISSUED BY: INSTRON CALIBRATION LABORATORY
DATE OF ISSUE: 26-Aug-2022
CERTIFICATE NUMBER: 21208232092909

INSTRON
825 University Avenue
Norwood, MA 02062-2643
Telephone: (800) 473-7838
Fax: (781) 875-9750
Email: service_requests@instron.com

NVLAP
CALIBRATION
www.nvlap.com

Page 1 of 5 pages
APPROVED SIGNATORY

Type of Calibration: Displacement
Relevant Standard: ASTM E2309/E2309M-20
Date of Calibration: 26-Aug-2022

VERIFICATION RESULTS

System ID: 34TM
Indicator - Service Port (in)
Range: 0.10043 in to 4.00581 in - Ascending Starting Position: 20.00 in Maximum Error: -0.213%
PASSED Class A
Range: -0.10024 in to -4.01083 in - Descending Starting Position: 24.00 in Maximum Error: -0.746%
PASSED Class A
The starting position is measured from the base beam to the bottom of the crosshead.

Customer
Name: Instron Training Center
Address: 825 University Avenue
Norwood, MA 02062
United States
Contact: Joseph Curaso
Email: joseph_curaso@instron.com
Service Order No.:

Machine/System
Manufacturer: Instron
Serial No.: 34TM
Condition: Good

Temperature
Starting Temperature: 71.4 °F
Final Temperature: 71.4 °F

Methodology
The assessment of the testing machine was conducted on site at the above customer location in accordance with ASTM E1399/E2309M-20 "Standard Practice for Verification of Displacement Measuring Systems and Devices Used in Material Testing Machines" (Follow-the-Displacement Method) using Instron procedure ICA-8-07.
The system was calibrated in the 'As Found' condition with no adjustments or repairs carried out. This is also the 'As Left' condition.
Prior to verification, a pre-calibration inspection was conducted. During the inspection, the testing system was found to be in Good condition.
The calibrated range of displacement includes only those displacements which are greater than or equal to the ASTM Lower Limit.
These calibration tests were made with the testing machine in the vertical position.

Acceso a los certificados de calibración y al historial de servicio (3/4)



El portal Instron Connect proporciona a los usuarios acceso a su historial de servicio Instron con la posibilidad de descargar cualquier informe de servicio disponible en formato PDF.

6. Para acceder a su historial de servicio, seleccione la pestaña *Service History* (historial de servicio).



7. En el menú desplegable *System ID* (Id. del sistema), seleccione el Id. del sistema para el que desea acceder al historial de servicio.

8. Una vez seleccionado el Id. específico del sistema, verá el historial de servicio disponible para ese sistema.

Service History

To view PDF file, you must have [Acrobat Reader](#) installed on your system.

If your service history does not appear, please [submit a helpdesk ticket](#)

System ID: *

- Select System ID--
- 3345
- 34TM
- 68TM50

Order ID	Status	Service Type	Service Description	Created Date	Last Updated Date	View Service Report
<input type="text" value="Filter..."/>	<input type="text" value="Filter..."/>	<input type="text" value="Filter..."/>	<input type="text" value="Filter..."/>	<input type="text" value="Filter..."/>	<input type="text" value="Filter..."/>	
SV21	Closed	PM/Calibration	training calibration call	May 11, 2021	May 24, 2021	
SV21	Closed	PM/Calibration	calibration training call	May 11, 2021	May 19, 2021	

Acceso a los certificados de calibración y al historial de servicio (4/4)



Siguiente Sección

9. Para ver y descargar un informe de servicio, seleccione el icono PDF en la columna *View Service Report* (ver informe de servicio).

System ID: 34TM

Order ID	Status	Service Type	Service Description	Created Date	Last Updated Date	View Service Report
Filter...	Filter...	Filter...	Filter...	Filter...	Filter...	
SV21	Closed	PM/Calibration	training calibration call	May 11, 2021	May 24, 2021	
SV21	Closed	PM/Calibration	calibration training call	May 11, 2021	May 19, 2021	

5. Una vez abierto el informe de servicio, puede descargarlo o imprimirlo

Nota: Los botones de descarga e impresión pueden encontrarse en una ubicación ligeramente diferente en función del navegador de Internet o lector de PDF específico.

INSTRON
825 University Avenue Norwood, MA 02062-2643
Tel: 1-800-473-7838
www.instron.com

Company: Instron Training Center
Address: 825 University Avenue
Norwood MA 02062
United States

Contact: Machine Serial #: 34TM-
Service Order #: SV21 Machine Tag #: 34TM-
Service Engineer: Customer Asset #:
Purchase Order #:

Labor Activities*

Date	Qty	Product #	Product Description
5/11/2021	1	S1460-201-A	ENH Speed & Displacement Verification (Both directions)
5/12/2021	1	S1481-202-A	ENH Force CAL 500N-100KN (both directions)
5/21/2021	1	S1490-802-A-ES-A	ASTM Strain ENH Single Dir for Clip-On, XL,COD,LVDT

*Note: Labor activities only reflect the type of work performed on this date and not the actual hours worked.

Utilización de la herramienta de autoayuda InSkill en el portal (1/6)

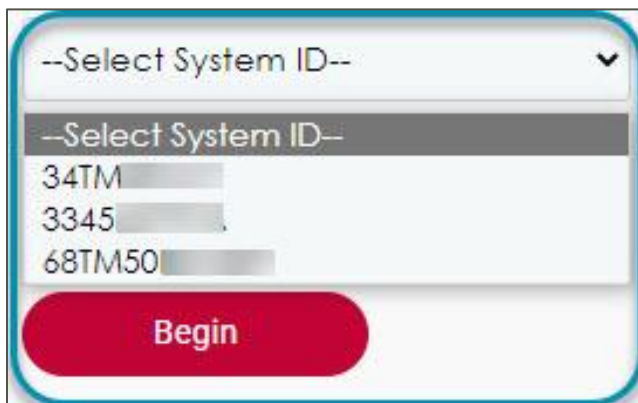


Una vez que haya iniciado la sesión, podrá acceder a la herramienta de resolución de problemas InSkill AI para auto diagnosticar y solucionar rápidamente los problemas del sistema.

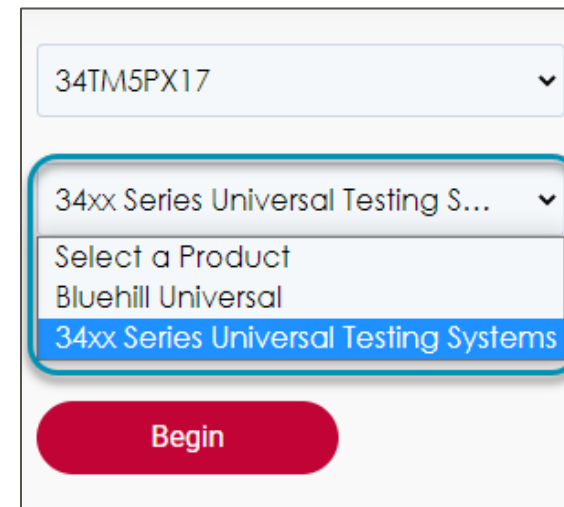
1. Para acceder a la herramienta de autoayuda InSkill, seleccione la pestaña *Troubleshooting* (resolución de problemas).



2. En el menú desplegable *Select System ID* (seleccionar Id. del sistema), seleccione el Id. del sistema para el que necesita asistencia para la resolución de problemas.



3. En el menú desplegable *Select a Product* (seleccionar un producto), seleccione el producto en el que necesita realizar la resolución de problemas.





4. Una vez que haya seleccionado el Id. del sistema y el producto, seleccione *Diagnose* (diagnosticar) en el menú desplegable y seleccione *Begin* (comenzar).

A screenshot of the InSkill portal interface. It shows three dropdown menus. The first menu is set to '34TM:'. The second menu is set to '2712-04x Pneumatic Grips'. The third menu is set to 'Diagnose' and is open, showing a list of options: 'Diagnose' (highlighted), 'Diagnose', and 'How Do I?'. A red box highlights the 'Diagnose' option in the list.

A screenshot of the InSkill portal interface, showing the same three dropdown menus as the previous screenshot. The 'Diagnose' dropdown is now closed. A red box highlights a red 'Begin' button located below the dropdowns.

5. Despliegue el menú desplegable y seleccione los síntomas que está experimentando y, a continuación, seleccione *Submit* (enviar).

A screenshot of the InSkill portal interface. The title is 'What error are you experiencing?'. Below the title is a dropdown menu with the text 'SELECT ONE' and a list of error types: 'Run time diagnostic failure' (highlighted in blue), 'Self test diagnostic failure', 'Air kit problem', 'Load cell won't calibrate', 'Communications error', and 'Bluehill Software Issue'. A red box highlights the 'Run time diagnostic failure' option.

A screenshot of the InSkill portal interface. The title is 'What symptoms are you experiencing?'. Below the title is a dropdown menu with the text 'Grip closing slowly' and a right-pointing arrow. Below the dropdown are two buttons: a blue 'Submit' button (highlighted with a red box) and a white 'Skip' button with a right-pointing arrow.



6. Repase las preguntas de diagnóstico, seleccionando Yes (sí) o No a lo que sea relevante para su sistema.

Step History Data Resources Handoff

Is the flow control valve fully or nearly closed?

✓ Yes ✗ No Skip ▶

7. Si ha solucionado el problema, seleccione *Finished* (finalizado).

Step History Data Resources Handoff

Adjust flow control valve to increase speed

👍 Finished 🗨️ Not Solved

Si el problema no se ha solucionado, seleccione *Not Solved* (no solucionado).

Step History Data Resources Handoff

Adjust flow control valve to increase speed

👍 Finished 🗨️ Not Solved

8. Una vez que haya realizado todos los pasos, puede escalar el problema al Soporte técnico de Instron. Para escalar seleccione *Continue* (continuar).

This will escalate your diagnosis to Instron Support

Continue ...



9. Despliegue el menú desplegable y seleccione su *país o región*.

Please select your country or region

United Kingdom

SELECT ONE

North America

United Kingdom

Ireland

France

Belgium

Netherlands

Luxembourg

Italy

Germany

Spain

Turkey

Poland

Nordic region

China

Japan

Australia

India

Korea

Malaysia

A continuación, seleccione *Submit* (enviar).

Please select your country or region

United Kingdom

Submit

Skip ▶

10. Introduzca su *System ID* (Id. del sistema) y seleccione *Intro*.

Enter your system id

68TM50BXXXXXX

Enter

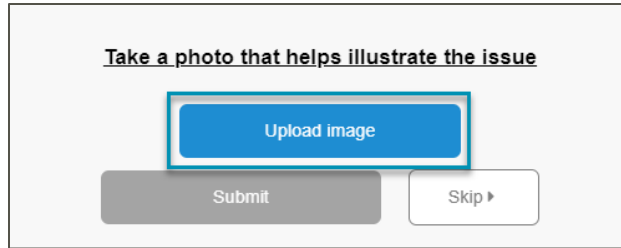
Skip ▶

Utilización de la herramienta de autoayuda InSkill en el portal (5/6)



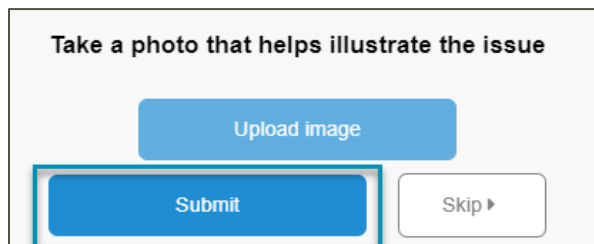
Siguiente
Guía

11. Si tiene una imagen que desea cargar, seleccione *Upload Image* (cargar imagen).

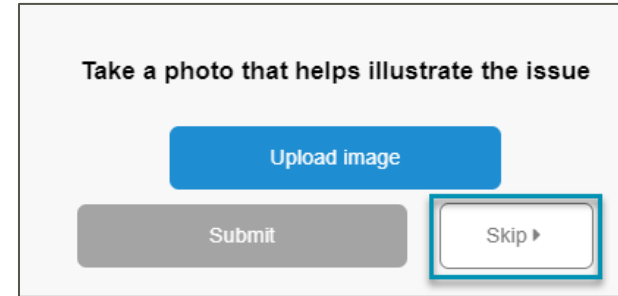


Puede *Arrastrar y soltar* la imagen en el cuadro o seleccionar *Browse* (examinar) para seleccionar una imagen de su escritorio.

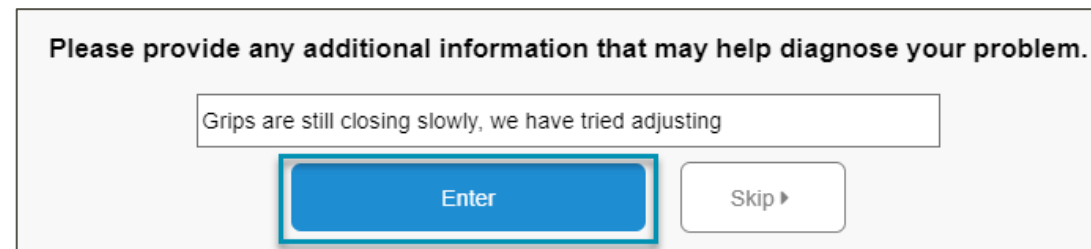
A continuación, seleccione *Submit* (enviar).



Si no tiene una imagen para cargar, seleccione *Skip* (omitir).




12. Proporcione cualquier información adicional que pueda tener sobre el problema y seleccione *Intro*.






13. Su solicitud de soporte se enviará a su equipo local de Soporte técnico. Si desea ponerse en contacto con ellos directamente, haga clic en *Find your local office on our locations page to call for tech support* (buscar su oficina local en nuestra página de ubicaciones para llamar al soporte técnico).



Your support case has been sent

Your request has been forwarded and a representative will respond to you as soon as possible.
If you have any further questions, you can reach us at 800-473-7838, press 3 for service support.

1 

[Find your local office on our locations page to call for tech support.](#)

Software Instron Connect



El software Instron Connect es una herramienta de soporte integrada que está disponible en su panel del operador de Instron o en su PC. Esta sección contiene guías para utilizar las características del software Instron Connect.*

- [Envío de una solicitud de soporte](#)
- [Uso compartido de la pantalla a través del software Instron Connect](#)
- [Recordatorios sobre calibración y contratos de servicio](#)
- [Actualizaciones de software a través del software Instron Connect](#)
- [Generación de códigos QR para la aplicación móvil InSkill AI](#)

*Nota: El PC o panel de su sistema Instron debe estar conectado a Internet para acceder a estas características, excepto para generar códigos QR.

Envío de solicitudes de soporte (1/2)

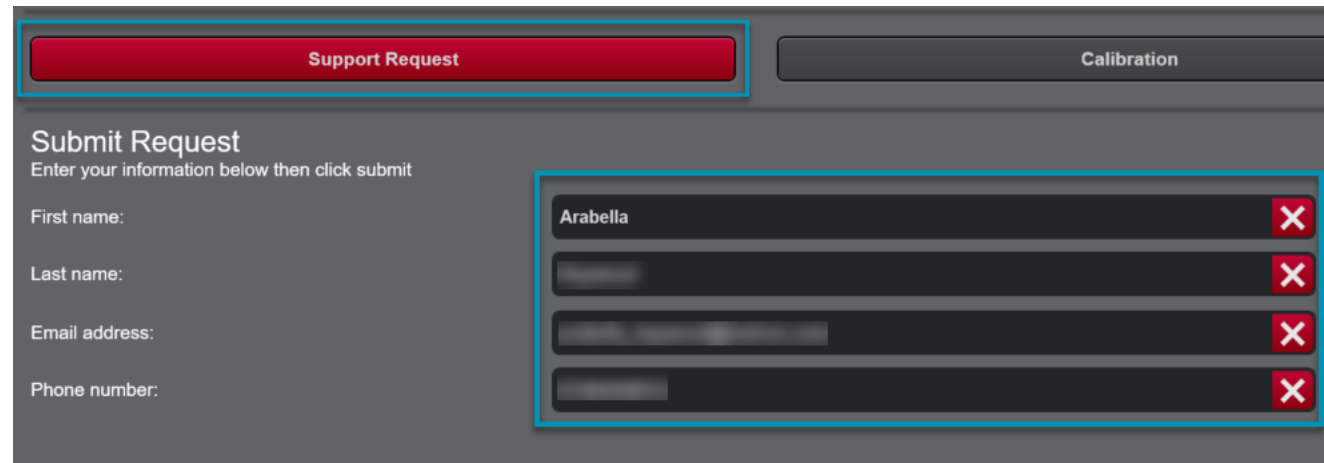


Los usuarios pueden enviar solicitudes de soporte técnico directamente a través del software Instron Connect en su panel del operador o PC de su sistema Instron.

1. Abra el software Instron Connect desde el panel del sistema o el escritorio del PC.



2. Para enviar una solicitud de soporte técnico, haga clic en *Support Request* (solicitud de soporte) y rellene sus datos de contacto.



The screenshot shows a software interface with two tabs: 'Support Request' (active) and 'Calibration'. Below the tabs is a 'Submit Request' section with the instruction 'Enter your information below then click submit'. There are four input fields: 'First name:' (containing 'Arabella'), 'Last name:', 'Email address:', and 'Phone number:'. Each field has a red 'X' icon on the right side, indicating a validation error. The entire form area is highlighted with a red box.

Envío de solicitudes de soporte (2/2)



Siguiente
Sección

3. Para añadir archivos adicionales, haga clic en *Additional Files* (archivos adicionales).

Para elegir el archivo, haga clic en el icono del archivo y seleccione el archivo de su escritorio.

Additional files:

Additional files:

Choose Files:

Message:

4. Añada cualquier información relevante en el campo *Message* (mensaje) y pulse *Submit* (enviar).

Additional files:

Message:

Submit

Uso compartido de la pantalla a través del software Instron Connect (1/3)



Los usuarios pueden compartir su pantalla con el Soporte Técnico de forma segura a través del software Instron Connect.

1. En primer lugar, envíe una solicitud de soporte al Soporte técnico de Instron.

[Ver Envío de una solicitud de asistencia](#)

Submit Request
Enter your information below then click submit

First name: Arabella X

Last name: X

Email address: X

Phone number: X

Additional files:

Message:

2. El Soporte técnico le propondrá una sesión remota de uso compartido de pantalla si esta es la mejor opción. A la hora acordada, le pedirán que pulse el botón *Enable* (habilitar) para obtener el acceso remoto. Una vez habilitado, aparecerá un mensaje en *Message Center* (centro de mensajes) y habrá una marca verde junto a *Remote Access* (acceso remoto).

System Status

Cloud Connection

Calibration

Enable Remote Access

ID	Time	Message
600	30/06/2022 12:21:10	Remote access is now enabled.
105	30/06/2022 12:19:15	Successfully connected to Instron® Connect.

Disable Remote Access

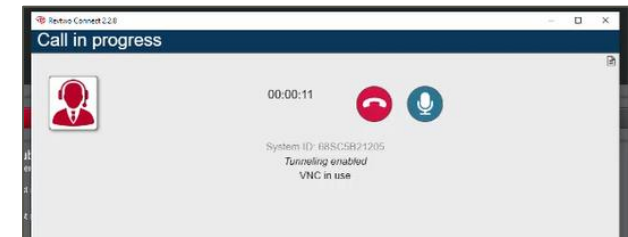
Uso compartido de la pantalla a través del software Instron Connect (2/3)



3. Una vez que haya habilitado el acceso remoto, el Técnico de soporte técnico le llamará. Pulse *Answer call allow screen sharing* (contestar llamada permitir uso compartido de la pantalla) para aceptar la llamada.



4. Una vez conectado, podrá hablar con el Soporte técnico de Instron y este podrá ver su pantalla.

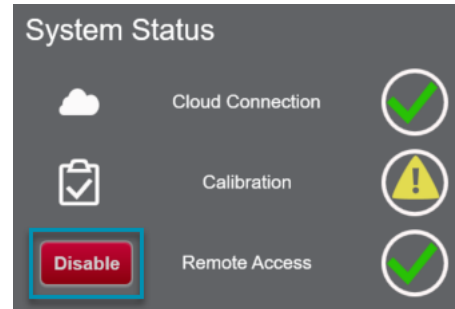


Uso compartido de la pantalla a través del software Instron Connect (3/3)



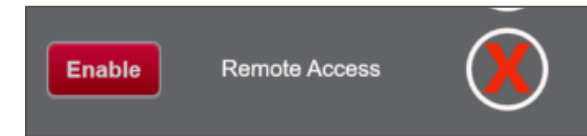
Siguiente
Sección

5. Una vez finalizada la llamada, pulse *Disable* (deshabilitar).



Aparecerá un mensaje en *Message Center* (centro de mensajes) y una marca roja junto a *Remote Access* (acceso Remoto).

ID	Time	Message
605	30/06/2022 12:24:48	Remote access is now disabled.
600	30/06/2022 12:21:10	Remote access is now enabled.
105	30/06/2022 12:19:15	Successfully connected to Instron® Connect.

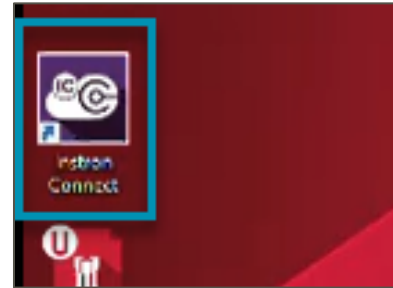


Recordatorios sobre calibración y contratos de servicio (1/2)



Los usuarios recibirán notificaciones en el software Instron Connect cuando sus calibraciones o contratos de servicio estén a punto de expirar. Los usuarios también pueden enviar una solicitud de visita de calibración a través del software.

1. Abra el software Instron Connect desde el panel del sistema o el escritorio del PC.



2. Si sus calibraciones o su contrato de servicio están a punto de expirar, recibirá una notificación en *Message Center* (centro de mensajes). También se mostrará una señal de advertencia debajo de *System Status* (estado del sistema).

ID	Time	Message
105	30/06/2022 14:36:32	Successfully connected to Instron® Connect.
315	30/06/2022 14:36:32	Calibration was performed over 12 months ago. If you wish to recalibrate your system, please contact Instron Service under the 'Calibration' tab to schedule a visit.

System Status

- Cloud Connection
- Calibration
- Remote Access

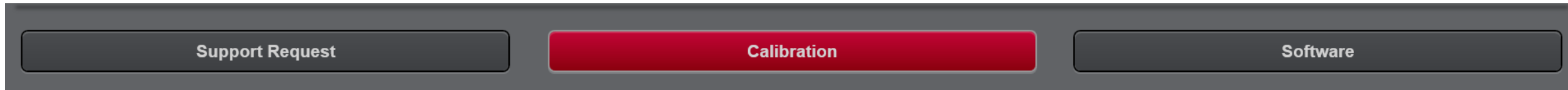
Enable

Recordatorios sobre calibración y contratos de servicio (2/2)



Siguiente
Sección

3. Para solicitar una calibración, haga clic en la pestaña *Calibration* (calibración).



Support Request Calibration

First Name: Arabella

Last Name:

Email Address:

Phone Number:

Message:

Request

Calibration Due:

Service Agreement:

QR Code:

System Status:

Enable

Actualizaciones de software (1/3)



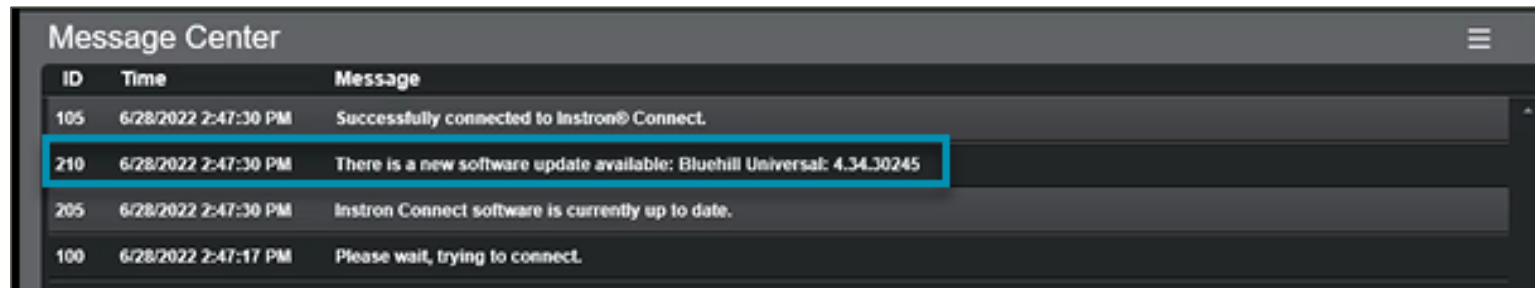
Los usuarios pueden descargar actualizaciones de software para Bluehill Universal a través del software Instron Connect.

NOTA IMPORTANTE: Si su sistema requiere validación IQ (cualificación de instalación)/OQ (cualificación de operación) para cumplir las normas de la FDA (o equivalente), no instale ni actualice el software Instron en su PC sin la autorización previa de su Equipo de calidad interno. La actualización de su software Bluehill invalidará cualquier validación de software IQ/OQ existente en el sistema, lo que requiere una nueva validación del sistema para que esté conforme. No obstante, la instalación del software Instron Connect no afecta a IQ/OQ y puede instalarse y actualizarse como sea necesario.

1. Abra el software Instron Connect desde el panel del sistema o el escritorio del PC.



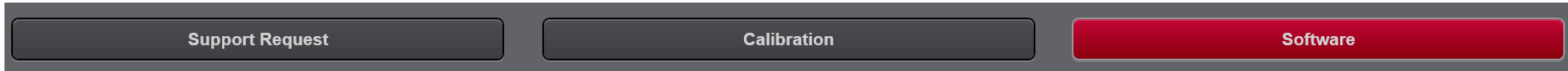
2. Si hay una actualización de software disponible, recibirá una notificación en el *Message Center* (centro de Mensajes).



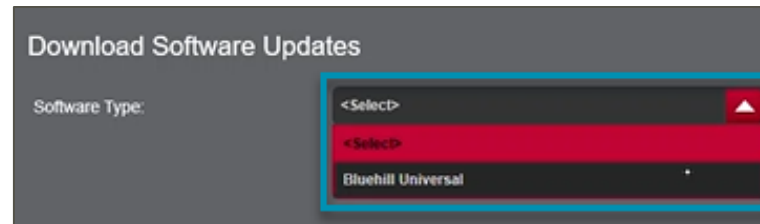
Actualizaciones de software (2/3)



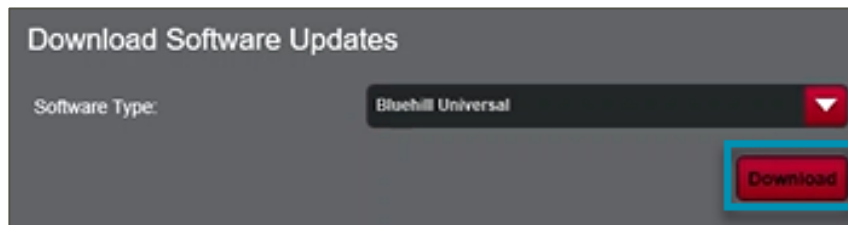
3. Para actualizar el software, pulse la pestaña *Software*.



4. Despliegue el menú desplegable *Software Type* (tipo de software) y seleccione *Bluehill Universal*.



5. Pulse *Download* (descargar).

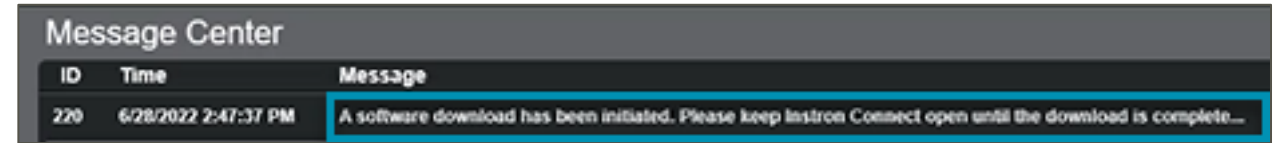


Actualizaciones de software (3/3)

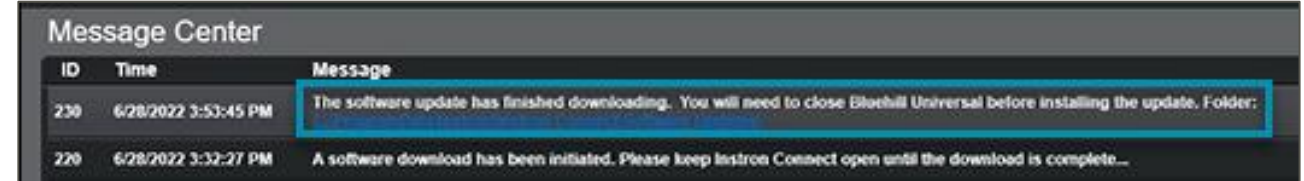


Siguiente Sección

6. Recibirá una notificación en *Message Center* (centro de mensajes) que indicará que se ha iniciado la descarga del software.

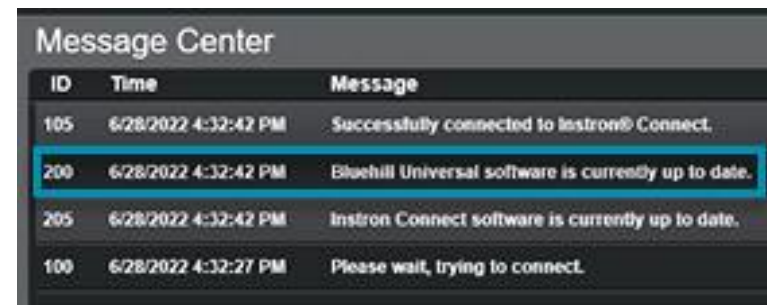
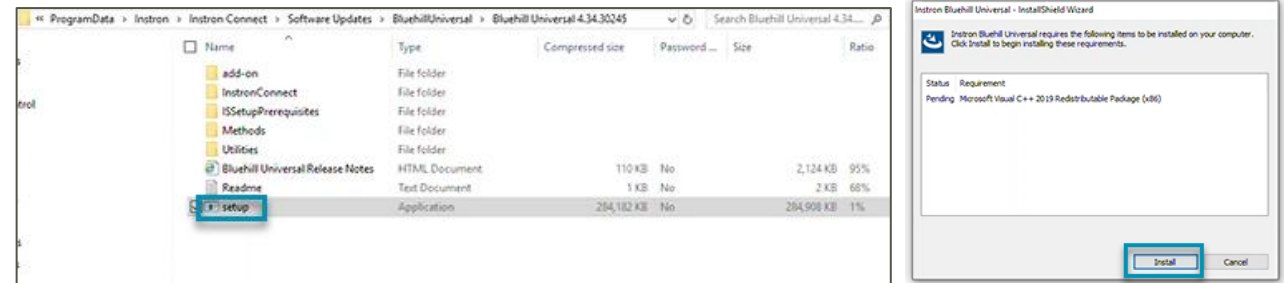


7. Otra notificación aparecerá en *Message Center* (centro de mensajes) cuando la descarga haya finalizado. Haga clic en el vínculo de la notificación para descargar la actualización del software.



8. Haga clic en *setup* (configuración) y, a continuación, pulse *Install* (instalar).

Una vez que se haya actualizado el software, recibirá otra notificación en *Message Center* (centro de mensajes).



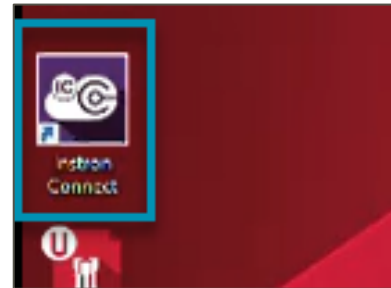
Generación de códigos QR para la aplicación móvil InSkill AI (1/2)



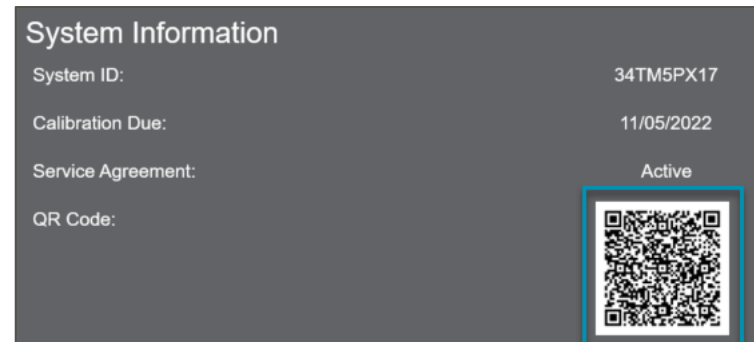
Los usuarios pueden escanear el código QR dentro de su software Instron Connect para acceder a la aplicación móvil InSkill AI.

[Más información sobre InSkill.](#)

1. Abra el software Instron Connect desde el panel del sistema o el escritorio del PC.



2. Escanee el código QR con la cámara de su dispositivo móvil.



Generación de códigos QR para la aplicación móvil InSkill AI (2/2)

3. El código QR le dará un código de escalamiento para proporcionar al Soporte técnico de Instron, si es necesario, un vínculo al portal Instron Connect y la opción de descargar la aplicación móvil InSkill AI.

Para descargar la aplicación InSkill, pulse *App Store* o *Google Play*.

4. Una vez descargada, puede abrir la aplicación InSkill y volver a escanear el código QR para acceder a sus certificados de calibración, al historial de servicio y a la herramienta de resolución de problemas basada en la IA. Haga clic aquí para obtener más información sobre la [aplicación móvil InSkill AI](#).



Siguiente
Guía



Aplicación InSkill



Esta sección contiene guías para configurar tu cuenta en la aplicación InSkill y utilizar las diferentes funciones disponibles en la aplicación una vez que hayas iniciado sesión. [Haz clic aquí para ver las instrucciones en el portal web de InSkill.](#)



[Crear una cuenta](#)



[Herramienta de resolución de problemas: cómo utilizar la función «Preguntar»](#)



[Herramienta de resolución de problemas: uso de flujos de trabajo](#)




[Flujos de trabajo escalonados](#)

Crear una cuenta (1/3)



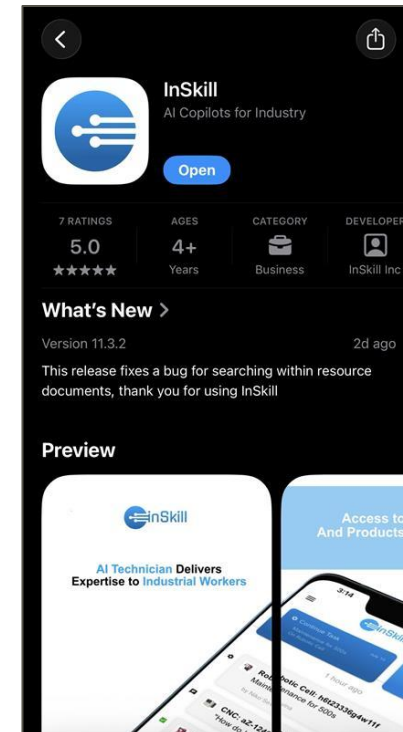
Habrás recibido un correo electrónico en el que se te invita a descargar la aplicación InSkill. Para descargar la aplicación, puedes abrir el correo electrónico en tu dispositivo móvil y hacer clic en el enlace que aparece en él, o bien buscar «InSkill» en la App Store de Apple o en Google Play:

Enlace del correo electrónico:



Once you have downloaded the app, you can join the account. If you are reading this email on your computer, use the app's QR code scanner and scan this code to join. If you are reading this email on your phone or tablet, click on the button below to register InSkill. You can also enter the code manually to authenticate in the app.

Buscar en la tienda de aplicaciones:



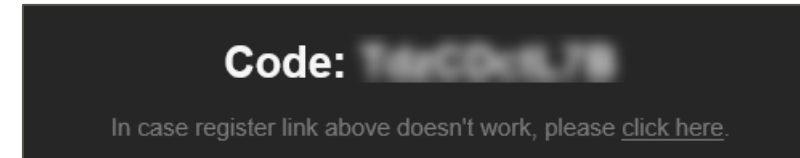
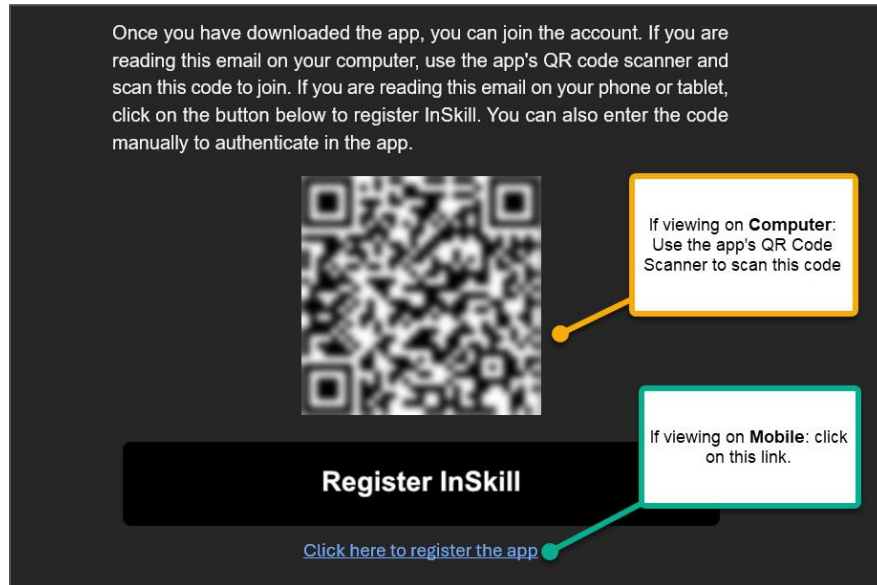
Crear una cuenta (2/3)



Una vez que hayas descargado la aplicación, ya sea a través del enlace del correo electrónico o buscándola en la App Store, sigue los pasos que se indican a continuación para activar tu cuenta:

1. Si estás leyendo el correo electrónico en tu teléfono, haz clic en el enlace. Si, por el contrario, estás leyendo el correo electrónico en tu ordenador, utiliza el escáner de códigos QR de la aplicación para unirte.

2. Si estás accediendo desde tu teléfono, pega el código de autorización en el cuadro de texto y haz clic en «Activar».

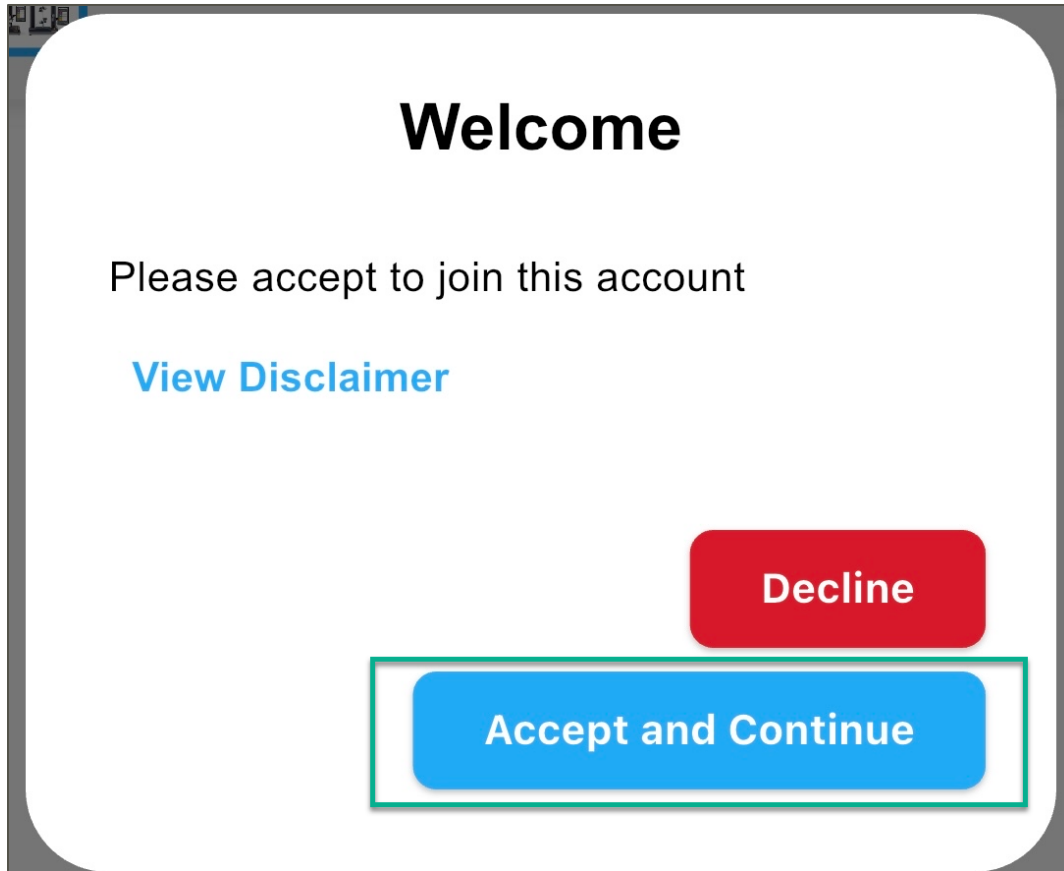


Crear una cuenta (3/3)



Siguiente
Sección

Una vez que hayas escaneado el código o lo hayas introducido, haz clic en «*Aceptar y continuar*» para finalizar la configuración.



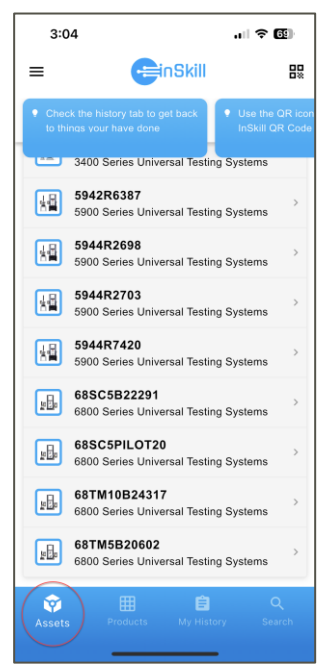
Herramienta de resolución de problemas: cómo utilizar la función «Preguntar» (1/5)



La aplicación InSkill AI incluye una herramienta de resolución de problemas basada en IA que ayuda a los usuarios a autodiagnosticar y resolver problemas del sistema. Hay dos formas de acceder a la herramienta de resolución de problemas a través de la aplicación InSkill:

Opción 1:

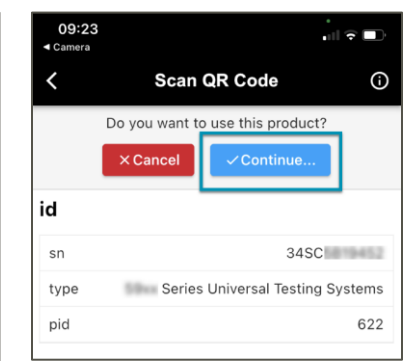
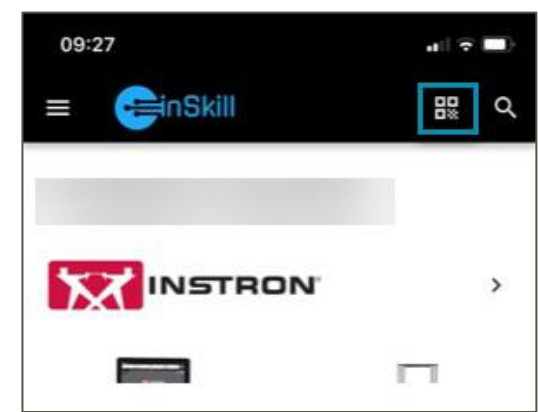
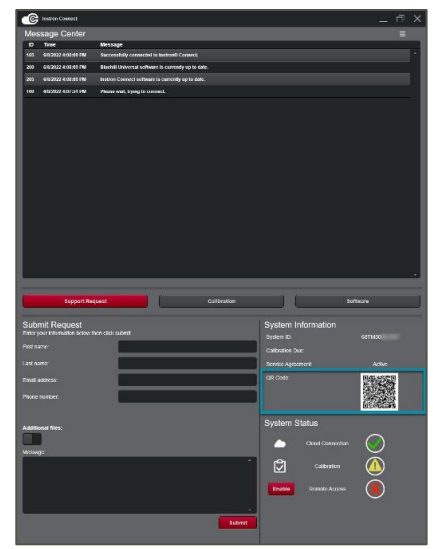
1.1 Abre la aplicación InSkill en tu dispositivo inteligente y pulsa la pestaña «Activos». Pulsa el ID del sistema con el que tienes un problema.



Opción 2:

1.2 Abre el software Instron Connect en el panel de control del operador o en tu ordenador. Abre la aplicación InSkill AI y escanea el código QR con tu dispositivo móvil.

[Haz clic aquí para obtener más información sobre el software Instron Connect](#)

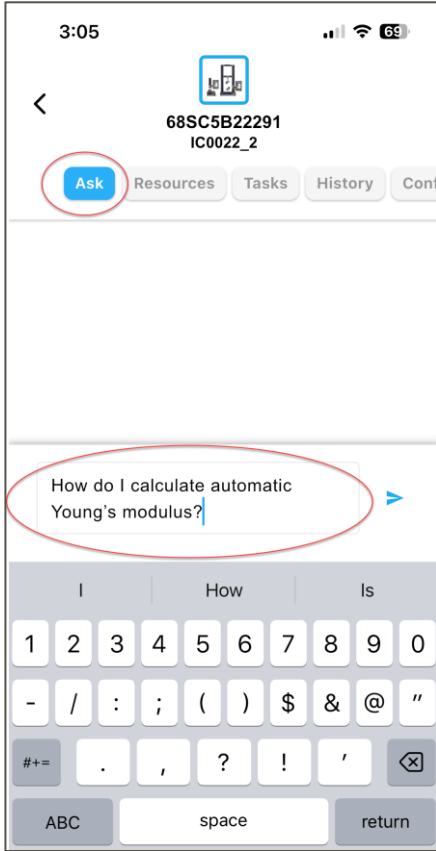


Herramienta de resolución de problemas: cómo utilizar la función «Preguntar» (2/5)

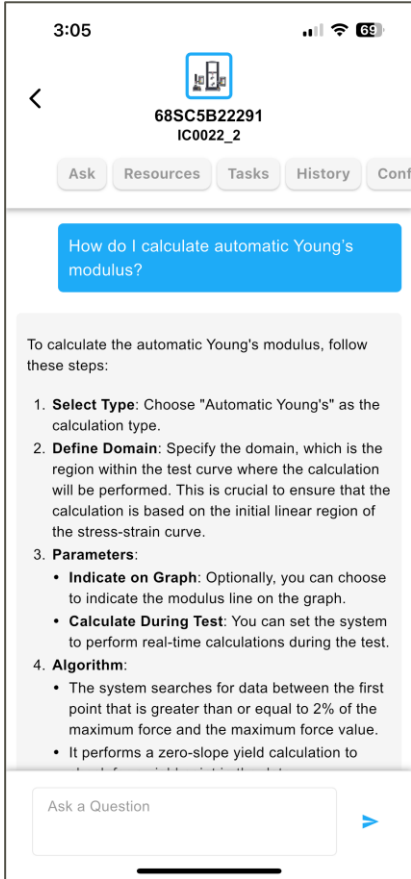


2. Se abrirá por defecto la pestaña «Preguntar». Ahora te encuentras en una sesión de chat con la función «Preguntar» de InSkill, basada en inteligencia artificial. En este momento, puedes interactuar con el copiloto haciéndole una pregunta o describiendo el problema que estás experimentando.

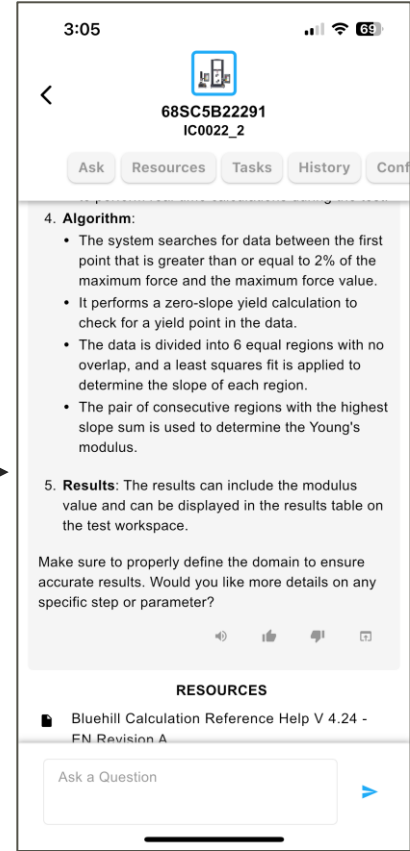
Pregunta de un usuario



Respuesta de InSkill Ask



La captura de pantalla de la derecha muestra cómo sigue la respuesta tras desplazarse por la página.



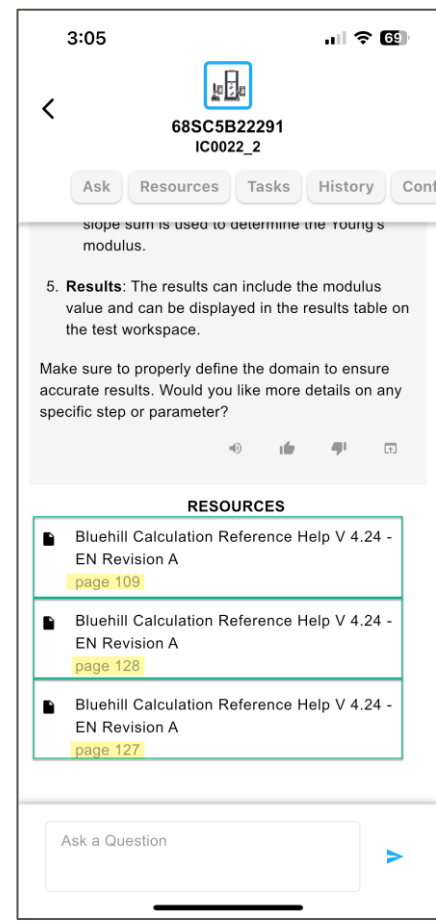
Herramienta de resolución de problemas: cómo utilizar la función «Preguntar» (2/5)



La respuesta de la función «Preguntar» procede de un recurso oficial de Instron, normalmente un manual o una guía del producto. Este recurso se ha subido para que la IA pueda consultarlo rápidamente y ofrecerte la información correcta. Si deseas consultar el recurso directamente, puedes seguir las instrucciones que se indican a continuación.

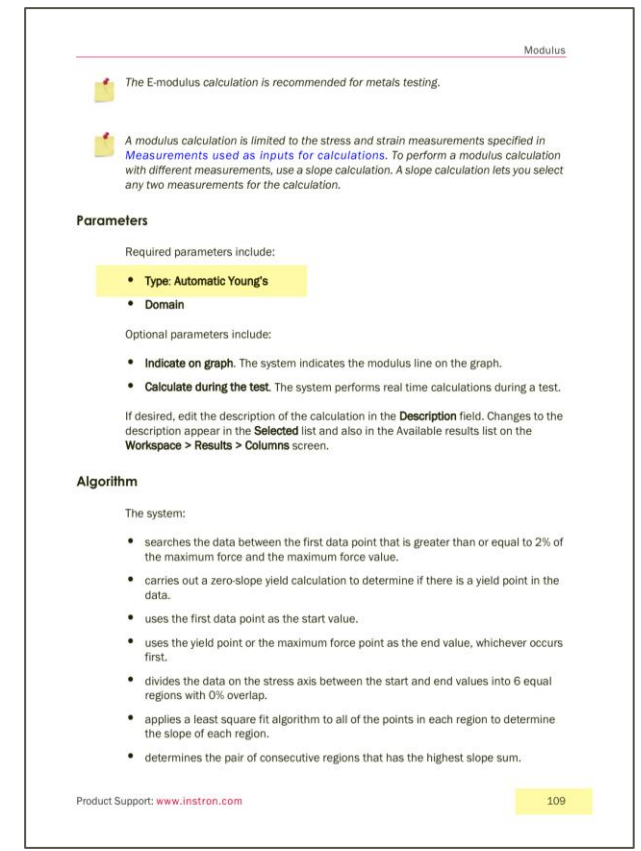
3.1 Desplázate hasta el final de la respuesta hasta que veas la sección «Recursos».

Nota: Aquí aparecerán los títulos de los manuales, así como el número de página y la revisión en los que se ha consultado esta respuesta.



3.2 Selecciona el recurso que quieras ver.

Ejemplo: Hemos seleccionado la primera. El número de página 109 coincide con el que aparece debajo del título en la sección «Preguntas» y menciona el cálculo automático del módulo de Young sobre el que preguntamos anteriormente en el paso 3.





4. Consejos para sacar el máximo partido a InSkill GPT y obtener resultados satisfactorios

Curso intensivo de «Ask» de InSkill

Piensa:

- «¿Qué le preguntaría al servicio técnico?»

Haz preguntas:

- «¿Cómo se calcula el módulo de Young automático?» frente a «módulo de Young automático»

Proporciona contexto:

- Menciona el tipo de montura y el accesorio concretos

Haz preguntas de seguimiento:

- Haz varias preguntas en una sesión de chat para aclarar dudas

Da tu opinión:

- Usa el pulgar hacia arriba o hacia abajo para ayudar a mejorar las respuestas futuras

Cuanto más específico seas, mejor será la respuesta

Herramienta de resolución de problemas: cómo utilizar la función «Preguntar» (2/5)

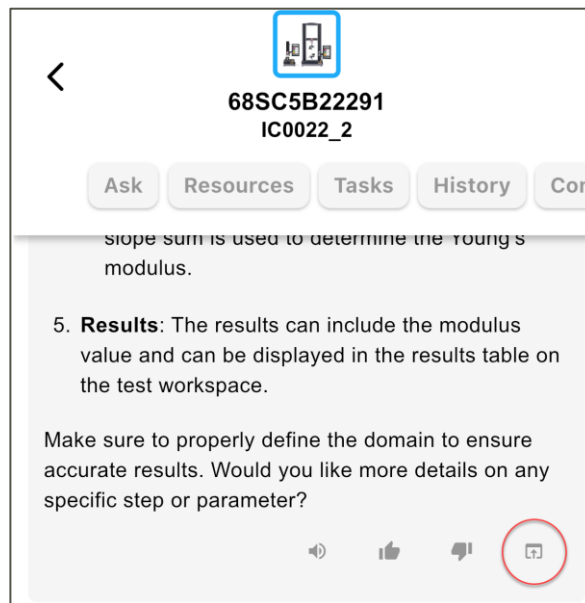


Siguiente
Sección

5. Si necesitas más ayuda, puedes remitir tu consulta al servicio de asistencia técnica de Instron a través de la función «Preguntar».

5.1 Pulsa el botón de escalado situado en la esquina inferior derecha de la respuesta.

- Para conocer los pasos restantes del proceso de escalado, [consulta la diapositiva 52](#).
- [Aplicación InSkill: flujos de trabajo escalonados](#)

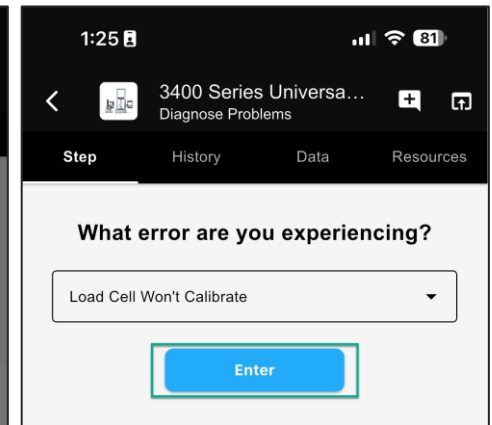
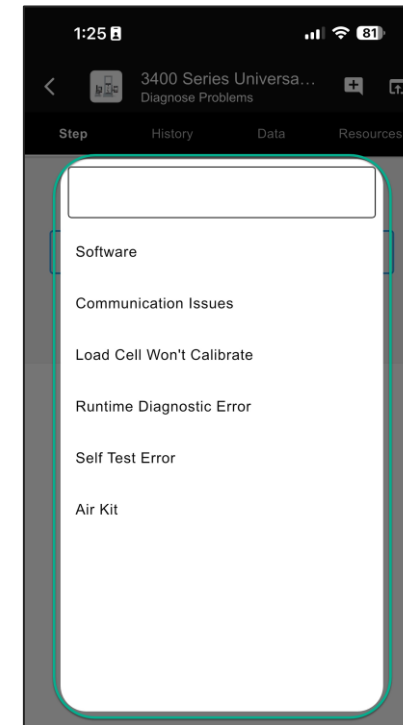
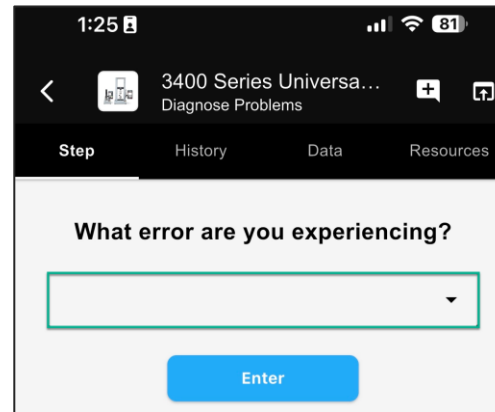
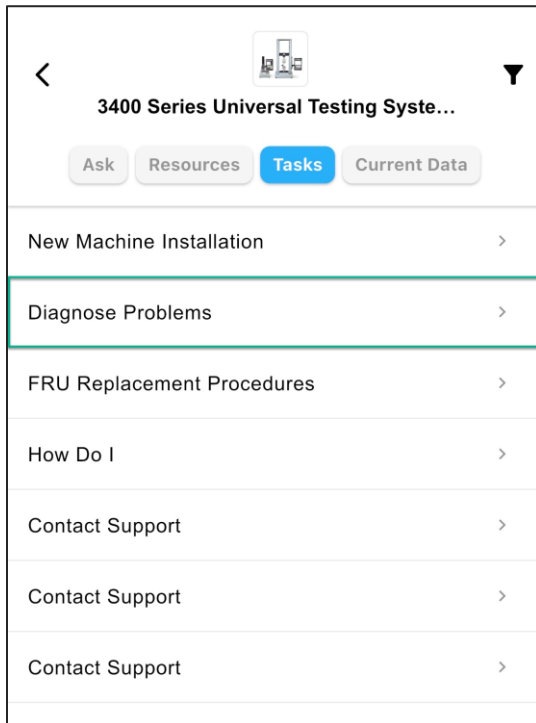


Herramienta de resolución de problemas: uso de flujos de trabajo (1/3)



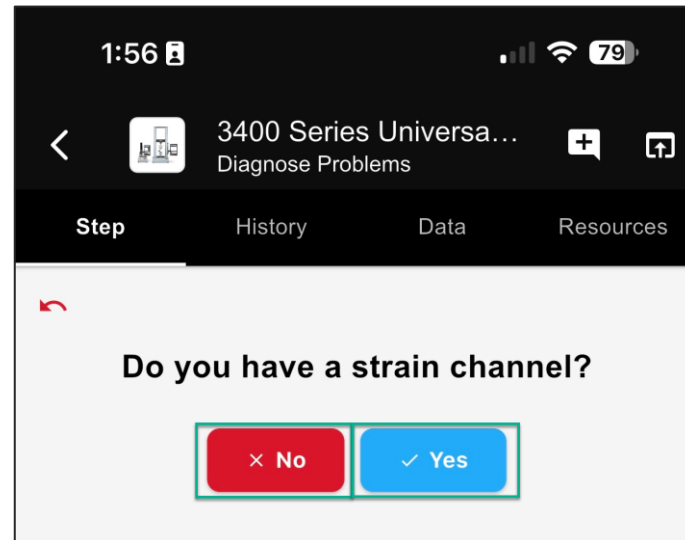
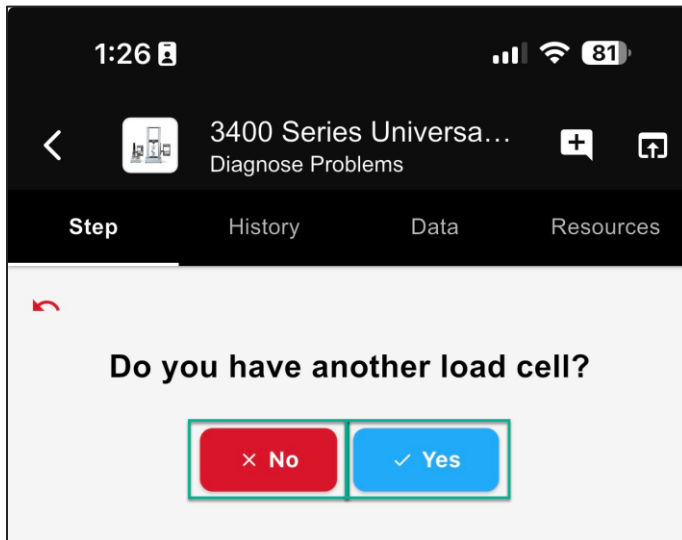
1. Si lo deseas, también puedes consultar los flujos de trabajo de resolución de problemas ya preconfigurados. Selecciona «Tareas» y, a continuación, «Diagnosticar problemas» o «Cómo hacer» para verlos.

2. Despliega cualquiera de los menús; en este ejemplo se utiliza «¿Qué error te está dando?», selecciona el error que te está dando en el menú desplegable y pulsa Intro.





3. Responde a las preguntas de diagnóstico seleccionando «Sí» o «No».

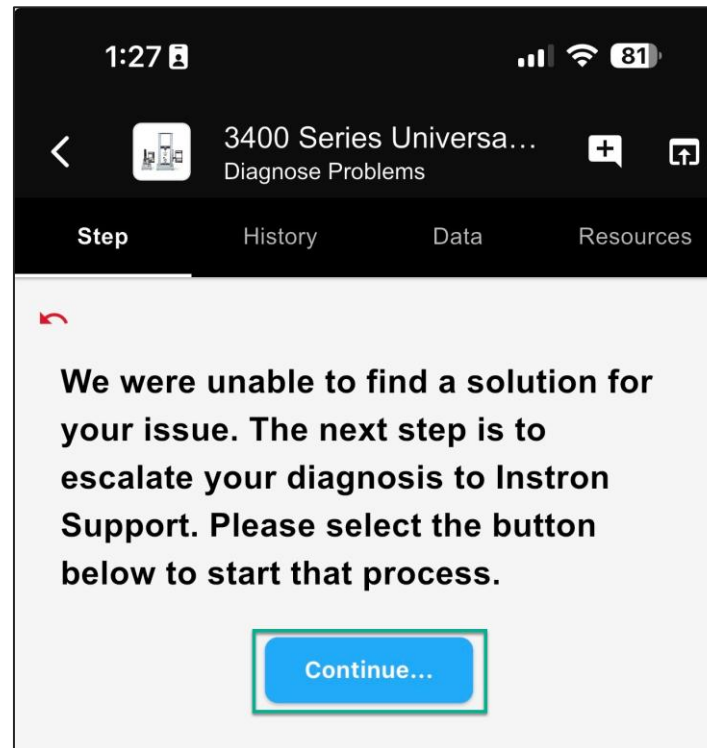




4. Si llega al final de las preguntas y el problema sigue sin resolverse, pulse «*Continuar*» para remitir el problema al servicio de asistencia técnica de Instron.

Para conocer los pasos de escalado restantes, consulte:

- [Aplicación InSkill: flujos de trabajo escalonados](#)



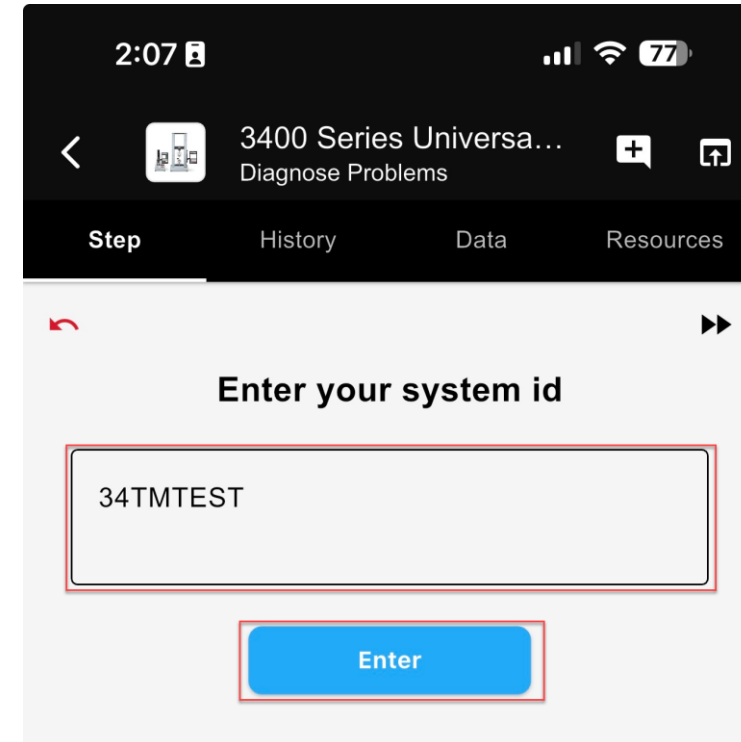
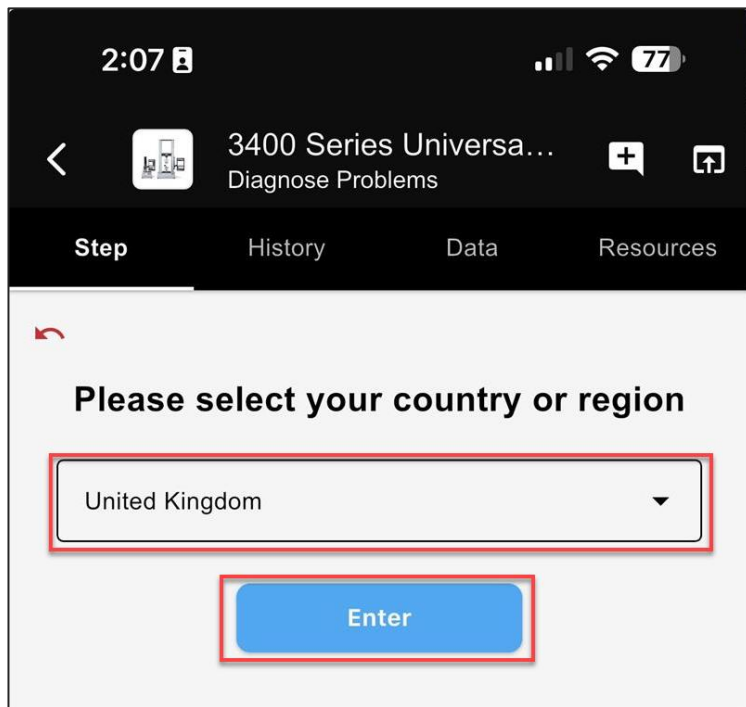
Flujos de trabajo escalonados (1/3)



Follow these steps to escalate workflows to Instron Technical Support:

1. Select your country or region from the pull-down menu, and press *Enter*.

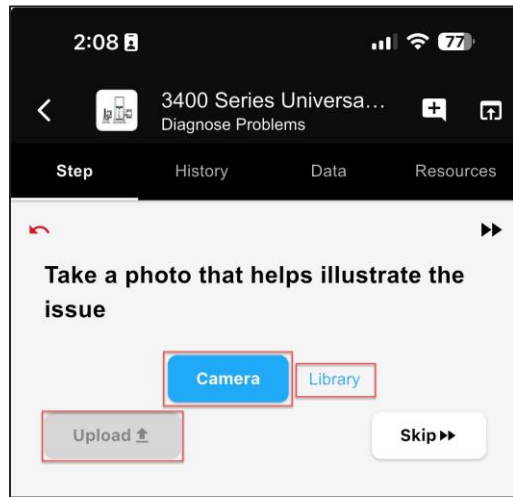
2. Type your system ID, and press *Enter*.



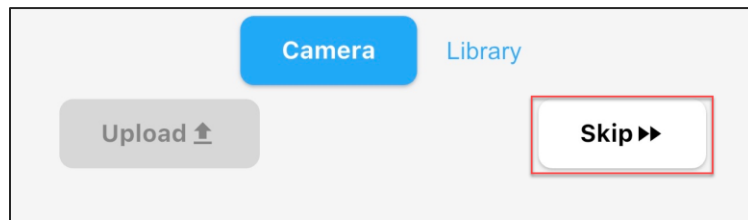
Flujos de trabajo escalonados (2/3)



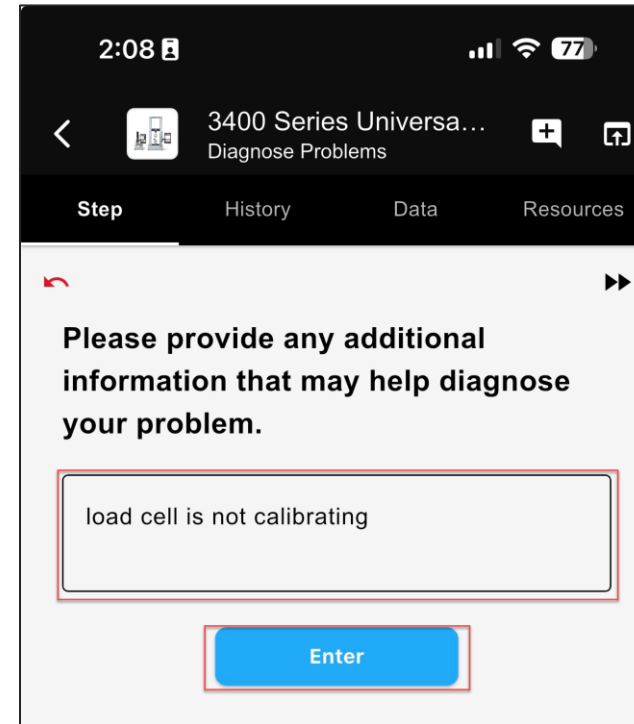
3. If you would like to add any photos, press *Camera* to take the photo or *Library* to pick a photo from your camera roll. Then press *Upload*.



If you do not have any photos to upload, press *Skip*.



4. Enter a description of your issue and press *Enter*.



Note: Your taskflow summary and Ask chat transcript will automatically be sent to Tech Support when you escalate.

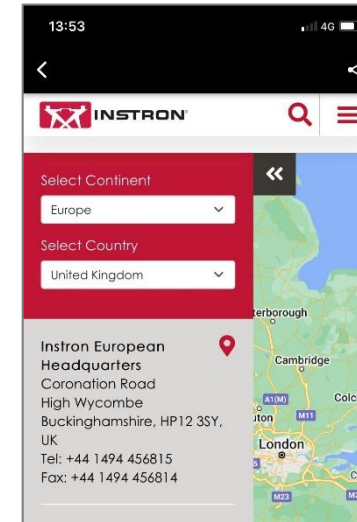
Flujos de trabajo escalonados (3/3)



Siguiente
Sección

4. Si desea ponerse en contacto directamente con el servicio de asistencia técnica, dispone de varias opciones.

Teléfono: puede encontrar el número de teléfono de su oficina local haciendo clic en «Buscar su oficina local» en nuestra página de ubicaciones. Desplácese hasta la parte inferior de la página y utilice el menú desplegable para seleccionar la región y el país correspondientes. Allí encontrará los datos de contacto de la oficina local.



Portal Instron Connect: Puede ponerse en contacto con su oficina local a través de la función de asistencia del portal Instron Connect; [haga clic aquí para ver las instrucciones](#).

Software Instron Connect: Puede ponerse en contacto con su oficina local directamente desde el panel de control del operador o desde su ordenador a través del software Instron Connect; [haga clic aquí para ver las instrucciones](#).

Nota: cuando envíe una solicitud de asistencia, asegúrese de indicar su número de escalado para que el servicio de asistencia técnica de Instron pueda consultar los diagnósticos de su sistema.

Portal web de InSkill



Esta sección contiene guías para configurar tu cuenta en el portal web de InSkill y utilizar las diferentes funciones disponibles en el portal una vez que hayas iniciado sesión. [Haz clic aquí para obtener instrucciones sobre la aplicación de InSkill.](#)

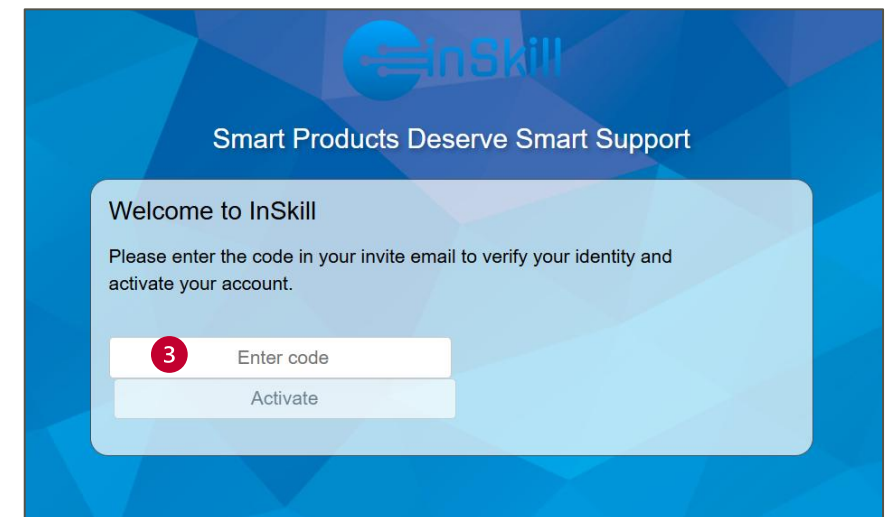
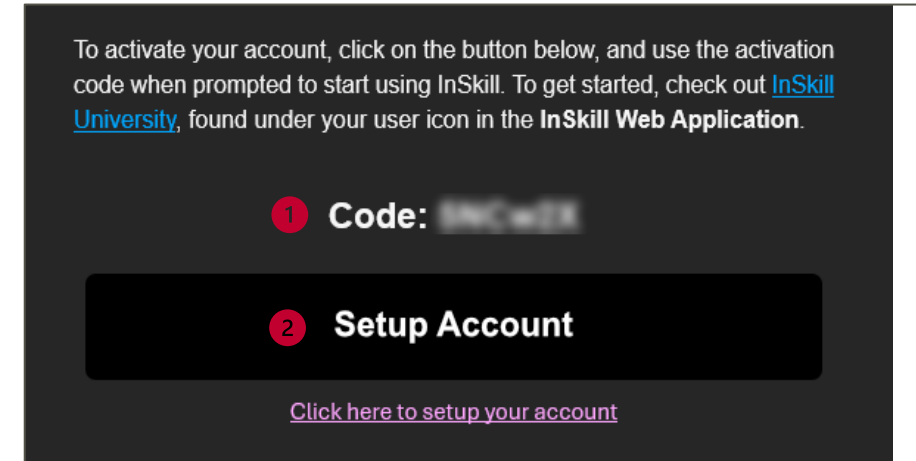
- [Crear una cuenta](#)
- [Usuarios adicionales y acceso](#)
- [Herramienta de resolución de problemas - InSkill GPT](#)
- [Herramienta de resolución de problemas: tareas](#)
- [Escalar el problema y ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica](#)

Crear una cuenta (1/1)



Ya habrás recibido un correo electrónico en el que se te invita a descargar la aplicación InSkill y a activar tu cuenta. Si aún no lo has hecho, busca ese correo electrónico y sigue el enlace para activar tu cuenta:

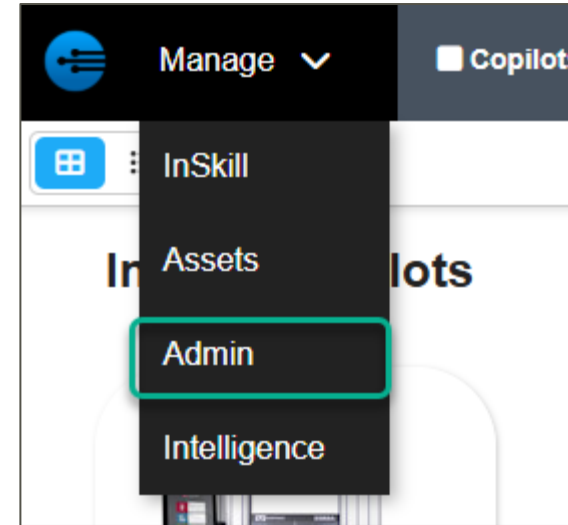
1. Copia el texto «Código» del correo electrónico.
2. Haz clic en el botón «Configurar cuenta» que aparece en el correo electrónico.
3. Se abrirá una nueva página. Pega el código de autorización en el cuadro de texto y haz clic en «Activar».
4. Introduce tus datos de usuario y crea una contraseña en la sección «Completar tu perfil» para finalizar el proceso de registro.



Ver usuarios existentes (1/3)



1. Inicie sesión en el portal con una cuenta de administrador (persona de contacto principal de la cuenta de Instron)
2. Selecciona «Gestionar» > «Admin»
3. Selecciona «Equipo» para ver todos los usuarios existentes (ordenados por dirección de correo electrónico)



A screenshot of the 'Team' page in the application. The 'Team' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is an 'Export' button and a dropdown menu set to 'Active'. The main content is a table with the following data:

Name	Role	Copilots
bob_jones	Helpdesk Agent	All
christine_smith	User 1 - InSkill Apps	All



Administrador

- Acceso a la aplicación InSkill y al portal web de InSkill
- Derechos de creación y modificación de usuarios
- El contacto principal del contrato con Instron se crea automáticamente en este rol

Usuario 1 - Aplicaciones InSkill

- Acceso exclusivo a la aplicación InSkill
- Los contactos secundarios del contrato de Instron se crean automáticamente en este rol (antes de febrero de 2026)

Experto en atención al cliente

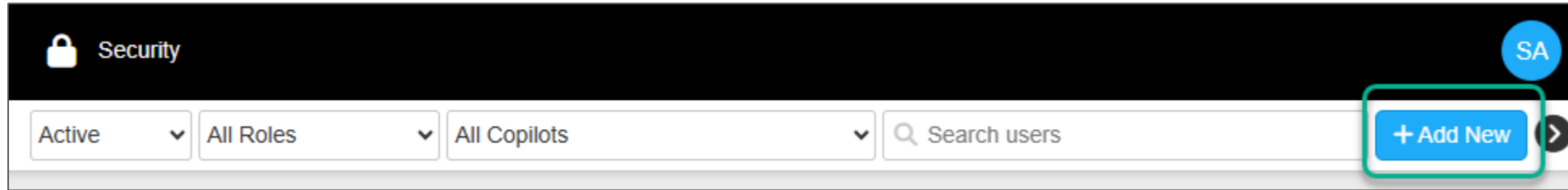
- Acceso a la aplicación InSkill y al portal web de InSkill
- Los contactos secundarios del contrato de Instron se crearán automáticamente en esta función (a partir de febrero de 2026)

Añadir usuarios adicionales (3/3)



Next
Guide

1. En la pestaña «Equipos», selecciona «+ Añadir nuevo»



2. Introduce los datos del nuevo usuario

- Rol
- Correo electrónico
- Nombre
- Apellidos

3. Pulsa en «Añadir usuario»

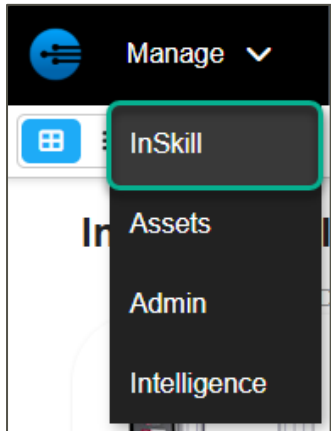
4. El usuario aparecerá ahora en la lista y recibirá correos electrónicos automáticamente para crear cuentas en la aplicación InSkill y/o en el portal web, en función de sus permisos.

Herramienta de resolución de problemas - InSkill GPT (1/1)

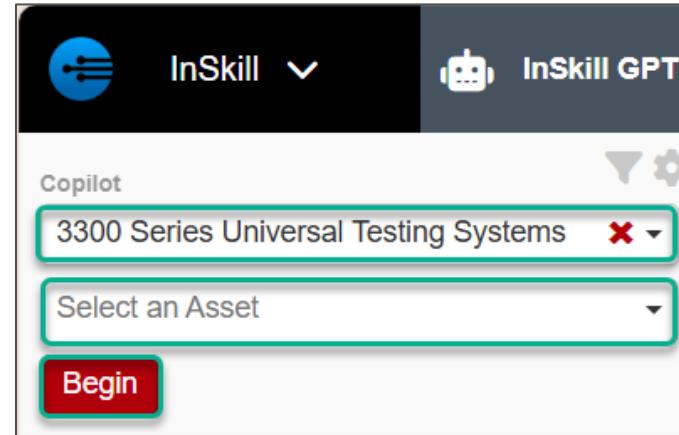


Siguiente
Sección

1. Selecciona «Gestionar» > «InSkill»



2. Selecciona un copiloto y, si lo deseas, selecciona un activo. A continuación, selecciona «Comenzar».



3. Se abrirá el chat de InSkill GPT.

Aquí puedes formular una pregunta [siguiendo los consejos para interactuar con InSkill GPT y obtener resultados satisfactorios](#). A continuación, selecciona el botón azul de la derecha para enviar la pregunta.

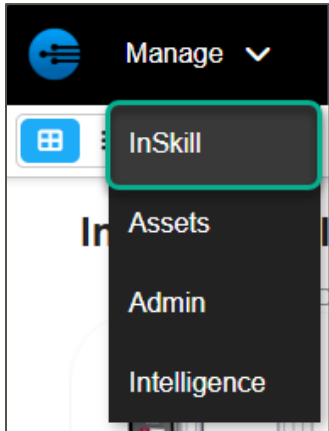
ASK

Herramienta de resolución de problemas: tareas (1/1)



Siguiente
Sección

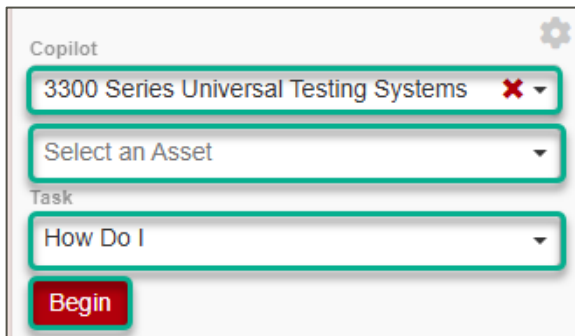
1. Selecciona «Gestionar» > «InSkill»



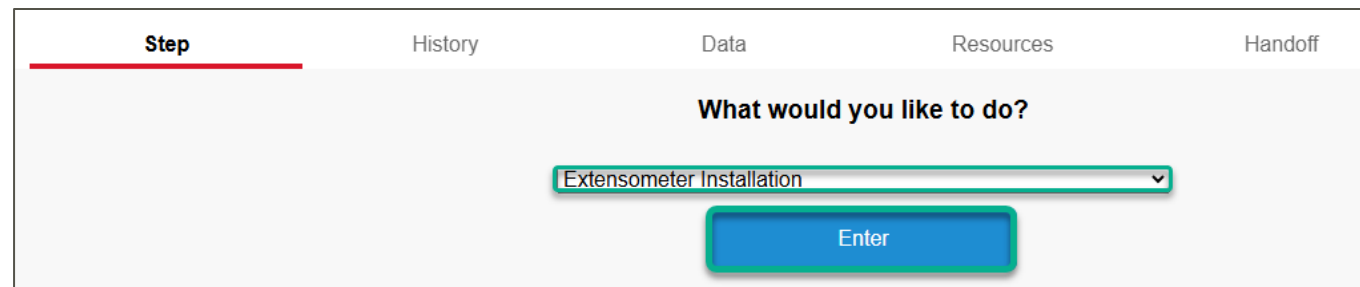
2. En la barra de herramientas, selecciona «Tareas»



3. Selecciona un copiloto y un activo (si lo deseas). A continuación, selecciona una tarea y, después, selecciona «Comenzar».



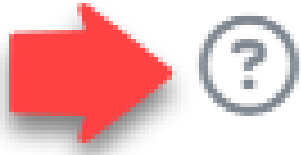
4. Selecciona el campo y, a continuación, pulsa Intro.



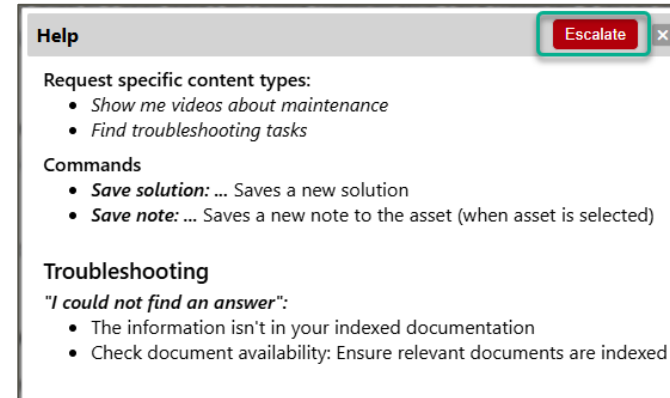
Escalada en InSkill GPT (1/1)



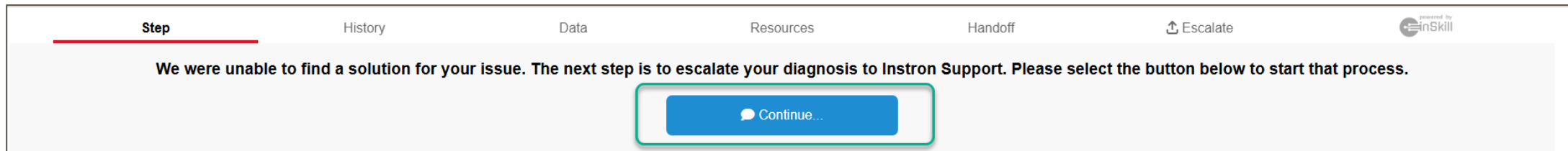
1. En la esquina superior derecha del chat de InSkill GPT, selecciona el icono del signo de interrogación «?».



2. Consulte el mensaje de ayuda. Si necesita más ayuda, seleccione «Escalar».



3. Selecciona «Continuar» y consulta la sección [«Aplicación móvil InSkill: uso de la herramienta de resolución de problemas de InSkill AI»](#) para completar el proceso de escalado.

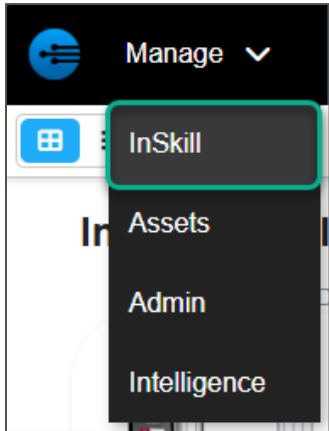


Cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica (1/1)

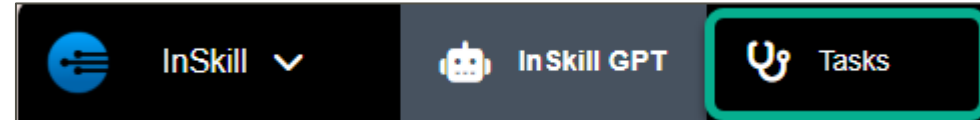


Siguiente
Sección

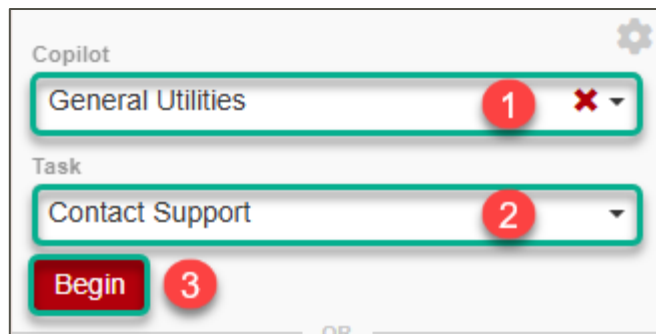
1. Selecciona «Gestionar» > «InSkill»



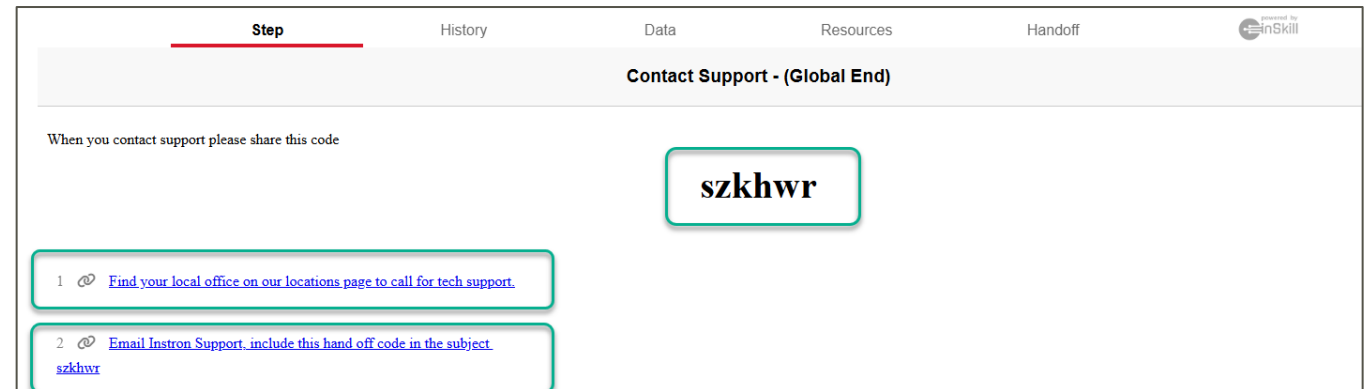
2. Seleccionar tareas.



3. Selecciona «Servicios públicos generales» como copiloto. A continuación, selecciona «Contactar con el servicio de asistencia» como tarea.



4. Sigue las instrucciones y anota el código.





Si tiene problemas o necesita ayuda con cualquiera de las herramientas de Instron Connect, existen dos opciones para ponerse en contacto con nosotros:

1. Portal Instron Connect: Si puede iniciar sesión en el portal Instron Connect, vaya a "Support" (soporte) y cree una nueva solicitud de soporte bajo el tipo de solicitud "Instron Connect":

Support Request

Request Type: * --Select Request Type--

REQUESTOR

First Name: Harold

Preferred Contact: Email Phone

- Select Request Type--
- Instron Connect Portal Access
- Technical Support
- Calibration Quote
- On-site Service
- Service Parts or Returns
- Other

2. Correo electrónico: También puede enviarnos un correo electrónico a connect_support@instron.com