

# CRIBMASTER TECH DOC

Guía de resolución de problemas de  
Connectivity Checker



# Guía de resolución de problemas de Connectivity Checker

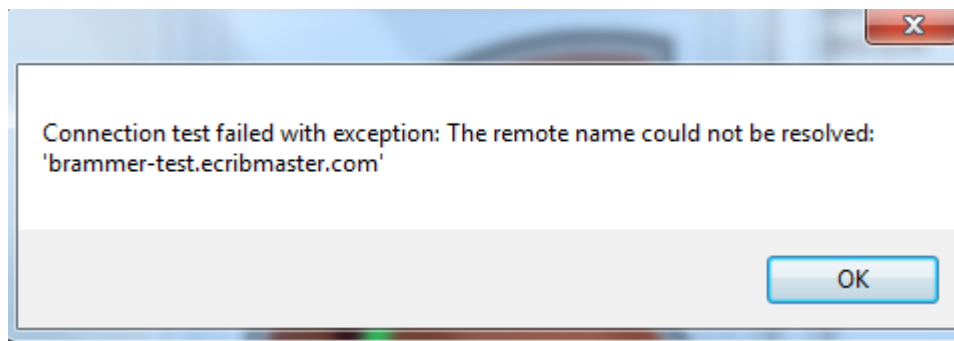
## Índice

Guía de resolución de problemas de Connectivity Checker .....	1
Sección 1: Posibles mensajes de error .....	2
Sección 2: Resolución de problemas.....	4
Sección 3: Próximos pasos / comprobación de resolución de fallos.....	6

A continuación encontrará algunos tipos de mensajes de error que podrá recibir al usar Connectivity Checker y algunos pasos que puede seguir para resolver estos problemas.

## Sección 1: Posibles mensajes de error

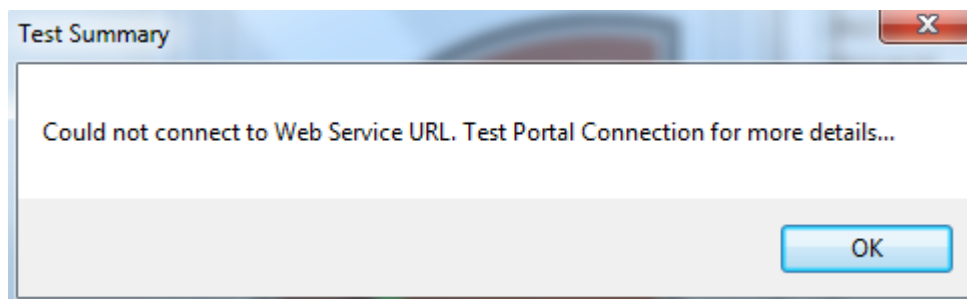
**Mensaje de error 1:** “Connection test failed with exception: The remote name could not be resolved: ‘www.testdomain.com’”



**Causa posible:** Este mensaje se puede recibir al presionar “Test Connection to Server” (Probar la conexión con el servidor), si hay una conexión de red defectuosa. La causa puede ser local o remota.

**Solución:** consulte el apartado 2. Resolución de problemas

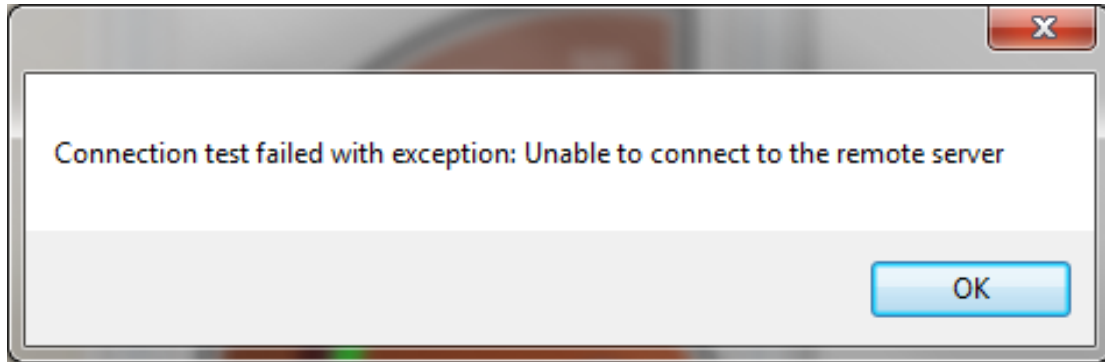
**Mensaje de error 2:** “Could not connect to Web Service URL. Test Portal Connection for more details...” (No se ha podido conectar con la URL de servicio web. Pruebe la conexión al portal para más información...)



**Causa posible:** Este mensaje se puede recibir al presionar, “Run Full Test” (Realizar una prueba íntegra), si hay una conexión de red defectuosa.

**Solución:** consulte el apartado 2. Resolución de problemas

**Mensaje de error 3:** “Connection test failed with exception: Unable to connect to the remote server” (Se ha producido una excepción en la prueba de conexión: no se ha podido conectar con el servidor remoto).



**Causa posible:** El mensaje recibido indica un fallo para resolver las DNS (convertir un nombre en una dirección IP), que suele ocurrir cuando está desconectado.

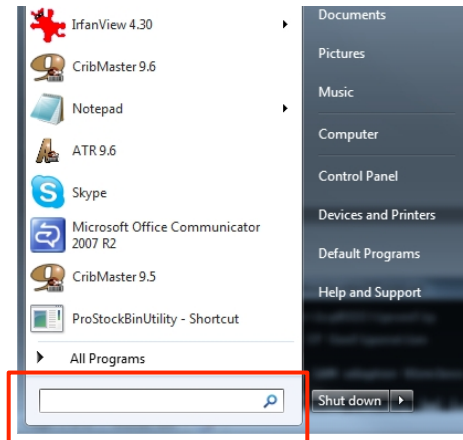
Si hay algún bloqueo en un punto pasada la resolución de DNS, obtendrá este error.

**Solución:** consulte el apartado 2. Resolución de problemas

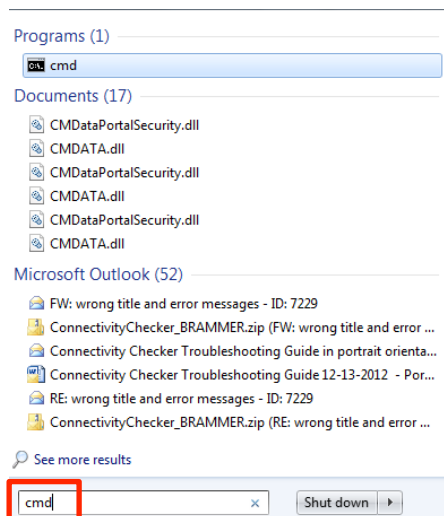
## Sección 2: Resolución de problemas

Intente seguir estos Pasos 1 – 4 para resolver los problemas indicados:

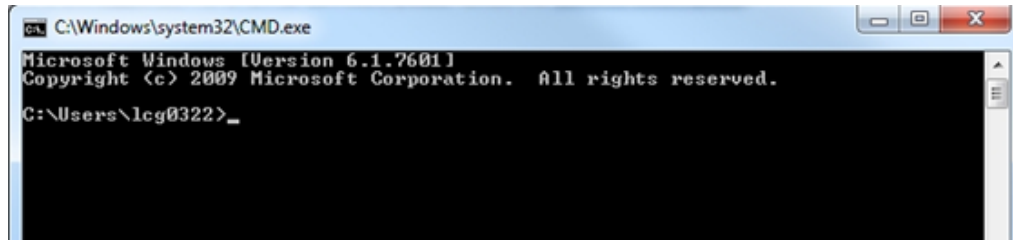
1. Los cables de Ethernet sueltos o desconectados pueden causar problemas de conexión a Internet o de red. Compruebe todas las conexiones de red (conexiones físicas a su ordenador y a la pared o al interruptor de red) para asegurar que estén bien conectadas.
2. Abra su explorador de internet e intente conectarse a su página de inicio de internet. Si la conexión es correcta, vaya al paso 3
3. Introduzca “cmd” en el recuadro que aparece debajo de “All Programs” (todos los programas) para abrir una ventana con una consola de comandos.



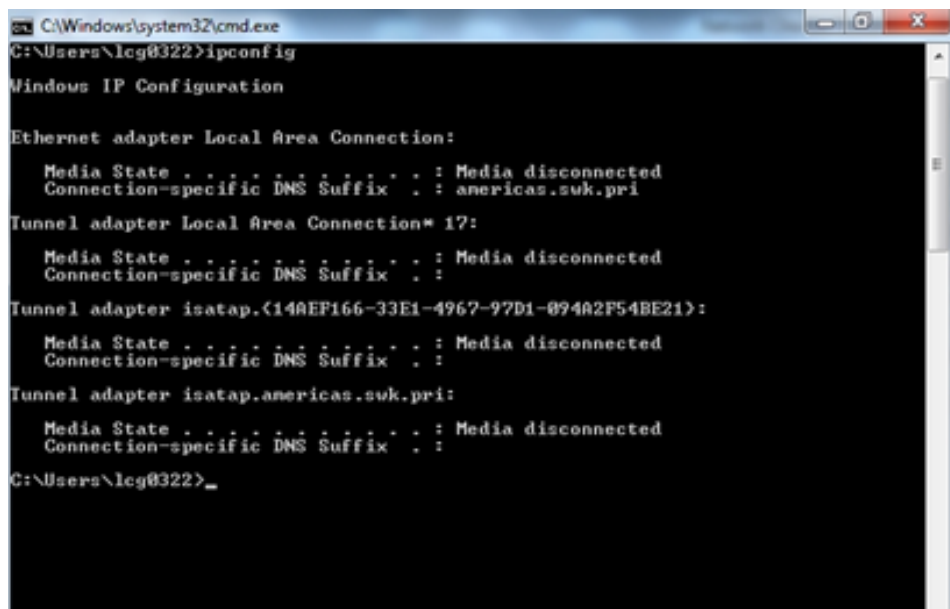
Si utiliza Windows 7, su menú de inicio cambiará y se mostrará algo similar a esto:



4. Introduzca “*ipconfig*” donde el cursor parpadeante y presione la tecla Enter.



Si no ve ninguna dirección IP, como en la imagen que sigue, puede deberse a un problema con su conexión de red local que no le permite conectarse a internet y a la base de datos remota.



La siguiente imagen muestra algo parecido a lo que verá al introducir “ipconfig”, cuando la red local haya emitido una dirección IP para su ordenador.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\Users\lcg0322>ipconfig
Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection 2:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection:
    Connection-specific DNS Suffix  . : americas.svk.pri
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::c1fe:a6d6:6fef:921d::12
    IPv4 Address. . . . . : 10.142.227.228
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 10.142.227.1

Ethernet adapter Local Area Connection:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . : americas.svk.pri

Tunnel adapter Local Area Connection* 17:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.<140EF166-33E1-4967-97D1-09402F54BE21>:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Tunnel adapter isatap.americas.svk.pri:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . : americas.svk.pri

Tunnel adapter Reusable ISATAP Interface <D44CCCCF-39B3-4829-85EE-FC0B8C7B5DA9>:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

C:\Users\lcg0322>
```

### Sección 3: Próximos pasos / comprobación de resolución de fallos

Tras realizar los pasos 1-4, vuelva a ejecutar el Connectivity Checker para confirmar si se ha corregido el problema (consultar el documento **Cómo utilizar el Connectivity Checker**).

Si sigue sin poder ejecutar correctamente el Connectivity Checker, póngase en contacto con su coordinador de proyectos para resolver el problema.