

Blackboard

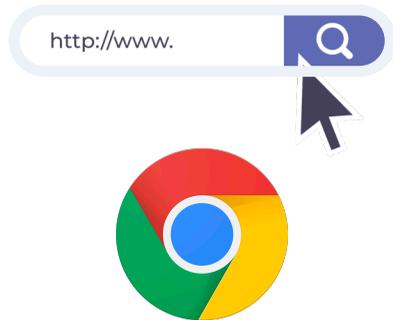


Recomendaciones técnicas para una mejor experiencia con Blackboard Collaborate Ultra

Global Client Experience

Ver.6 Junio 26 2020

Recomendaciones técnicas para una mejor experiencia Collaborate



¿Qué navegador utilizar?

Los navegadores recomendados son Google Chrome o Mozilla Firefox, sin embargo soportamos otros navegadores también.

De las opciones disponibles, asegúrese de que tiene instalada la última versión.

[Listado de navegadores soportados](#)

[Comprueba tu navegador](#)



Configuraciones recomendadas para el navegador

- ✓ Acepte el uso de cookies
- ✓ Habilite el uso de micrófono y cámara por parte del navegador.
- ✓ Borre las cookies y el caché del navegador si presenta problemas.



Configuración de la computadora

- ✓ Seleccione la entrada/salida de audio/video adecuada (¿audífonos?, ¿parlante? ¿micrófono auxiliar?)

Conexión a Internet



- ✓ Revise capacidad de carga/descarga de datos (no siempre es la misma y no siempre es igual a la contratada).
- ✓ Prefiera conexiones alámbricas vs inalámbricas.
- ✓ En el caso de conectarse de forma inalámbrica, busque estar cerca del modem/router.
- ✓ Considere que en algunos países la red celular es más potente que las redes domésticas.
- ✓ Evite compartir conexión con servicios de streaming activos como Netflix, YouTube, P2P, Spotify, e incluso Web WhatsApp.

Recomendaciones técnicas para una mejor experiencia Collaborate



Comprueba tu ancho de banda

- ✓ Acceda a sitios como <https://www.speedtest.net/es> y compruebe cuál es su capacidad real de conexión, tanto para descargar como para cargar información.



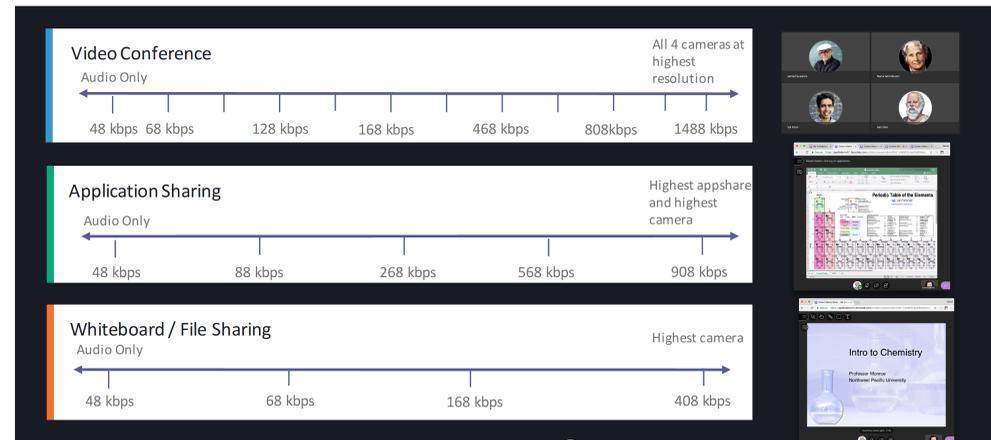
- ✓ Si va a compartir contenidos, requiere de una buena capacidad de carga, no solo de descarga (el ejemplo mostrado aquí es el de una conexión con alta capacidad de carga y descarga contratadas).



- ✓ Muévase al sitio de su casa u oficina en el que los resultados resulten más favorables, o conéctese vía alámbrica a la red (módem) si esto es posible.

Ajuste dinámico al ancho de banda

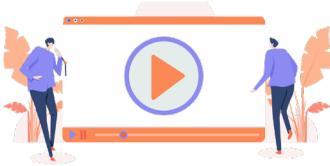
- ✓ Identifique los distintos rangos de consumo de ancho de banda en función de los recursos que estén siendo compartidos en la sala. Decida cuál es la mejor forma de compartir recursos en función de las condiciones de conexión de los asistentes a la sesión, y en función de sus condiciones de conexión.



- ✓ Conozca [más detalles](#) al respecto.

Además del ancho de banda, es importante considerar que existen algunas cuestiones de conectividad a nivel país que pueden intervenir en la facilidad de acceso a servicios de nube.

Recomendaciones técnicas para una mejor experiencia Collaborate



¿Problemas con el audio/video?

- ✓ Compruebe que otros sonidos sí se escuchan en la computadora.
- ✓ Verifique el volumen del altavoz en los ajustes de Collaborate.
- ✓ Cierre otras aplicaciones o páginas que no sean necesarias para la sesión y pudieran estar usando el micrófono, los audífonos o el video.
- ✓ Use Google Chrome en su versión más reciente o la versión más reciente de los otros navegadores soportados.
- ✓ Pruebe conectarse a través de una ventana privada o incógnito para identificar si hay algún bloqueo establecido.
- ✓ Ejecute el asistente de configuración de audio/video disponible en Collaborate.
- ✓ Revise que el navegador no haya bloqueado el uso del micrófono y la cámara para Collaborate.
- ✓ Revise que en la computadora esté seleccionada la entrada/salida correcta para audio/video.
- ✓ Utilice alguna diadema o audífonos con micrófono para mejorar la calidad del audio.
- ✓ Reinicie el navegador después de revisar y corregir sus configuraciones.



Algunas opciones adicionales para solución de problemas:

- ✓ Reinicie la computadora después de revisar la entrada/salida de audio/video.
- ✓ Cierre aplicaciones que puedan estar consumiendo recursos de memoria de la computadora.
- ✓ Cambie de red (WiFi, Alámbrica, Celular)
- ✓ Cambie de computadora o equipo móvil.



La página no carga

Revise la configuración de cookies. Deben estar habilitadas.

[Cookies en Chrome](#)

[Cookies en Firefox](#)

[Cookies en Safari Mac](#)

[Cookies en Safari iOS](#)

Algunos códigos de error en Collaborate

A03: Error de conexión

La URL usada es inválida.



Esto sucede cuando se comparten enlaces que incluyen la palabra “join” como parte del enlace. Este tipo de enlaces no pueden ser reutilizados, es necesario entrar con el enlace de invitado disponible en la configuración de la sala o a través del enlace de acceso disponible en el aula virtual. También puede suceder cuando el enlace fue truncado o copiado de forma incompleta. O puede suceder cuando la sesión fue borrada, en este caso hay que contactar al moderador de la sesión.

Solución:

Revise que se haya copiado el enlace completo para ingresar o valide con el moderador de la sesión el enlace correcto o la forma correcta de acceder.

J10 o J11: Error de conexión

HTML5 bloqueado



Esto puede suceder cuando la red a la que se conectan los usuarios está protegida por algún firewall o alguna restricción que bloquea el WebSocket para las conexiones para HTML5.

Solución:

Se recomienda conectarse a otra red para verificar si el problema se resuelve, si es así y la red que impide la conexión es de una escuela u oficina, es necesario reportar la situación al administrador de la red quien deberá revisar los [siguientes parámetros](#); si se trata de una red de casa, seguir el [procedimiento de revisión](#).

A04: Error de acceso

Acceso no permitido



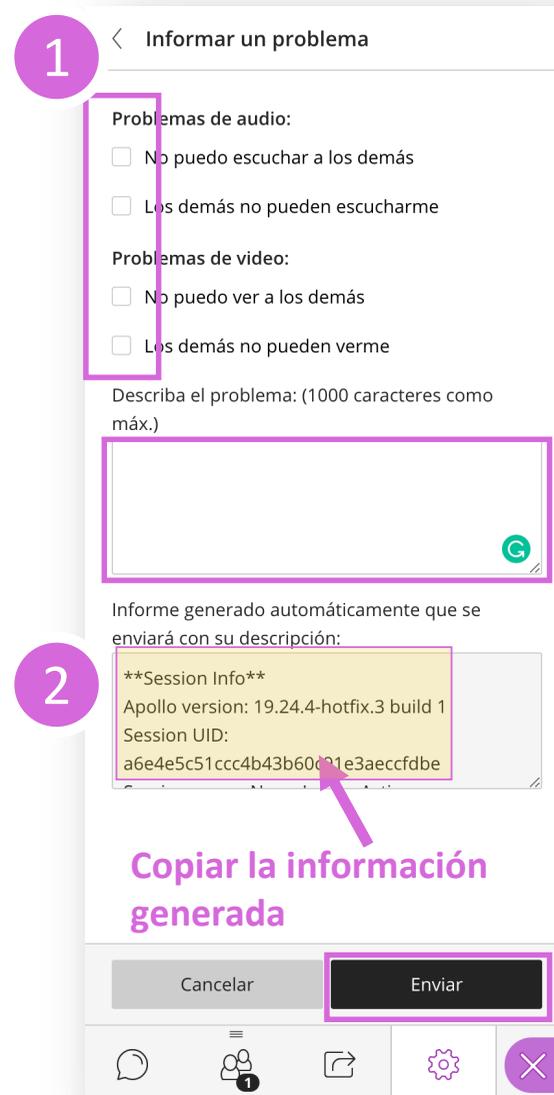
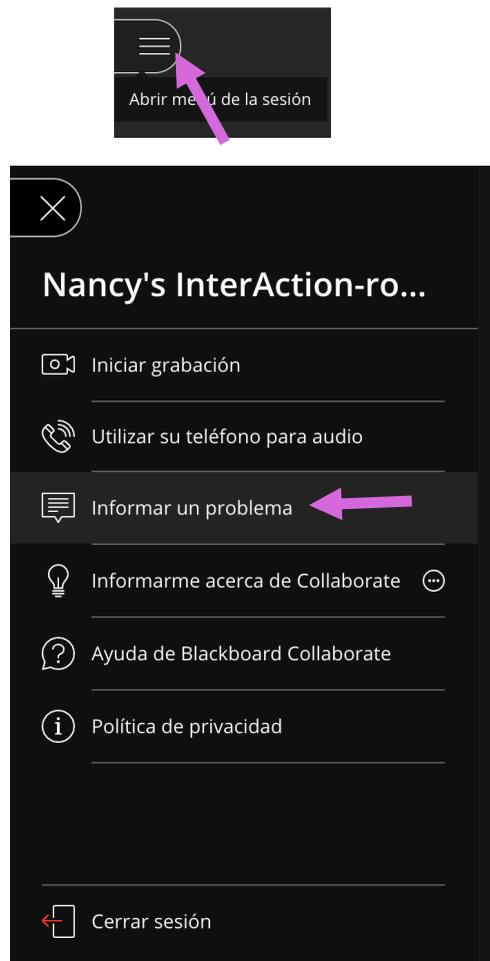
Esto puede suceder por 3 causas: la sesión aún no ha iniciado, el acceso para invitados ha sido deshabilitado o hay algún problema con la conexión del participante o con la configuración del navegador.

Solución:

En el primer caso hay que esperar el día y horario de inicio marcados en el mensaje; en el segundo caso el moderador debe habilitar el acceso de invitados o habilitar otra forma de conexión; en el tercer caso es necesario revisar las condiciones de conexión o probar usando otro navegador o revisar la configuración del actual.

¿Cuál es la mejor forma de reportar un problema? Con información.

A Si aún está en la sesión...



1. Acceda a la opción de “Informar un problema” y llena la información requerida. Esto ayudará a que Blackboard recupere datos generales para mejorar la experiencia.

2. Para poder tener un seguimiento, copie la información técnica que se genera de forma automática y compártala con su mesa de ayuda, acompañada de una descripción general del problema y las capturas de pantalla que le sea posible generar como evidencia.

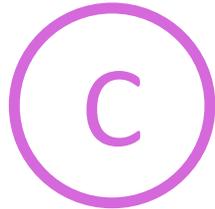
¿Cuál es la mejor forma de reportar un problema? Con información.

B Si ha perdido conexión a su sesión...

Levante un reporte en la mesa de ayuda de su institución, incluya tanta información como le sea posible:

1. Descripción general del incidente presentado.
2. URL que haya usado para conectarse a la sesión, o en caso de que se hayas conectado desde su curso en Blackboard, clave del curso y nombre de la sesión.
3. Datos de su equipo y conexión:
 - Navegador utilizado
 - Versión del navegador
 - Sistema operativo y versión (Windows, MacOS, etc.)
 - Forma de conexión a Internet (alámbrica, inalámbrica, móvil)
 - Nombre de su proveedor de servicios de Internet.
4. Capturas de pantalla. Envíe las capturas de pantalla que permitan observar el mensaje de error presentado (sin recortar las imágenes, de modo que sea posible observar otros detalles como navegador, hora, etc.).

¿Cuál es la mejor forma de reportar un problema? Con información.

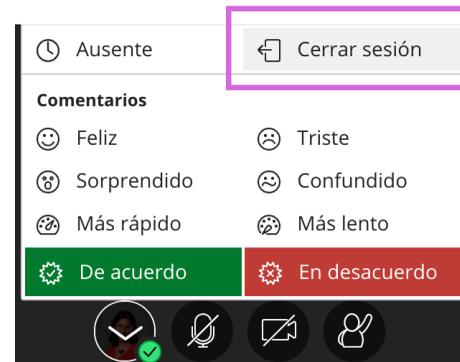


Si desea hacer pruebas más avanzadas de diagnóstico... [aplicable para clientes que estén participando en pruebas con el servidor satélite de São Paulo]

1. Acceda al enlace <https://speedtest.globalaccelerator.aws/#>
Seleccione el tamaño de archivo 100kb y haz clic en Start
 - Copie los dos tiempos de latencia exhibidos para la localidad N. Virginia (us-east-1)
 - Haga clic en “*Show More Regions*” al final de la página y copie los dos tiempos de latencia exhibidos para la localidad São Paulo (sa-east-1)
2. Acceda al enlace <https://diagnostics.globalaccelerator.aws/#/>
3. Copie los datos exhibidos.
Trace Routes. Ejecute un Traceroute (tracert en Windows) para las siguientes direcciones:
 - us.bbcollab.com
 - ultra-us-prod-turn-ga.bbcollab.cloud

En general, le recomendamos evaluar siempre sus sesiones en Collaborate

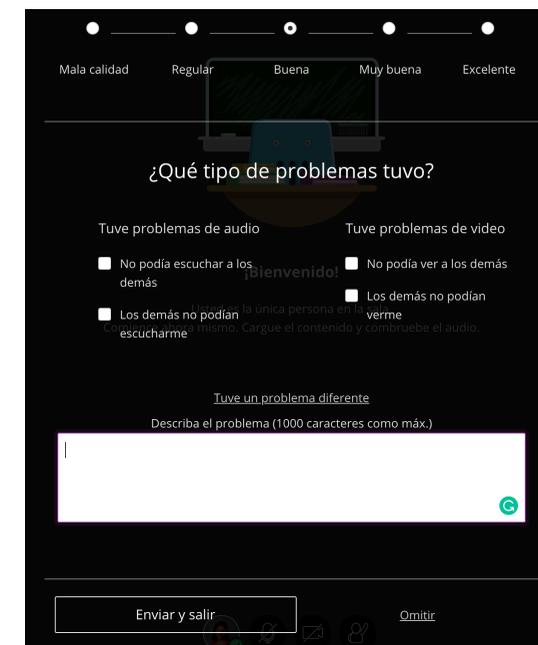
Primero, cierre la sesión:



Entonces evalúe:



Comparta más información si fuera necesario:



Blackboard[®]