



BigMarker

Guía de solución de problemas para asistentes a BigMarker

En BigMarker, nos comprometemos a ayudarte a sacar el máximo partido de tu evento virtual. A continuación encontrarás algunos de los problemas técnicos más frecuentes y consejos para solucionarlos. Si sigues teniendo problemas después de seguir estos pasos, ponte en contacto con el organizador del evento.

¿Cuáles son los requisitos del sistema para participar en un evento virtual o seminario web en BigMarker?

Muchos problemas técnicos se deben a que no se cumplen los requisitos del sistema o del hardware de BigMarker, por lo que te pedimos que revises estos requisitos cuando soluciones tu problema. Antes de iniciar sesión en tu evento, realiza una [comprobación del sistema](#) y prueba tu hardware.

BigMarker System Check

Running System Check...	
✔ High internet speed 73.36 mbps download, 16.96 mbps upload - looks good!	Troubleshoot
✔ Network Firewall Check Network connection looks good! You should have no trouble connecting to the webinar.	Troubleshoot
✔ Operating System Mac OS X - looks good!	Troubleshoot
! Chrome browser out of date. Chrome v.88.0	Troubleshoot

Test Your Audio & Video	
Audio Output	Test Speakers
Microphone	Test Microphone
Webcam	Test Webcam

[Learn more in the Help Center](#)

Si falla la comprobación del sistema, sigue estos pasos para solucionar el problema:

- **Navegador:** Asegúrate de que utilizas la última versión de Chrome, Firefox, Safari, Edge, Internet Explorer 11 (si el modo webcast está activado), Opera o la versión para iOS (si utilizas una aplicación móvil).
- **Velocidad de conexión:**
 - Para entrar en la sala como asistente, la velocidad **mínima** de descarga y carga es de **5 Mbps**. Si no cumples este mínimo, puedes sufrir interrupciones y un audio y video deficientes durante la sesión.
 - Si tu conexión es más lenta, elige el modo webcast (si está disponible).
 - Si deseas compartir tu micrófono, cámaras web, escritorio o presentaciones como asistente, la velocidad óptima de conexión es de **más de 10 Mbps de descarga/10 Mbps de carga**. Si es posible, una conexión por cable es mucho más estable y ayudará a evitar conexiones caídas e interferencias.
- **Firewalls y proxy:** Se supone por defecto que **los puertos TCP 80 y 443 están abiertos**. Algunas reglas de cortafuegos solo permiten el tráfico TCP a través

del puerto 443, asegúrate de que **todo el tráfico** puede pasar a través de este puerto.

- **Sistema operativo:** BigMarker requiere las últimas versiones del sistema operativo elegido, incluidos:
 - Windows XP, Vista, 7* o posterior, Mac OS X 10.6 o posterior, o Linux: RHEL 5.6 o posterior, openSUSE 11.3 o posterior, o Ubuntu 10.04 o posterior.

No puedo entrar en el evento. ¿Qué debo hacer?

- Asegúrate de que utilizas la versión más reciente de Chrome, Firefox, Safari o Internet Explorer.
- Desactiva cualquier firewall conocido que pueda estar bloqueando el acceso al evento. Es posible que debas comunicarte con tu departamento de IT para abrir los puertos necesarios.

Aparece el mensaje "No se puede establecer la conexión".

- Comprueba tu conexión y velocidad de Internet [aquí](#).
- Cambia de navegador (o instala) Chrome o Firefox.
- Si es posible, conéctate a Internet directamente mediante un cable ethernet (en lugar de wifi)
- Intenta conectarte desde otro dispositivo.
- Desactiva cualquier extensión de Chrome o Firefox que pueda estar bloqueando WebRTC.
- Desactiva cualquier firewall conocido que pueda estar bloqueando el acceso al evento. Es posible que debas comunicarte con tu departamento de IT para abrir los puertos necesarios.

Mi conexión es lenta y entrecortada.

- Acércate a tu router y, si es posible, conéctate directamente a Internet con una conexión ethernet. [La pérdida de paquetes](#) es inherente a una conexión inalámbrica y afecta directamente a la calidad de audio y video.

- Cierra todas tus pestañas, ventanas o sal de cualquier otro programa que estés ejecutando.
- Cambia de red wifi si es posible (especialmente si estás en una red pública o compartida) o pide a los demás que cierren la sesión.
- Reinicia el navegador, la computadora o el router. Si obtienes un sonido robótico, es posible que tengas que reiniciar la computadora.
- Desactiva o elimina cualquier extensión del navegador que pueda estar bloqueando o ralentizando tu capacidad de conexión.
- Las VPN pueden ralentizar tu conexión o incluso impedir el acceso, así que desactívalas si es posible.
- **Cambia de navegador:** Recomendamos Chrome o Firefox.
- **Cambia de dispositivo.** Si estás en un dispositivo móvil, cambia a una computadora de escritorio o portátil si es posible.
- Aquí hay otras [soluciones para problemas de conexión que pueden causar pérdida de paquetes](#).

No tengo sonido y no oigo a los presentadores.

- Al iniciar sesión con tu enlace de acceso único, se te pedirá que aceptes la transmisión de audio. Para ajustar el volumen, utiliza los controles de volumen de tu dispositivo.
- Asegúrate de que el micrófono de la computadora no esté silenciado y de que el altavoz y los auriculares funcionen correctamente.
- Prueba a actualizar la página o a reiniciar el navegador en una ventana de incógnito.
- Si no funciona, prueba a reiniciar la computadora.

Si probaste todo lo anterior, haz clic en los enlaces siguientes:

[Haz clic aquí para Windows](#)/[Haz clic aquí para Mac](#)

No puedo ver los videos del presentador.

- Si tienes problemas para cargar los videos, prueba a actualizar el navegador o a abrir un navegador de incógnito. Asegúrate de que el audio esté activado después de actualizar.
- Asegúrate de que tu velocidad de Internet supere los requisitos mínimos [aquí](#).
- Desactiva cualquier firewall conocido que pueda estar bloqueando el acceso al evento. Es posible que debas comunicarte con tu departamento de IT para abrir los puertos necesarios.