

# Incidencias: Red

- 01 RED | Comprobar IP / Router
- 02 RED | Cambiar IP / Router
- 03 RED | Informe para Técnicos de Red
- 04 RED | Asistencia Presencial

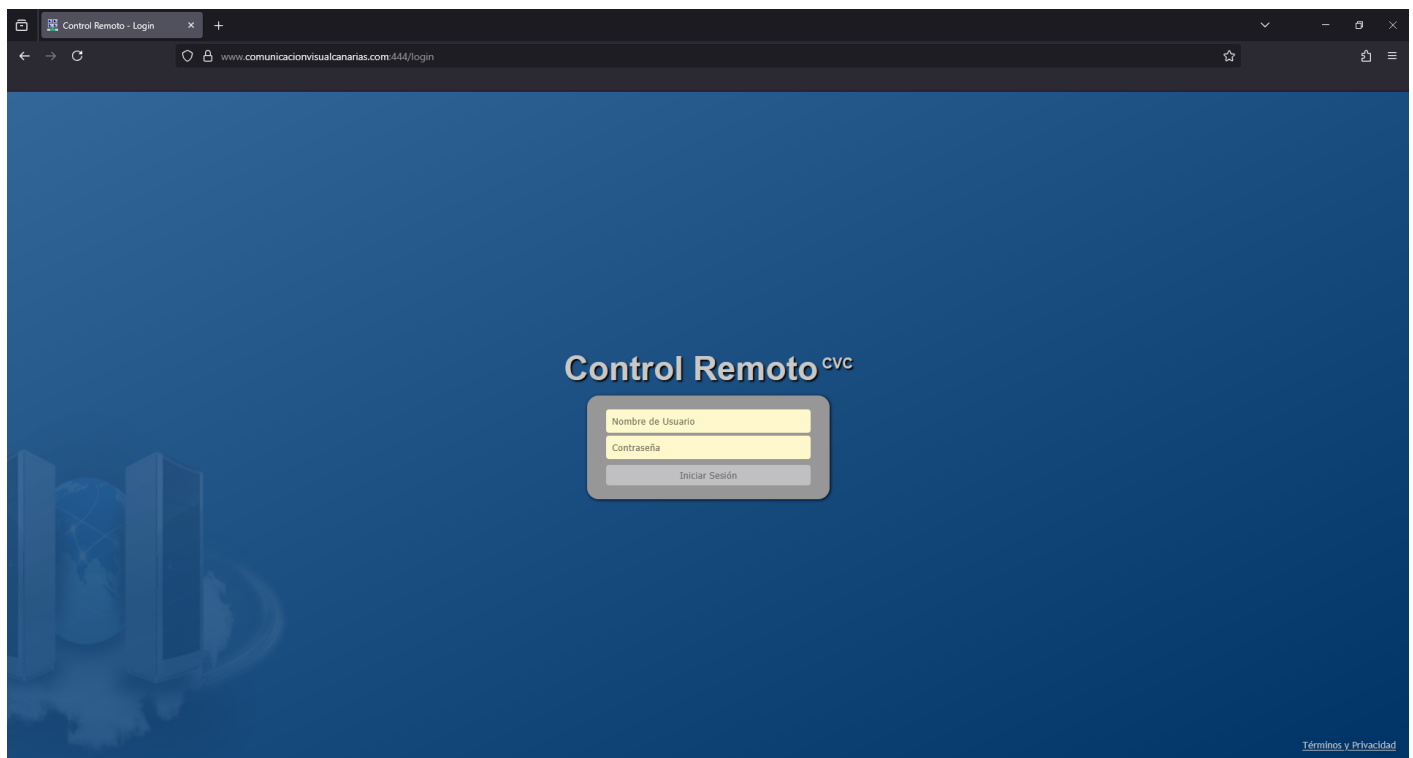
# 01 RED | Comprobar IP / Router

Para verificar la Dirección IP y Router del equipo, debemos realizar los siguientes pasos:

---

## MESH CENTRAL | CVC CONTROL REMOTO

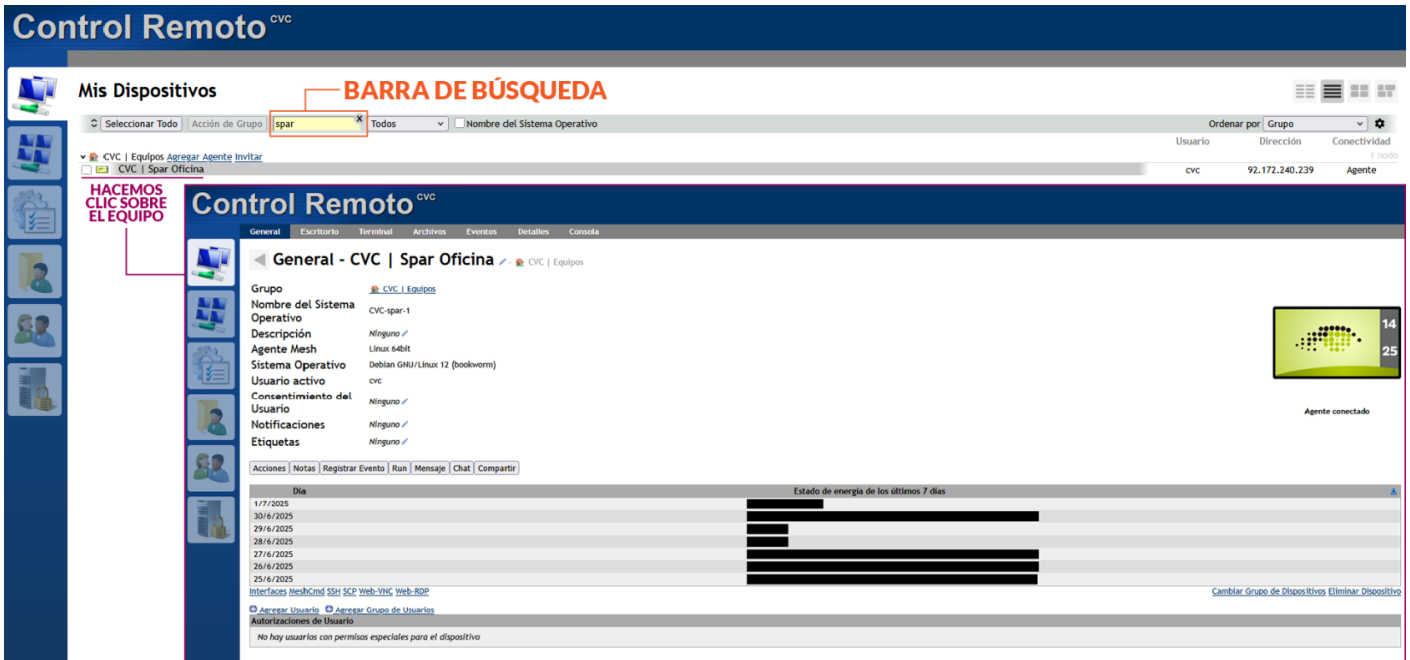
<https://www.comunicacionvisualcanarias.com:444/>



- **Usuario:** tecnicocvc
  - **Contraseña:** tecnicocvc
- 

## ACCEDER AL EQUIPO

Buscamos el equipo que queremos comprobar y hacemos clic sobre el.



Para esta operación, debemos acceder al apartado "**Detalles**". En la barra de opciones, seleccionamos "**Detalles**".



En el apartado "**Redes**" se muestra la última "**Dirección IP y Router**" tomada por el equipo. Si se cambia la "**Dirección IP**" y nunca toma red, se mostrará la última "**Dirección IP**" con la que **SI TENÍA RED**.

EL EQUIPO NO TIENE RED

En estos casos, si el equipo no tiene red pero durante la llamada del establecimiento aseguran que el hilo musical suena, la pantalla se ve y todo funciona con normalidad aunque esté fuera de red, haremos lo siguiente:

Pediremos al encargado/a del establecimiento que revise si el cable de internet está bien conectado al equipo y apretado.

Si la red no regresa tras la comprobación, saltamos directamente al paso [03 RED | Informe para Técnicos de Red](#).

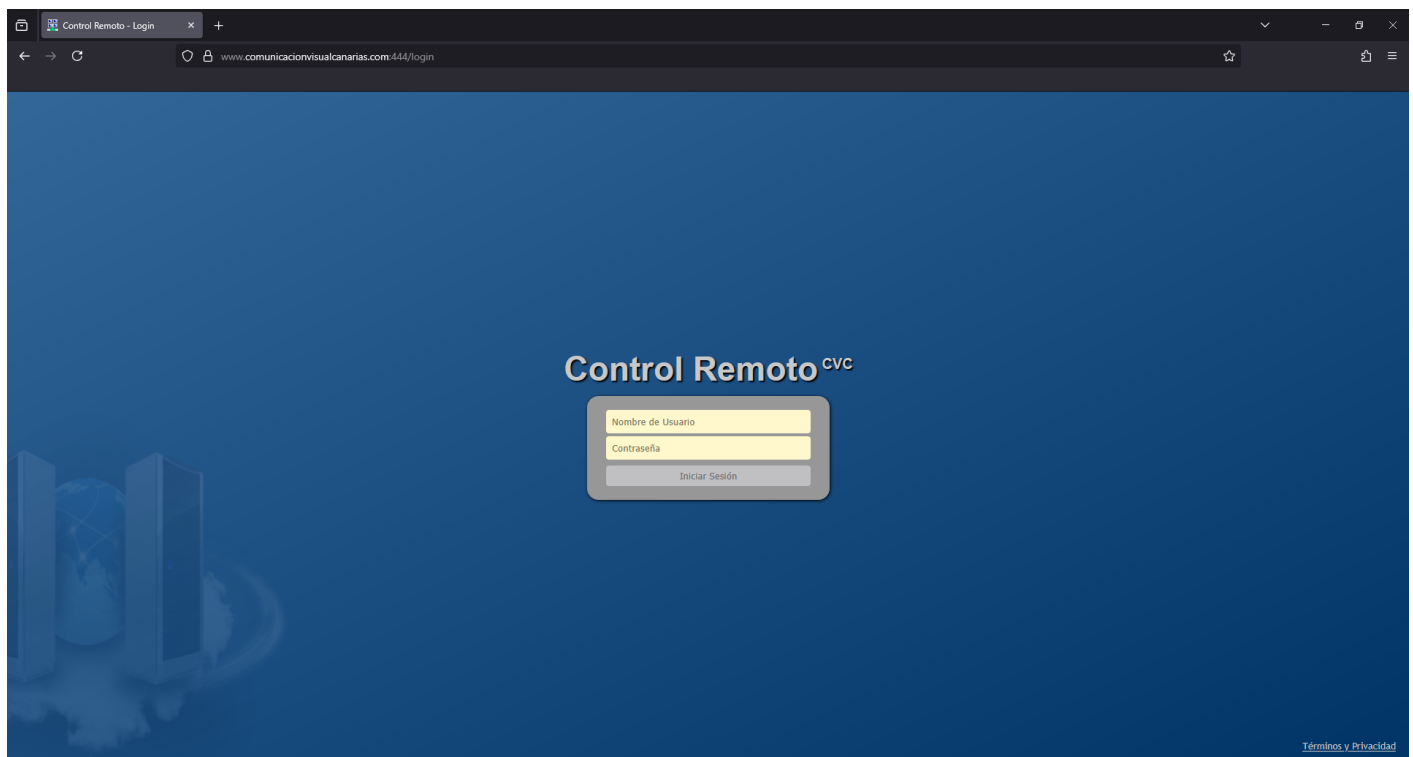
# 02 RED | Cambiar IP / Router

Para verificar la dirección IP y Router del equipo, debemos realizar los siguientes pasos:

---

## MESH CENTRAL | CVC CONTROL REMOTO

<https://www.comunicacionvisualcanarias.com:444/>



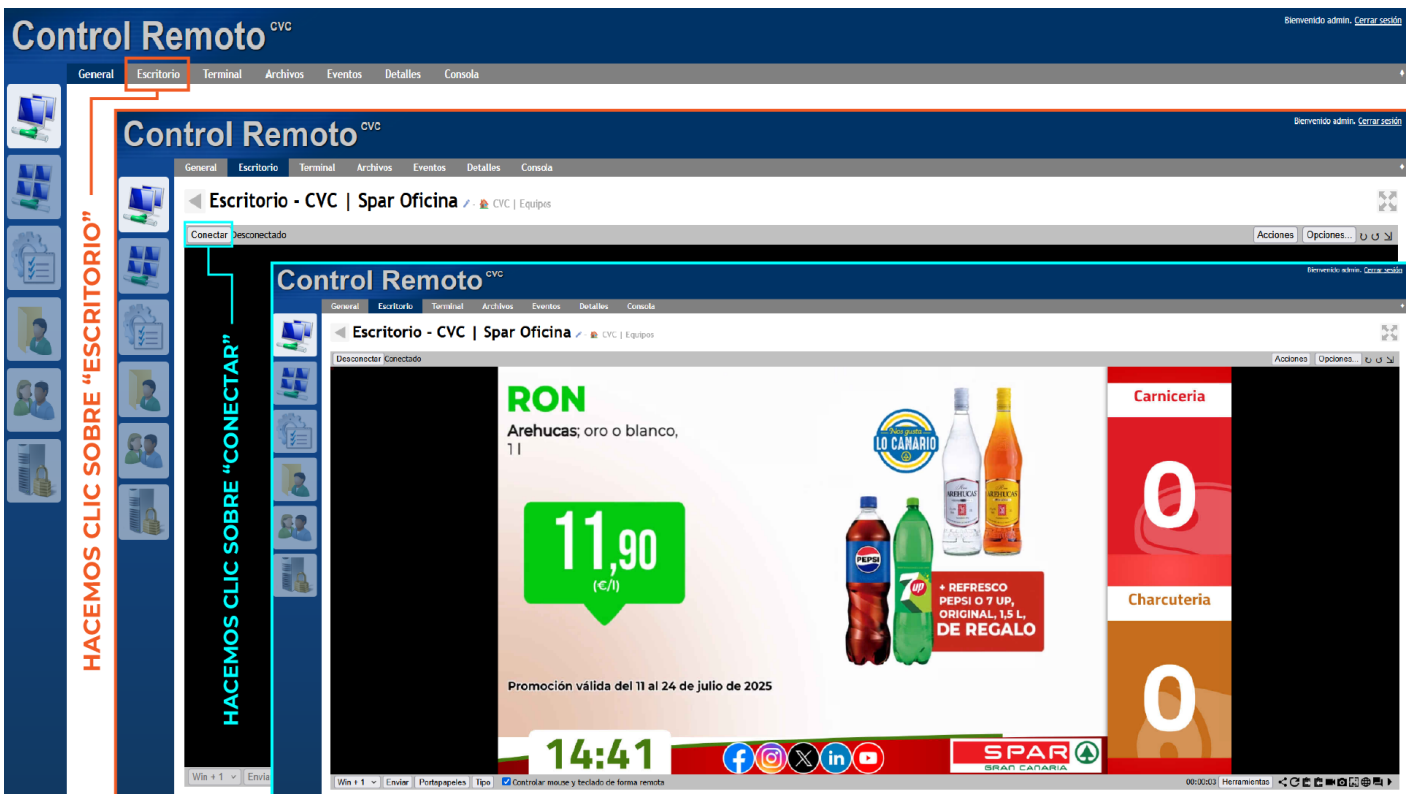
- **Usuario:** tecnicocvc
  - **Contraseña:** tecnicocvc
- 

## ACCEDER AL EQUIPO

Buscamos el equipo que queremos comprobar y hacemos clic sobre el.



Para esta operación, debemos acceder al apartado "**Escritorio**". En la barra de opciones, seleccionamos "**Escritorio**" y luego "**Conectar**".

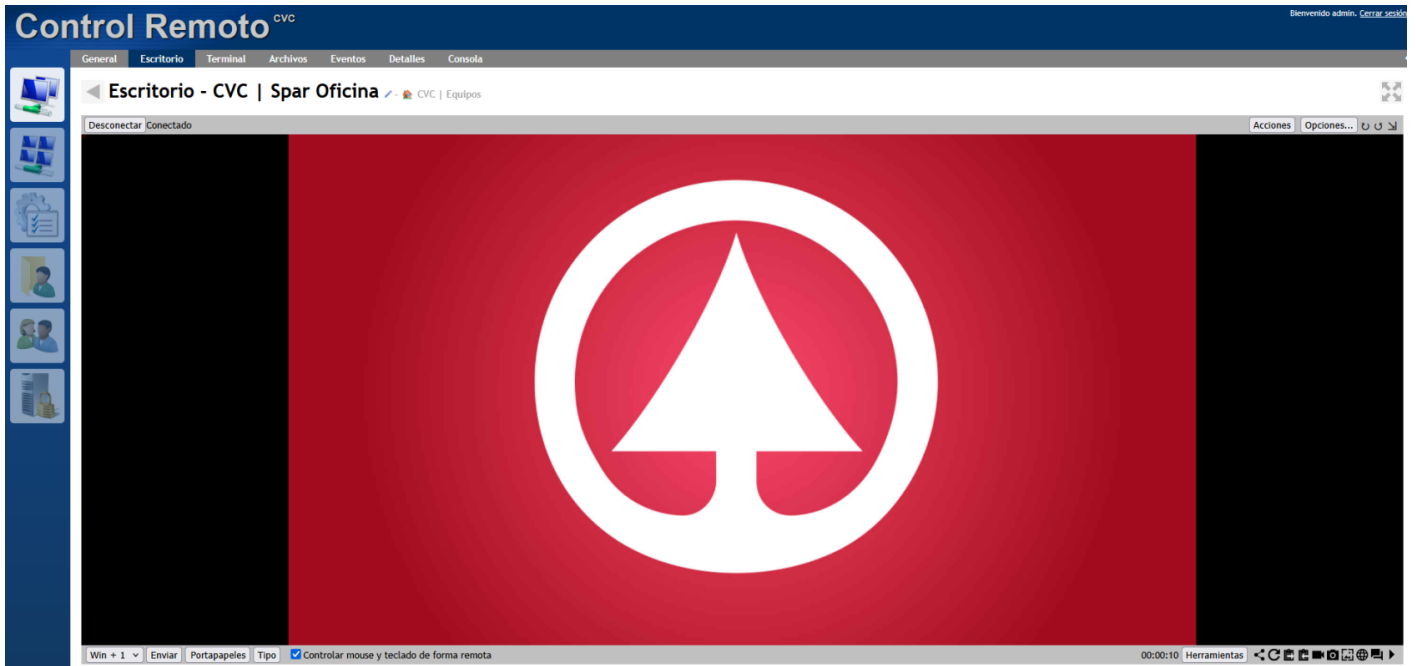


## ESCRITORIO DE LA APLICACIÓN

Debemos acceder al escritorio de la aplicación, para ello pulsaremos la combinación de teclas "**Ctrl-k**" en el teclado. En las versiones más antiguas del software, se hace con "**Win+k**".

No es recomendable salir al escritorio de la aplicación con **"Alt+F4"** hará que pocos segundos después se reactive la aplicación por si sola.

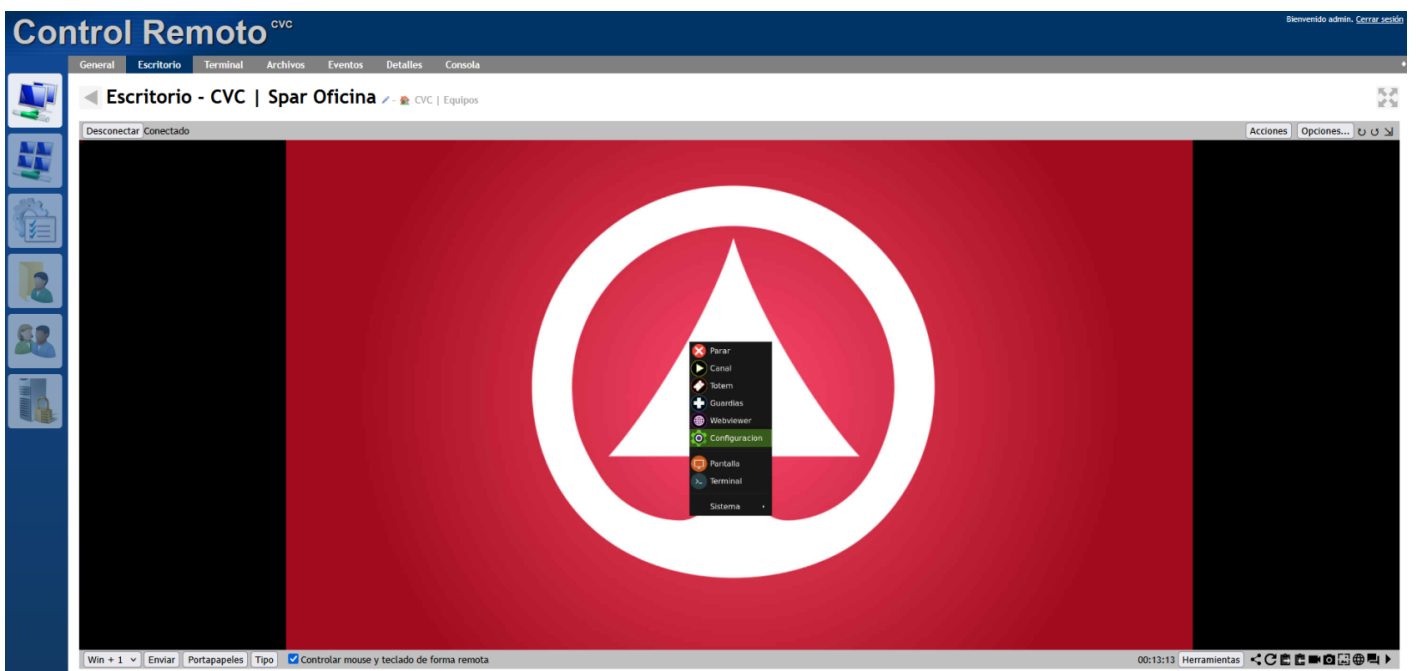
**IMPORTANTE:** En el escritorio no se ven los contenidos ni suena la música.



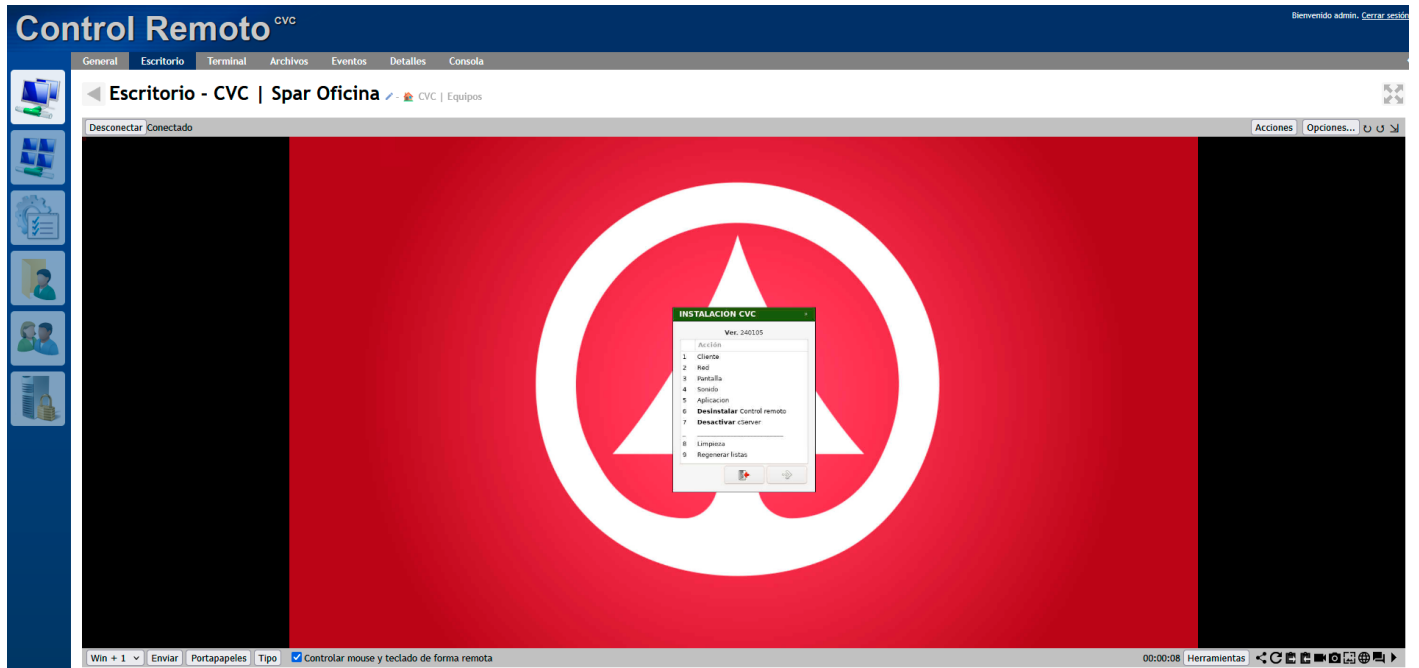
---

## PANEL DE CONFIGURACIÓN

Una vez en el escritorio, para acceder al **"Panel de Configuración"** hacemos clic derecho en cualquier parte y seleccionamos **"Configuración"**.

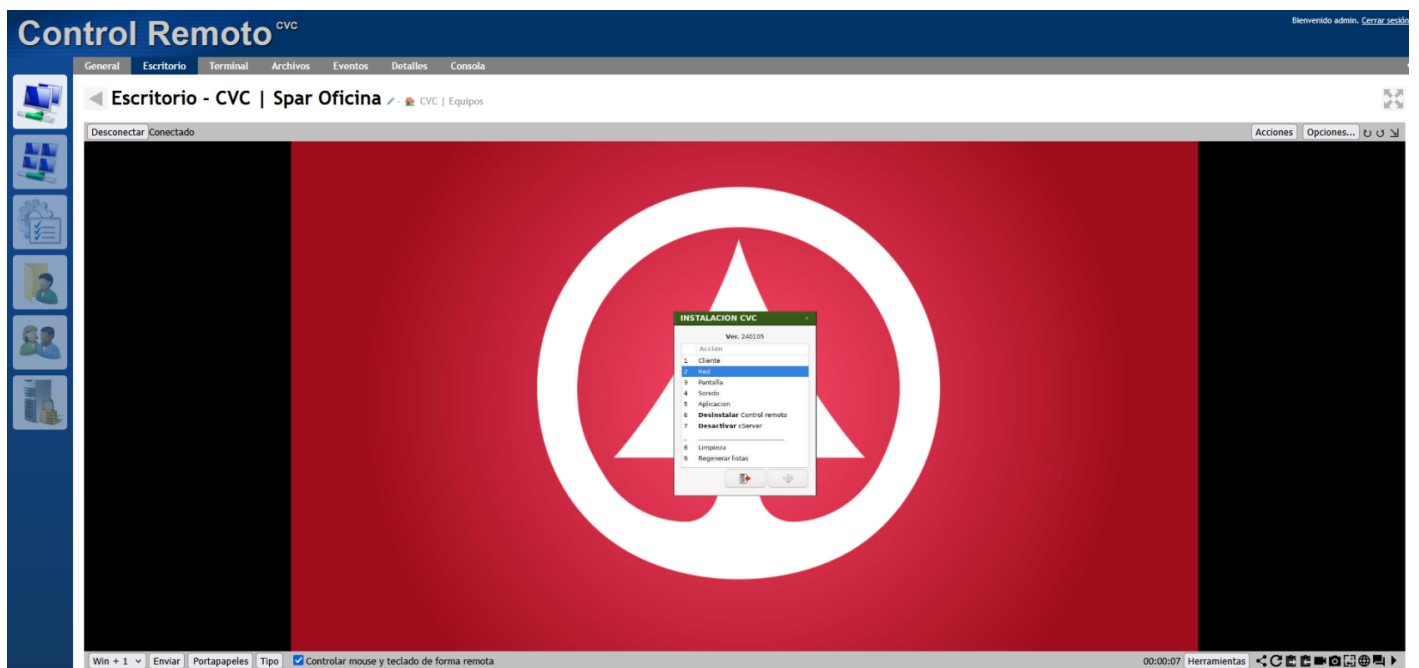


También podemos acceder directamente al "**Panel de Configuración**" pulsando la combinación de teclas "**Ctrl-c**". En las versiones más antiguas del software, se hace con "**Win+c**".

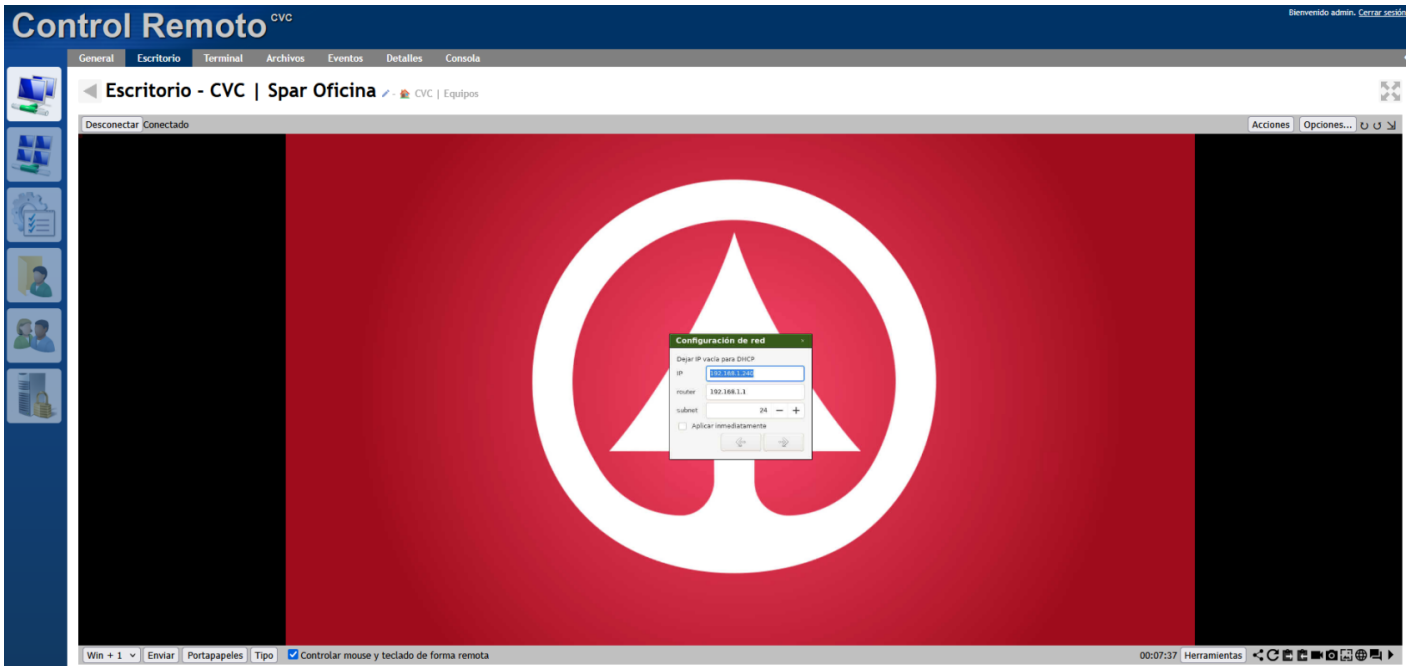


## 2. RED

En el "**Panel de Configuración**", seleccionaremos la **Opción 2: Red**.



Pulsamos la "**Tecla Enter**" sobre la opción o con ella seleccionada (en azul) hacemos clic en el botón de **[->]** .



Aparecerá el "**Sub-Panel de Configuración de red**".

Los apartados a completar son "**IP**", "**Router**" y "**Subnet**".

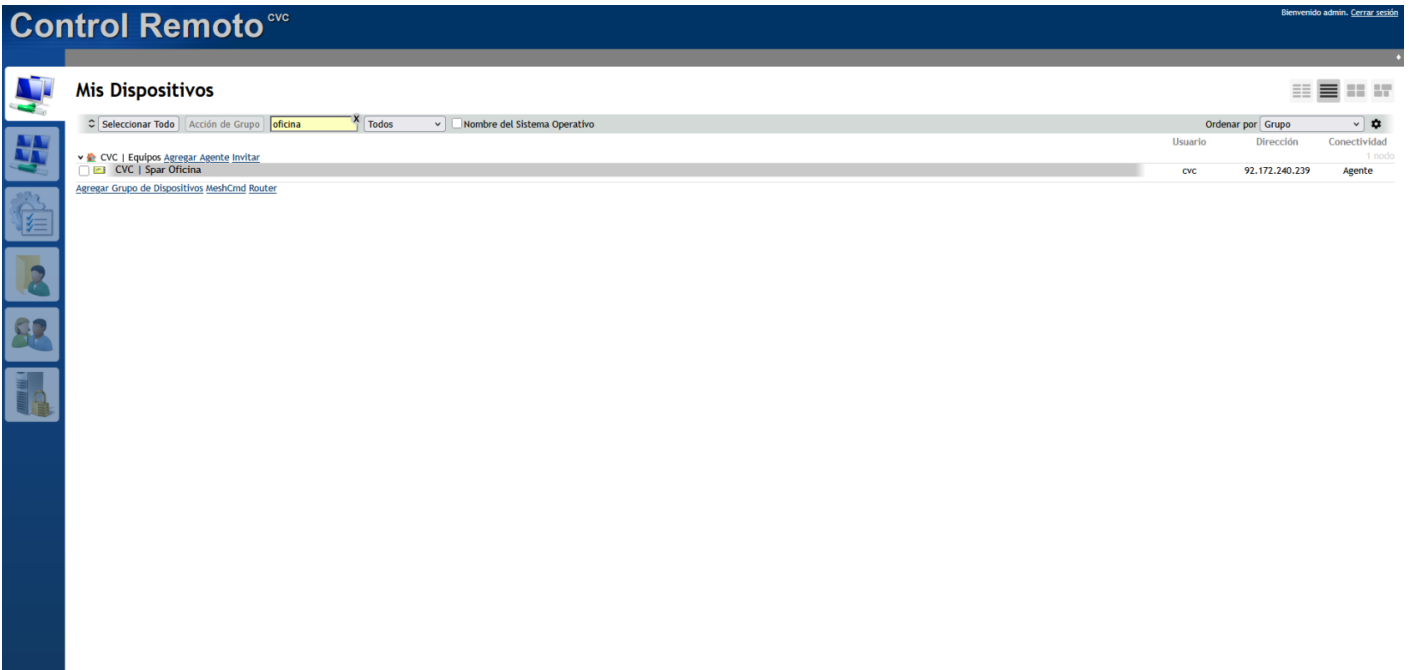
Por norma general, en el apartado "**Subnet**" pondremos siempre **24** .

En el resto de apartados, colocaremos las direcciones que nos indiquen los clientes.

En caso de ponerlo en **DHCP** (IP Dinámica Sin Bloqueos) simplemente dejamos todos los apartados en blanco, "**Subnet**" incluido.

Seleccionamos la salida de audio que necesitamos y hacemos clic en "**Aplicar inmediatamente**".

Pulsamos la "**Tecla Enter**" sobre la opción o con ella seleccionada (en azul) hacemos clic en el botón de **[->]** .

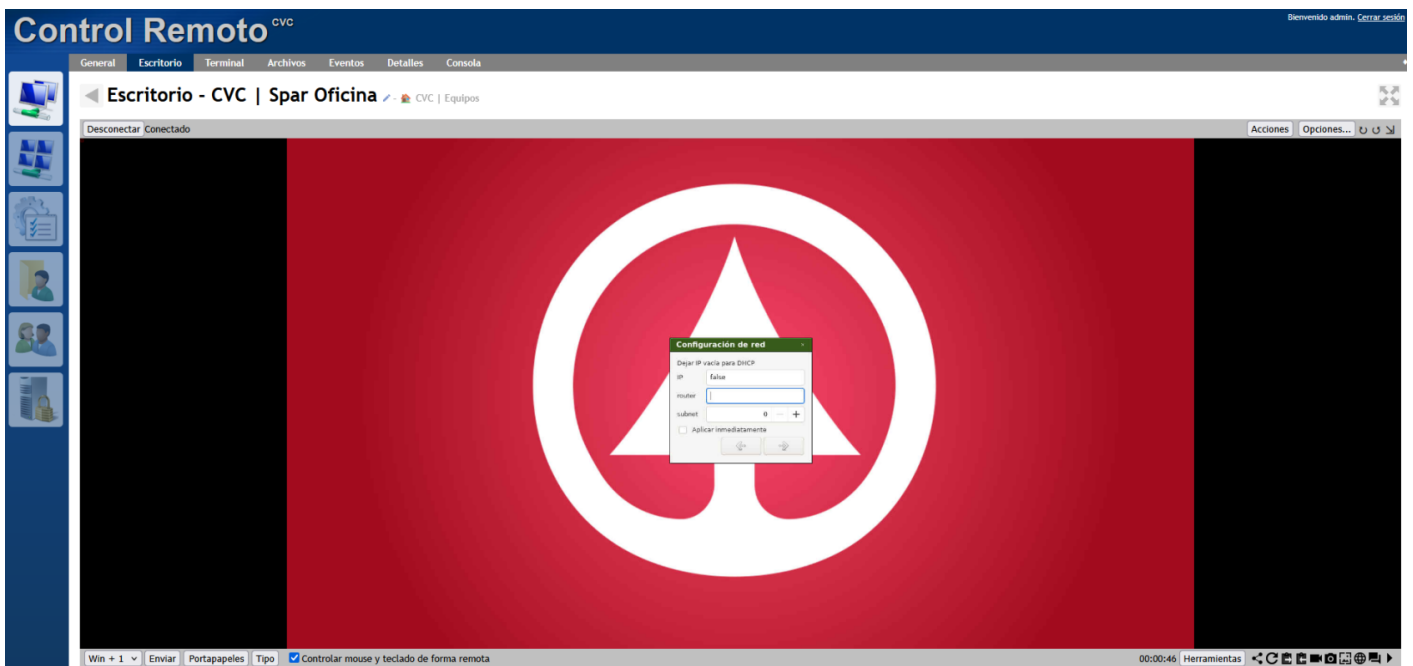


**VERDE:** Con Conexión / Operativo | **GRIS:** Apagado / Trabado / Sin Conexión

Si todo ha salido bien y la "**Dirección IP**" está operativa, deberíamos poder acceder al equipo desde "**Mesh Central**" sin problema.

## REVISAR LA CONEXIÓN

Puede darse la situación de que nos aparezca "**false**" en el "**Sub-Panel de Configuración de red**".



Esto quiere decir que el equipo no está recibiendo nada de red. Habría que revisar el cable de red y la conectividad del establecimiento.

Es recomendable vaciar todos los campos si vemos que aparece **"false"**, hacemos clic en **"Aplicar inmediatamente"** y probaremos a conectarlo por **DHCP** para comprobar la conectividad. **Es más sencillo que hacerlo con una "Dirección IP Estática"**, pero también puede hacerse con ella.

Si al entrar al **"Sub-Panel de Configuración de red"** permanece la información escrita pero no aparece conectado en el **"Mesh Central"** tras 5 minutos, hay que ponerse en contacto con **"Asistencia Técnica de Red"** para comprobar el estado de la **"Dirección IP"** y cambiarla junto a ellos de ser necesario.

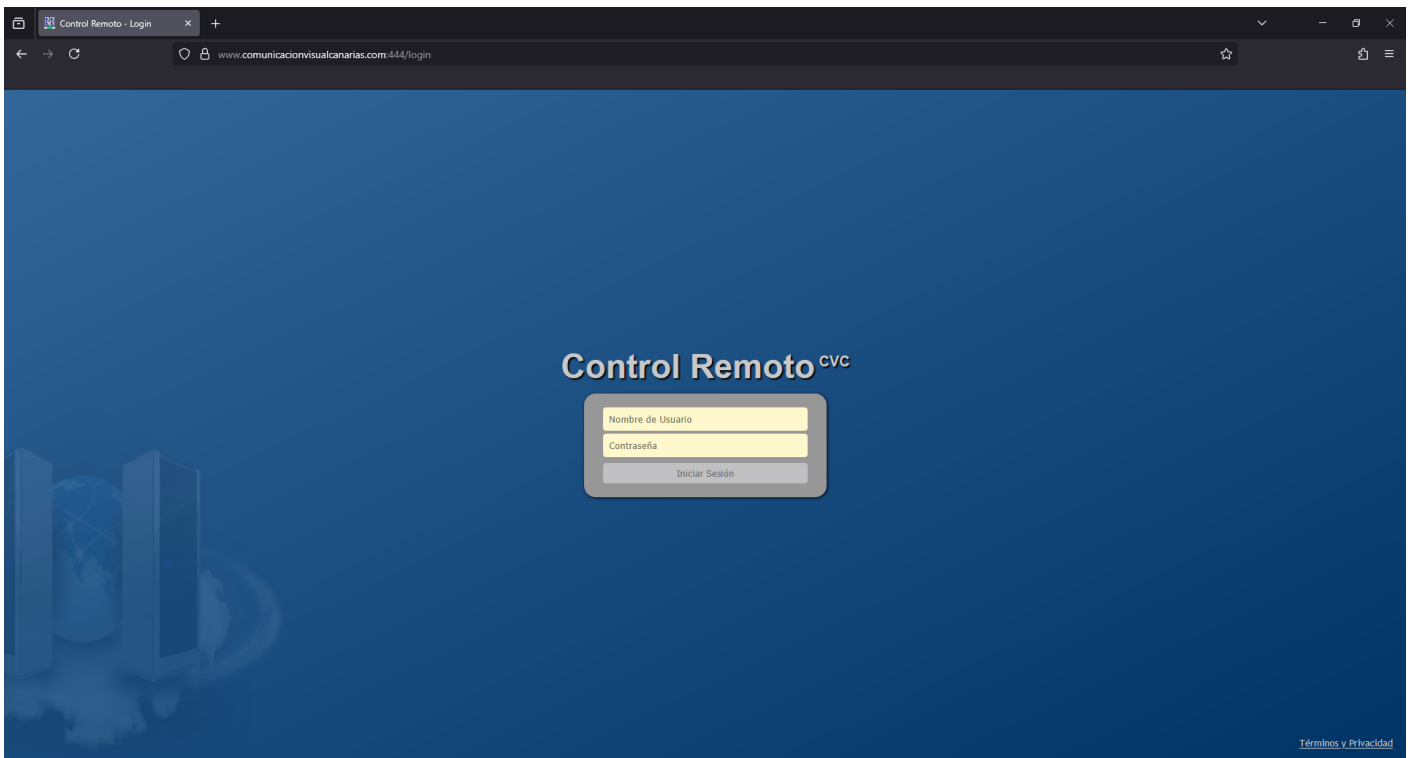
# 03 RED | Informe para Técnicos de Red

Si el equipo está funcionando sin red, debemos realizar un informe para los Técnicos de Red correspondientes con el fin de facilitarles la investigación para solucionar la conectividad del equipo.

---

## MESH CENTRAL | CVC CONTROL REMOTO

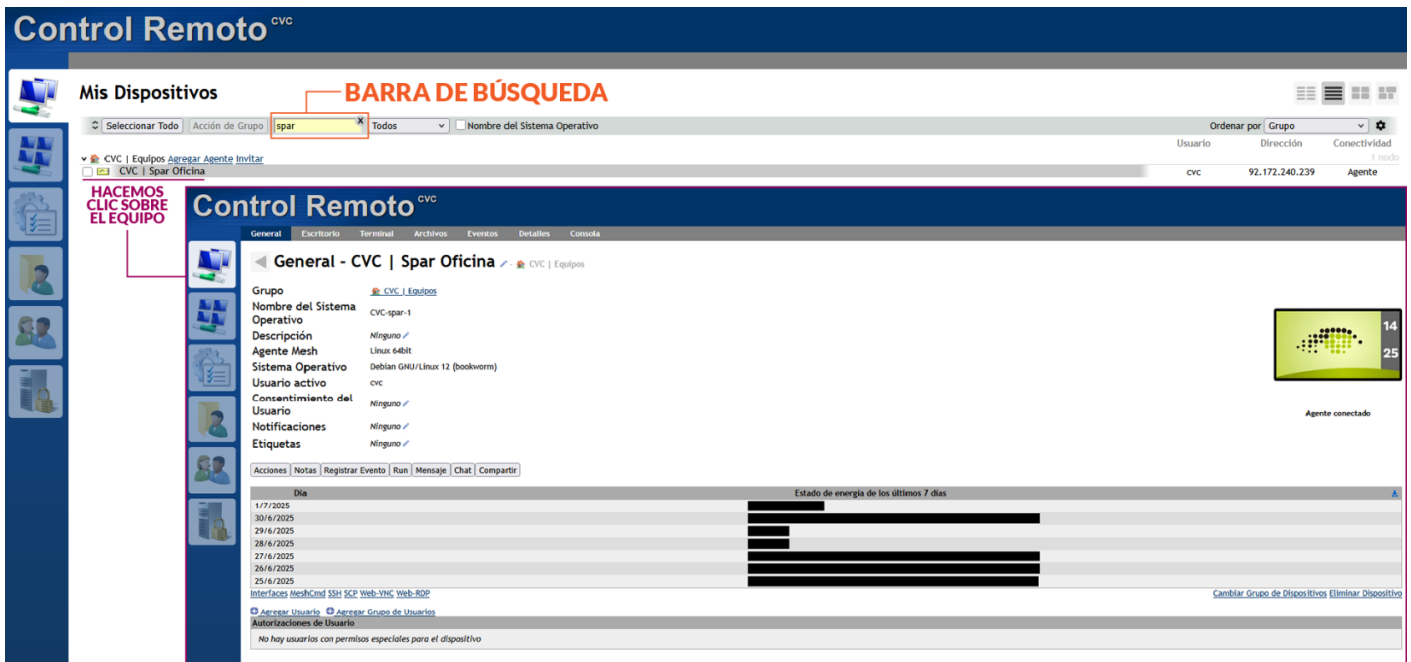
<https://www.comunicacionvisualcanarias.com:444/>



- **Usuario:** tecnicocvc
  - **Contraseña:** tecnicocvc
- 

## ACCEDER AL EQUIPO

Buscamos el equipo que queremos comprobar y hacemos clic sobre el.



Para esta operación, debemos acceder al apartado "**Detalles**". En la barra de opciones, seleccionamos "**Detalles**".



En el apartado "**Redes**" se muestra la última "**Dirección IP y Router**" tomada por el equipo. Si se cambia la "**Dirección IP**" y nunca toma red, se mostrará la última "**Dirección IP**" con la que **SI TENÍA RED**.

# 04 RED | Asistencia Presencial

Tras la respuesta del Informe para los Técnicos de Red del establecimiento, en caso de que no se haya recuperado la conexión y solo tras la confirmación para asistir al establecimiento por parte de la administración de CVC (Alejandro), se asistirá al establecimiento.



Una vez en el establecimiento, se llamará a los técnicos de red correspondientes para realizar las pruebas necesarias.

- Spar GC | SAT Informática Cencosu: 928 700 741

Si tras las pruebas todavía no se recupera la red y sabemos que el equipo está en perfectas condiciones, se recalará la intervención de los técnicos de red, pues **Comunicación Visual Canarias NO GESTIONA REDES**, únicamente se ponen las configuraciones solicitadas a los equipos.

Es en estos casos que los encargados de la red del establecimiento son los que deben actuarnos, no nosotros. Esto se debe a que, aunque los equipos fueran de alta gama o prestigio, si no tienen red no van a funcionar en su totalidad (descarga de contenidos, vínculo con las tablets, asistencia por control remoto...).