



INSTRUCTIVO

PREGUNTAS FRECUENTES

Contenido

- **Inconvenientes a la hora de conectarse a una sesión en línea.3**
- **Cómo darse de baja en un curso.4**
- **Cómo descargar el certificado de un curso.5**
- **Cómo descargar la grabación y mensajes de chat de un curso.6**
- **Código de falla: J10.....9**
- **Cómo modificar mi perfil.11**

PROBLEMA:

- Inconvenientes a la hora de conectarse a una sesión en línea.

CAUSA:

- El usuario no puede ingresar a la sesión, no puede escuchar al instructor o no visualiza el material.

SOLUCIÓN:

- Conexión a internet a través del cable.
- Se sugiere utilizar el navegador GOOGLE CHROME.

PROBLEMA:

- Cómo darse de baja en un curso.

CAUSA:

- Por algún motivo el usuario no puede participar en el curso y desea darse de baja.

SOLUCIÓN:

- Cuando un usuario decide darse de baja, debe revisar la ficha técnica del curso, en donde se señala el número de sesiones que debe cumplir antes de darse de baja.
- Ingresar al curso, en el cual quiere darse de baja.

 NOMBRE DEL CURSO

- Diríjase a la parte inferior izquierda en ADMINISTRACIÓN la opción “Darme de baja”. Después del número señalado de sesiones en la ficha técnica, ésta opción ya no estará habilitada.



PROBLEMA:

- Cómo descargar el certificado de un curso.

CAUSA:

- El usuario debe cumplir con el promedio mínimo de 8/10, caso contrario no visualizará el icono de descarga.
- Dependiendo del curso, el certificado tendrá un pago. El usuario deberá procesar el pago primero, para visualizar el ícono de descarga.

SOLUCIÓN:

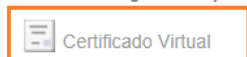
- Ingresar al curso que desea descargar el certificado.

 NOMBRE DEL CURSO

- Diríjase a la parte inferior en CERTIFICADO.

Certificado Virtual:

Se recuerda que el certificado estará habilitado sólo para los participantes que hayan obtenido en los cuestionarios un promedio total del curso igual o mayor a 8/10



No disponible excepto: Necesitas conseguir la puntuación requerida en **Total del curso**

PROBLEMA:

- Cómo descargar la grabación y mensajes de chat de un curso.

CAUSA:

- El usuario no consigue descargar una grabación y mensajes de chat.

SOLUCIÓN:

- Ingresar al curso.

- Seleccione la sesión que desea reproducir la grabación.

Fecha y hora de la sesión

- Join Sesión (número de sesión) Hoy 12:00 - 1:00
- 📄 Material de la sesión
- 📝 Cuestionario de la sesión

- Clic en “Join Sesión (número de la sesión)”.

Fecha y hora de la sesión

➤ Join Sesión (número de sesión) Hoy 12:00 - 1:00

- 📄 Material de la sesión
- 📝 Cuestionario de la sesión

- Clic en “Recording 1”.

» Join Sesión (número de sesión)

Hoy 12:00 - 1:00

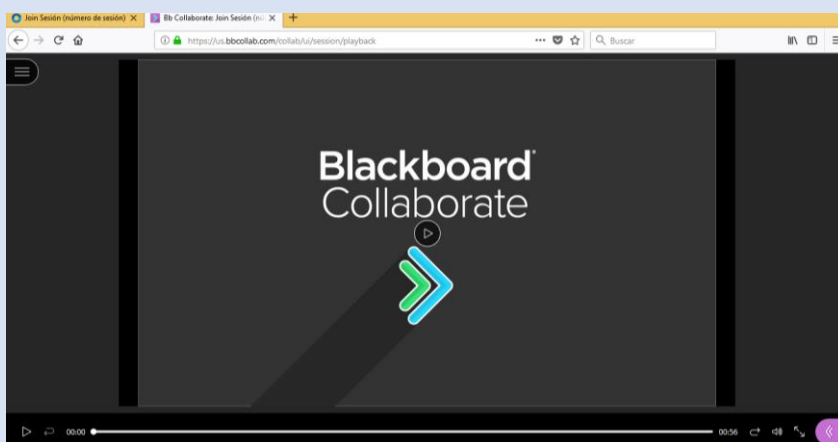
Meeting ended

Join Sesión (Número de la Sesión)

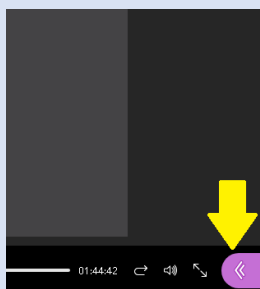
Recordings

Recording 1 jueves, 1 de febrero de 2018, 12:51 56 segundos

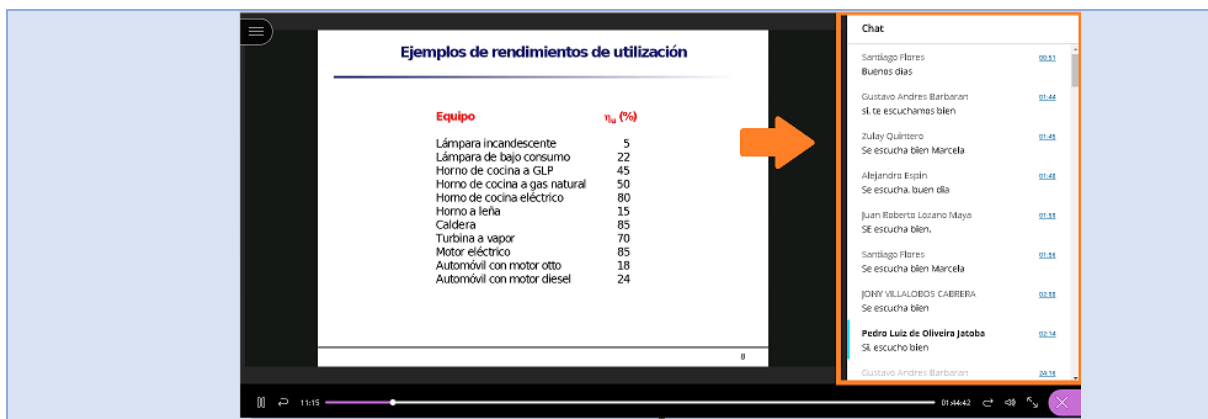
- Espere un momento y visualizara el video de grabación de la sesión seleccionada.



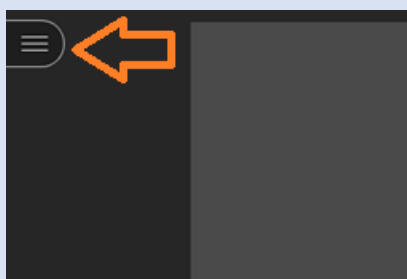
- Para visualizar los mensajes de chat de la sesión. Diríjase a la parte inferior derecha.



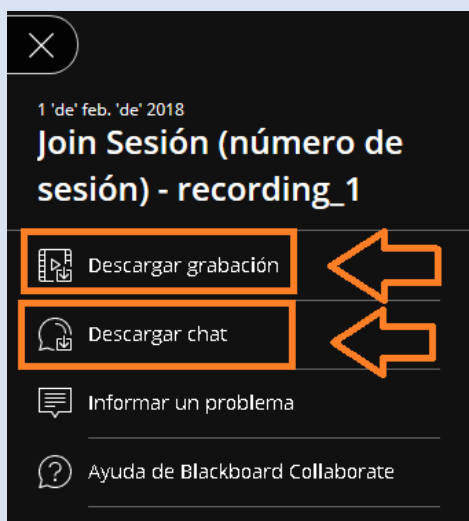
- Visualizara todos los mensajes de chat.



- Para descargar la grabación y mensajes de chat. Dirijase a la parte superior izquierda.

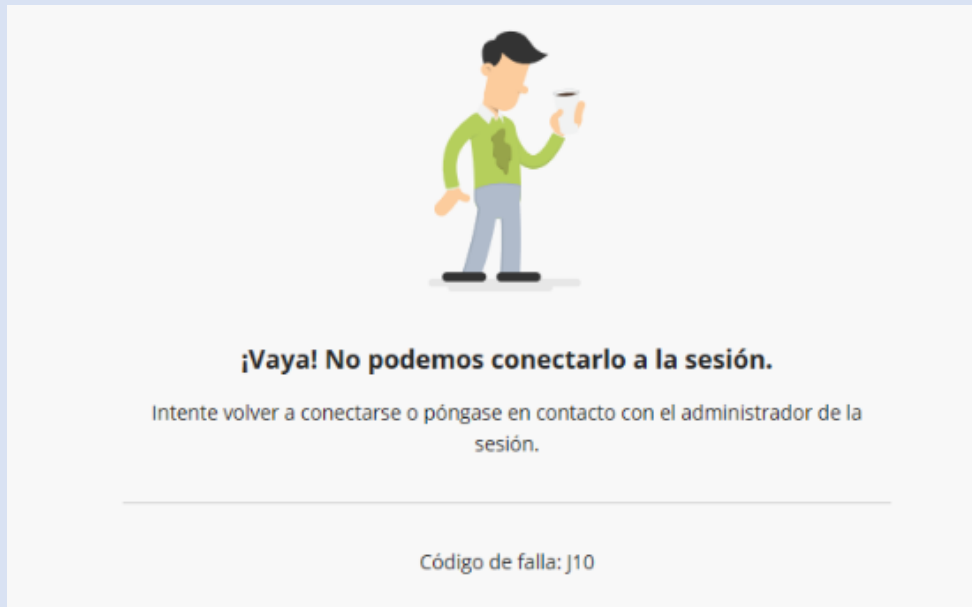


- Descargue su grabación y/o mensajes de chat.



PROBLEMA:

- Código de falla: J10



CAUSA:

- Al momento de ingresar a la sesión, indica un Código de falla: J10

SOLUCIÓN:

- Requiere se permita una conexión HTML 5 Web Socket en navegadores y dispositivos de red como servidores proxy.
- Para probar la conexión Web Socket, se sugiere seguir los siguientes pasos.
 - En un navegador, escriba la siguiente url: <https://www.websocket.org/echo.html>
 - Escriba en el cuadro de texto Ubicación: wss://echo.websocket.org
 - Haga clic en el botón Conectar.
 - Una vez conectado, presione el botón Enviar.
 - Se visualizará el mensaje "Rock it with HTML5 WebSocket", como configuración exitosa de Web Socket.
 - Posteriormente, intente nuevamente la conexión a la plataforma.

 This browser supports WebSocket.

Location:

Use secure WebSocket (TLS)

Message:

Log:

CONNECTED

SENT: Rock it with HTML5 WebSocket

RESPONSE: Rock it with HTML5 WebSocket

IMPORTANTE: Si recibe un error o no recibe una respuesta, debe hablar con el departamento de redes de su institución. La única forma de resolver este problema es permitir el tráfico de Web Socket al dominio bbcollab.com en su servidor proxy u otro dispositivo de red.

PROBLEMA:

- Cómo modificar mi perfil.

CAUSA:

- El usuario desea realizar cambio de descripción, correo electrónico u otra opción.

SOLUCIÓN:

- Dirigirse a la parte inferior izquierda en ADMINISTRACIÓN, opción *Ajustes de mi perfil* en “Editar perfil”.

