

Resolución de problemas

Descarga de vídeos

Diversos factores pueden impedir la descarga de uno o más videos de la plataforma Broomx a un dispositivo MK. Esta guía completa te ayudará a identificar y solucionar la incidencia. Se asume que estás familiarizado con el proceso de uso de la plataforma Broomx y que tienes un dispositivo MK a mano.

Configuración de la plataforma Broomx

- En la plataforma Broomx, asegurarse de que los videos deseados se hayan **añadido a una Playlist**.
- Asegurarse de que la Playlist que contiene los videos haya sido **añadida a un Programa** en la sección Programas.
- Asegurarse de que el Programa que contiene la Playlist tenga el **dispositivo MK asignado** en la sección Dispositivos.
- Asegurarse de que el dispositivo MK esté **conectado a internet** después de haber añadido los videos desde la plataforma Broomx.
- La duración del proceso de descarga puede variar dependiendo del número y tamaño de los videos pendientes de descargar, así como de la calidad de la conexión a Internet.

Pruebas preliminares

- Con el dispositivo de control (tablet / smartphone / ordenador) conectado a la red WiFi del dispositivo MK y la interfaz de control abierta, **hacer clic en el logotipo de Broomx** en la esquina superior izquierda.
- En la interfaz de control, deshabilitar y luego habilitar el **botón “Media update”** desde la barra de menú superior. El progreso de las descargas pendientes aparecerá en una lista.
- Si hay varios dispositivos MK a proximidad, asegurarse de estar conectado a la **red WiFi correcta**. En caso de duda, se pueden apagar los otros dispositivos MK.
- Limpiar la caché del navegador solo para este sitio web (en Chrome):
 1. Abrir **Chrome** en el dispositivo Android
 2. Ir al sitio web: **192.168.12.1**
 3. Tocar el **menú de tres puntos (⋮)** en la esquina superior derecha
 4. Tocar **ⓘ Información** (o Configuración del sitio)
 5. Tocar **Almacenamiento**
 6. Tocar **Borrar datos**
- Conectarse al dispositivo MK mediante un **navegador web diferente** (navegador recomendado: Chrome).
- Conectarse al dispositivo MK mediante un **dispositivo de control diferente**.

Reiniciar el sistema

- **Apagar el sistema** si está encendido, presionando el botón de encendido de la CPU dos veces hasta que el LED se apague.
- **Desconectar la CPU** de la energía eléctrica, esperar 20s.
- **Conectar la CPU** a la energía eléctrica, esperar a que el sistema se encienda.
- **Conectar el dispositivo de control** como de costumbre y comprobar si los contenidos pendientes ahora están disponibles.

Conexión a Internet in-situ

Si el dispositivo MK tiene una conexión a Internet por cable y sin cortafuegos en el sitio de uso:

- Asegurarse de que el cable Ethernet esté **correctamente conectado** en ambos extremos, o probar con **un cable diferente**.
- **Probar la conexión a internet** como se describe [aquí](#) en la sección “Comprobar la conexión a Internet”.
- Si la navegación falla, **comunicarse con su administrador de red** para saber si ha habido algún cambio en la configuración de la red local.

Conexión a Internet alternativa

Si no hay una conexión a internet disponible por cable y sin cortafuegos en el sitio de uso:

- La CPU del dispositivo MK y el adaptador de corriente de la CPU se pueden **llevar a otra ubicación** con una conexión a internet adecuada, como se describe [aquí](#) en la sección “Conexión puntual”.
- Una vez que la CPU está encendida y conectada a un router, **comprobar la conexión** como se describe [aquí](#) en la sección “Comprobar la conexión a internet”, luego dejarlo conectado el mayor tiempo posible (por ejemplo, durante la noche o el fin de semana).
- Antes de desconectar y devolver la CPU a su ubicación original, **abrir la interfaz de control** para asegurarse de que todos los videos pendientes se hayan descargado correctamente.

Contenido de usuario

Si los videos que no se muestran correctamente son **videos de usuarios privados** siendo reproducido desde un **pendrive USB**:

- Consultar las instrucciones dedicadas para los vídeos de usuario [aquí](#), y asegurarse de que los videos estén **en el formato correcto**.
- Se puede comprobar el formato de los vídeos de antemano usando **VLC Media Player**: si los videos se pueden reproducir a través de esta aplicación, también debería ser el caso con el reproductor de vídeo del dispositivo MK.

Contactar con el soporte técnico de Broomx

Si el problema persiste después de haber seguido las instrucciones anteriores, enviarnos un correo electrónico a support@broomx.com con la siguiente información:

- Nombre de su organización.
- Número de identificación del dispositivo MK (o nombre de su red que comienza con MK#).
- Descripción detallada del problema.
- Títulos de los vídeos que no aparecen o no se reproducen.
- Título de la Playlist y del Programa en el que están incluidos los vídeos.