

Guía Rápida: Solución de Problemas de Conexión a la Red

Si tienes problemas para acceder a internet o a los recursos de la empresa, sigue estos pasos en orden antes de contactar con el soporte técnico.

Paso 1: Verificar Conexiones Físicas

Asegúrate de que el cable de red esté correctamente conectado a tu ordenador y al router. Si usas Wi-Fi, comprueba que estás conectado a la red correcta ("EPIS_Corp_WiFi").

Paso 2: Reiniciar el Router

Desconecta el router de la corriente eléctrica, espera 30 segundos y vuelve a conectarlo. Espera 2-3 minutos a que todas las luces se estabilicen y prueba la conexión de nuevo. Este simple paso soluciona el 70% de los problemas.

Paso 3: Comprobar la VPN "EPIS Connect"

Si puedes navegar por internet pero no accedes a los sistemas internos, el problema puede ser la VPN. Abre la aplicación "EPIS Connect", haz clic en "Desconectar" y luego en "Conectar" de nuevo. Asegúrate de que el estado indique "Conectado de forma segura".

Paso 4: Contactar con Soporte

Si después de seguir todos los pasos anteriores el problema de conexión persiste, significa que puede haber un problema más complejo. En este caso, es necesario que un técnico revise tu situación. Por favor, describe tu problema a nuestro asistente para que pueda crear un ticket de soporte. Indica qué pasos ya has intentado.