



[Base de conocimiento](#) > [Usando FieldKit](#) > [¿Qué pasa si tengo alguna duda o hay algún problema?](#)

¿Qué pasa si tengo alguna duda o hay algún problema?

Lindsay Starke - 2026-03-18 - [Comentarios \(0\)](#) - [Usando FieldKit](#)

Si tienes algún problema con tu estación FieldKit, ponte en contacto con nosotros a través de una [solicitud de asistencia](#). Si quieres compartir tus ideas y retos con otros usuarios de FieldKit, echa un vistazo al [foro de la comunidad de FieldKit](#) para charlar y colaborar con otras personas que utilizan FieldKit en todo el mundo.

Al enviar una solicitud, la información que proporcionas ayudará a nuestro equipo a ayudarte. A continuación te ofrecemos algunos consejos para que el proceso sea lo más eficiente posible:

Asunto: Una descripción sencilla de una línea del problema, como "La pantalla de la aplicación se queda bloqueada en 'Recuperando información de la estación'."

Categoría: Selecciona «Pregunta» si tienes alguna duda y «Problema» si estás experimentando un fallo.

¿Cómo podemos ayudar?

Estos detalles, cuando sean aplicables, pueden acelerar nuestro proceso de resolución de problemas:

- Información específica de la plataforma (¿Tienes problemas con el hardware de tu estación FieldKit, la aplicación móvil o el portal web?)
- Problemas de hardware: incluye el nombre de tu estación, fotografías del hardware y, siempre que sea posible, sube los registros de la estación. Puedes adjuntar estos archivos a tu solicitud. [How do I get logs off my FieldKit station?](#) También es recomendable que indiques si has actualizado el firmware recientemente y qué versión estás utilizando.
- Problemas con la aplicación: incluye qué dispositivo móvil, versión del sistema operativo y versión de la aplicación FieldKit estás utilizando (se encuentra en la sección «Ayuda» de la aplicación). ¡Las capturas de pantalla o las grabaciones de pantalla también suelen ser útiles! También puedes enviar los datos de diagnóstico de la aplicación desde la sección «Ayuda».
- Problemas con el portal: Indica qué navegador web estás utilizando y la URL o el nombre de la página en la que tienes problemas. ¡Las capturas de pantalla o las grabaciones de pantalla suelen ser de gran ayuda!

Pasos para reproducir el problema: Explica a nuestro equipo los pasos que debemos seguir para reproducir este problema. Cuantos más detalles, mejor. También es útil indicar lo que esperabas ver y lo que viste realmente.