

RESOLUCIÓN DE ERRORES FRECUENTES

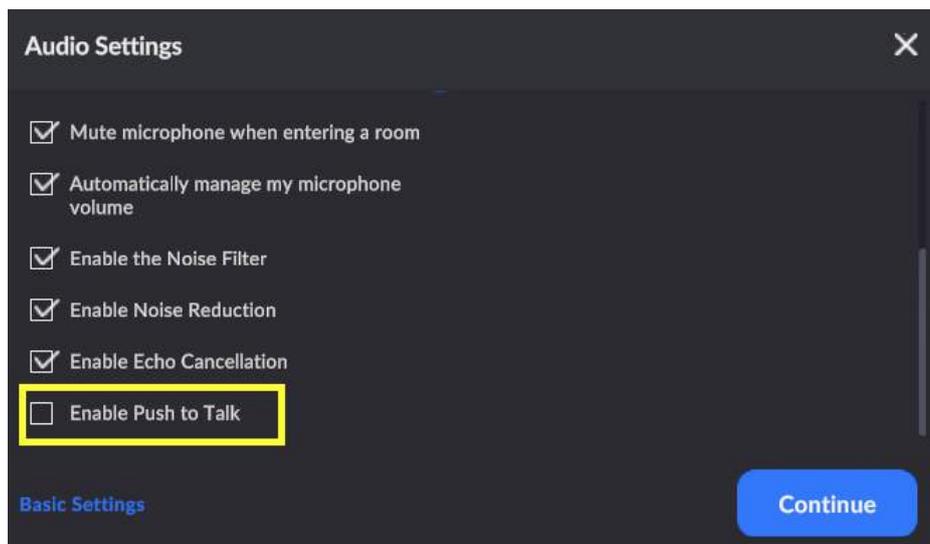
Plataforma Virtual Animayo “Roomkey”

El usuario no escucha:

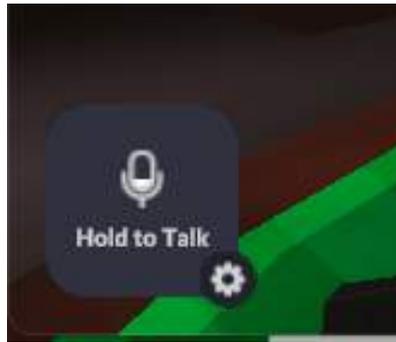
- Ha iniciado el programa sin los auriculares puestos. (reiniciar con ellos puestos)
- No tiene correctamente colocados ni el micro ni los auriculares (comprobar)
- Tiene micro y altavoces de manera correcta (recomendamos reiniciar)

El usuario escucha pero no le oímos:

- No tiene activado el micrófono (comprobar en icono de micro de pantalla)
- Está activada la función audio setting: “Enable Push to Talk” (desactivar)

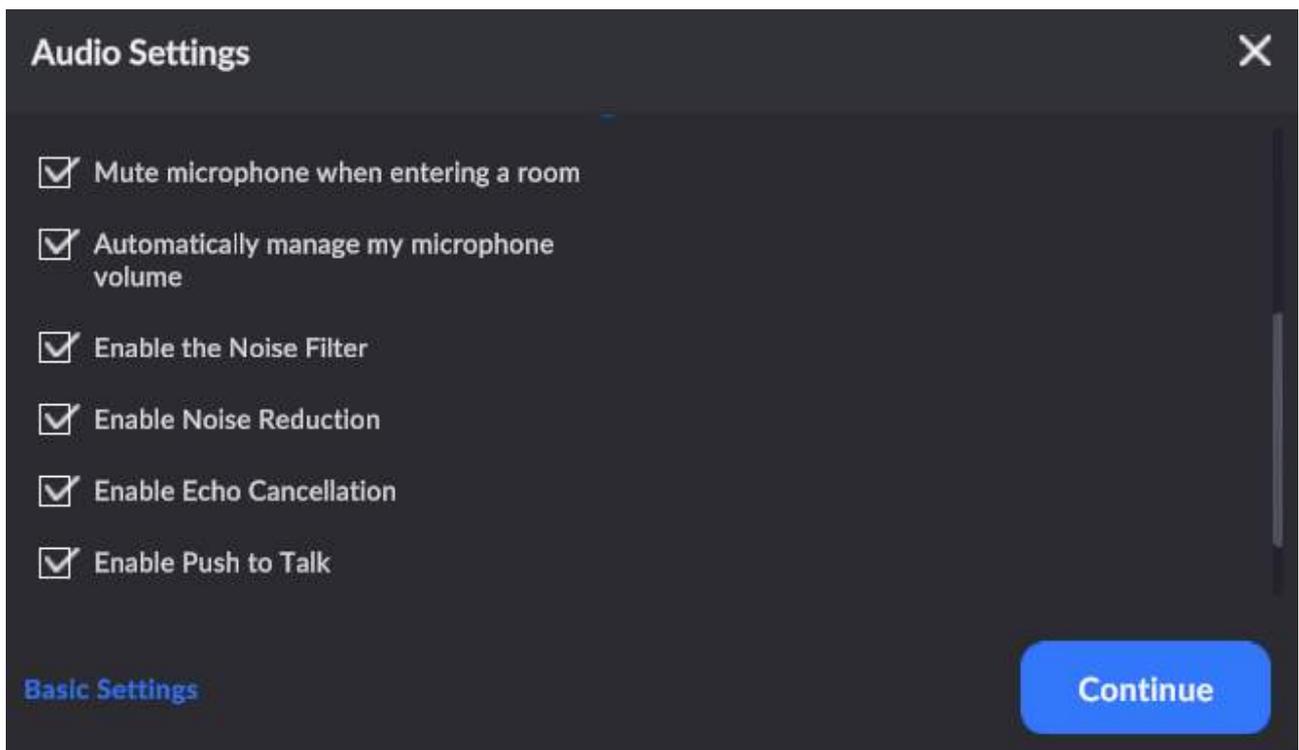


- Es posible que su ordenador haya silenciado el micrófono de manera automática, en tal caso, para hablar deberá presionar la letra “T” de su teclado o presionar de manera continua el micrófono del margen inferior izquierdo de su pantalla.



El usuario tiene el sonido roto:

- Los auriculares que está utilizando no son los adecuados, deben ser integrados o con enchufe USB.
- La configuración en el audio setting (ir a opciones avanzadas) no es la correcta.



- Con esta configuración de audio, la más deseable y recomendada, tendrá que pulsar la letra "T" cuando quiera hablar, manteniéndola pulsada todo el rato que quiera que se le escuche por el resto de los participantes.

- Los auriculares que está utilizando no son los adecuados, deben ser integrados o con enchufe USB.
- Tiene problemas de conexión, su Wifi no es estable y afecta al audio. Recomendamos reiniciar el router y asegurarse de estar en un entorno con buena cobertura.
- Roomkey me avisa de que no tiene permiso para acceder al micrófono. En este caso, debe cambiar los permisos de uso del micrófono en herramientas del sistema de su equipo.

Problemas de video:

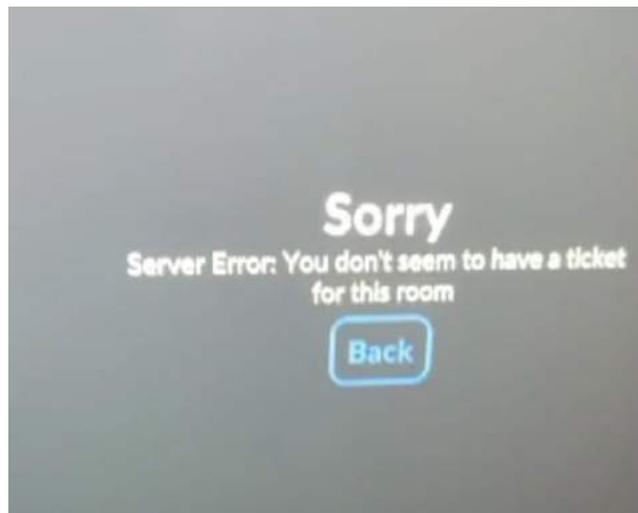
- El usuario tiene problemas de imagen, la pantalla se le queda negra o le da un error de servidor. Se trata de un error de conexión, su red Wifi no es estable o no tiene la correcta actualización del sistema instalada correctamente.

Problemas de estabilidad de la plataforma:

- El usuario sufre caídas del entorno virtual. Su conexión no es lo suficientemente estable. Recomendamos reiniciar el router y asegurarse de estar en un entorno con buena cobertura.

Problemas de acceso:

- He seguido todos los pasos, pero a la hora de intentar entrar en la sala pero me sale el siguiente mensaje de error:



En este caso, lo sentimos, pero el mensaje significa que la sala está completa.

Los espacios virtuales Animayo son gratuitos pero de aforo limitado.

Incluidos como **“actividad extra gratuita”** por la compra del abono online.

El aforo se limita a 65 plazas para cada sala virtual.

El acceso será por orden de llegada. Los primeros en entrar tendrán su plaza garantizada, el resto del público convocado que no haya conseguido entrar no podrá acceder a la sala hasta que se libere una silla.

Si te has quedado fuera, recomendamos realizar varios intentos de acceso por si algún asiento se libera durante el transcurso de la actividad.

Por el contrario, las actividades Online de Animayo, externas a la plataforma Roomkey, no tienen ningún límite de entrada.