

Saludos y bienvenido a nuestro resumen de soporte localizado.

El soporte en general solamente está disponible en inglés pero este documento debería poder contestar muchas de nuestras preguntas más comunes.

Por favor también note que nuestro canal en YouTube tiene una sección de tutoriales y todos nuestros videos tutoriales tienen subtítulos en su idioma. Simplemente haga clic en el botón de subtítulos en la parte inferior derecha del video y escoja su idioma.

Estos incluyen:

- Guía de instalación en PC
- Guía de instalación en Mac
- Cómo encender el mirroring en iOS7
- Cómo conectar dispositivos múltiples
- Cómo configurar un punto exclusivamente para audio
- Cómo grabar en una Mac
- Cómo grabar en una PC

Videos instruccionales adicionales serán agregados y siempre tendrán subtítulos localizados.

Nuestro canal de videos es el siguiente: <https://www.youtube.com/user/airserverapp>

GUÍA DE INICIO RÁPIDO

1. Descargue AirServer y ejecute el instalador de <http://www.airserver.com/Download>
2. En la ventana de activación de AirServer, ingrese su código de activación o su correo electrónico registrado.
 - Si adquirió AirServer, su código de activación le llegará en un correo inmediatamente después de la compra.
 - Si pagó con una cuenta de PayPal, esto se enviará a su correo principal en PayPal.
3. Haga clic en Activar. AirServer ahora está listo para usar.
 - Ninguna ventana se abrirá en su computadora hasta que comience a reproducir o duplicar contenido a AirServer.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué puede hacer AirServer?:

AirServer es un receptor AirPlay para tu Mac o PC. AirServer acepta y muestra señales de AirPlay e imágenes duplicadas de tus dispositivos iOS. AirServer no puede crear una imagen duplicada de tu escritorio. AirServer tampoco puede enviar una imagen de computadora a otro dispositivo.

¿Qué necesito para operar AirServer?

- AirServer.
- Mac con OS X Snow Leopard / Lion / Mountain Lion / Mavericks o una PC con Windows Vista, 7, 8 or 8.1. Nota: Windows XP no es soportado.
- Dispositivo compatible con AirPlay como un iPhone 4s o más reciente, iPod Touch 5 o más reciente, iPad Mini (todos los modelos), iPad 2da generación o más reciente, Mountain Lion o Mavericks.
- Conexión a Internet para la activación. Una conexión a Internet no es necesaria después de haber activado AirServer con una licencia.
- Wi-Fi o una red ad-hoc para la operación.

Cómo descargar AirServer a mi dispositivo iOS:

AirServer solo se instala en la computadora, no en los dispositivos iOS. Una vez que AirServer está operando en la computadora, tus dispositivos iOS deberían automáticamente reconocer a tu computadora como un receptor AirPlay. Nada se abrirá en tu computadora hasta que comiences a enviar contenido.

Si eres Nuevo a iOS 7, por favor nota que Apple ha cambiado el botón de AirPlay/Mirroring al nuevo panel de control. Hemos creado un corto video tutorial para guiarte a través de este proceso: <http://www.youtube.com/watch?v=y8ff1v7hFc4>

¿Cómo duplico mi dispositivo iOS a una computadora operando AirServer?

Si estás usando iOS 7, puedes conectarte a AirServer desde tu dispositivo iOS siguiendo estos pasos:

1. Conecta tu dispositivo iOS y tu computadora operando AirServer a la misma red inalámbrica.

2. Desliza de abajo hacia arriba desde cualquier pantalla para acceder el Centro de Control
3. Pulsa el ícono de AirPlay. Deberías poder ver una lista de receptores AirPlay habilitados disponibles en tu red.
4. Pulsa el nombre de tu receptor AirPlay donde desees enviar contenido. Este sería el nombre de la computadora operando AirServer.
5. Para comenzar la reproducción, enciende la opción de mirroring.

Para iOS 6 y anteriores, sigue estos pasos para conectarte a AirServer desde tu dispositivo iOS:

1. Abre tu dispositivo iOS y has doble-clic en el botón principal. Aparecerá un menú en la parte inferior de tu pantalla.
2. Navega hacia la izquierda hasta que veas el botón circular de AirPlay. Pulsa el ícono y una lista de dispositivos AirPlay habilitados aparecerá.
3. La computadora donde instalaste AirServer aparecerá en esta lista. Para conectarla, simplemente pulsa el nombre de tu máquina.
4. Si tu dispositivo soporta mirroring, puedes encender la opción de mirroring.
5. Si estás operando una aplicación habilitada para AirPlay, como YouTube, el ícono de AirPlay estará visible. Simplemente pulsa el ícono y una lista de dispositivos AirPlay habilitados aparecerá. La computadora donde instalaste AirServer aparecerá en esta lista. Para conectarla, simplemente pulsa el nombre de tu máquina.

Nota: La duplicación (mirroring) solamente es posible en el iPhone 4S o más reciente, iPod Touch 5 o más reciente, iPad Mini (todos los modelos), y iPad 2da generación o más reciente.

¿Puedo usar AirServer para duplicar mi escritorio a AppleTV o un dispositivo iOS?

No. AirServer es un receptor y no un transmisor. AirServer solo te permites recibir contenido duplicado o reproducido de dispositivos iOS u otras Macs, no vice-versa.

SOPORTE TÉCNICO

Problemas de Descubrimiento, General:

Una vez que AirServer esté operando en tu computadora, tu dispositivo iOS debería poder automáticamente reconocer a tu computadora como un receptor AirPlay. Nada se abrirá en tu computadora hasta que comiences a enviar contenido.

Si eres Nuevo a iOS 7, por favor nota que Apple ha cambiado el botón de AirPlay/Mirroring al nuevo panel de control. Hemos creado un corto video tutorial para guiarte a través de este proceso: <http://www.youtube.com/watch?v=y8ff1v7hFc4>

Cuando estés lidiando con tecnología inalámbrica, hay ciertos factores que pueden bloquear la señal. Si el botón de AirPlay no aparece, tu computadora no aparece en la lista de destinos AirPlay, o nada aparece en tu pantalla luego de haberla seleccionado de la lista de destinos AirPlay, entonces tu dispositivo iOS no es capaz de comunicarse con AirServer por una de algunas pocas razones.

Lo primero que deberías intentar es apagando y reiniciando tu(s) dispositivo(s) iOS, computadora(s), y router. Asegúrate que tu dispositivo iOS y computadora estén en la misma red.

Toma nota que iOS 7.0.6 todavía tiene el problema de AirPlay que puede paralizar la habilidad de tu dispositivo iOS para enviar señales AirPlay. Apple recientemente publicó una versión beta para desarrolladores de iOS 7.1 que resuelve este tema, pero no sabemos cuándo lo presentarán para el público en general. Si tu dispositivo tiene problemas conectándose a AirServer, o a cualquier otro dispositivo AirPlay, apaga y reinicia tu dispositivo para que la duplicación de contenido vuelva a funcionar.

Si te encuentras en una máquina con Windows, asegúrate que Bonjour ha sido habilitado en tu computadora. Para hacer esto, sigue estos pasos:

En el Menú de Inicio, haz clic-derecho sobre Equipo y selecciona "Administrar".

Expande "Servicios & Aplicaciones".

Abre "Servicios". (Maximiza la ventana para ver mejor lo que está ocurriendo.)

Selecciona Bonjour Service e intenta reiniciarlo.

Los problemas de conectividad suelen ser causados por configuraciones del firewall. Por favor asegúrate que tu dispositivo iOS y computadora están en la misma red y que tu firewall esté configurado para permitir a AirServer.exe recibir tráfico de red entrante. Asegúrate de hacer lo mismo en cualquier firewall secundario que tu computadora pueda tener.

Si tu router inalámbrico soporta aislamiento de interfaces o aislamiento de Wi-Fi, asegúrate que estas opciones estén desactivadas. Estas opciones previenen a dispositivos inalámbricos conectarse entre ellos. Revisa la documentación de tu router inalámbrico para acceder a sus opciones y asegúrate que tu router tenga el firmware más reciente. Además, podrías intentar crear una red ad-hoc en tu computadora y conectar tu dispositivo iOS directamente a esta señal. Si la conexión funciona con una red ad-hoc, el problema es probablemente con tu router.

Si estás detrás de una subred múltiple o red de Nivel 3, asegúrate que la opción de multi-casting esté activada y que Bonjour esté visible a través de la red. En muchos casos Bonjour no podrá ser accedido por la red ya que está bloqueado por defecto. Sin embargo, aquí hay una guía que puedes revisar o enviar a tu administrador de red sobre Bonjour en redes de Nivel 3 y Subredes Múltiples:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/ps4570/products_tech_note09186a0080bb1d7c.shtml

Si ninguna de las opciones anteriores funcionó, puedes intentar desinstalando la versión actual de AirServer y reinstalar la última versión.

Problemas de duplicación en iOS 7 + iPad

Un error crítico en iOS 7 causa que el componente de mirroring en el iPad 3 y iPad 4 se paralice después de 3-4 sesiones de duplicación. Esto ocurre al realizar la duplicación a AirServer o a un AppleTV. Reiniciando el iPad es la única forma de resolver esto temporalmente.

Este problema puede ser resuelto actualizando tu versión de iOS a 7.1.

Pérdidas (Drop outs) en conexión

Primero, asegúrate de deshabilitar la función de Auto-Lock en tu dispositivo iOS. En la aplicación de Configuración, en la pestaña General, encuentra la función de Auto-Lock y márcala como Nunca. Si Auto-Lock está habilitado, tu dispositivo iOS puede entrar en modo Standby y cortar la conexión luego de un tiempo.

Otra causa de esto puede ser que tu conexión no puede soportar el ancho de banda. Intenta conectando tu computadora con un cable Ethernet y revisa si mejora el rendimiento.

Si estás usando dispositivos Bluetooth que no sean de Apple, éstos pueden interferir con las conexiones inalámbricas causando demoras. Intenta apagando todos los dispositivos Bluetooth que no sean de Apple.

Toma nota que iOS 7.0.6 todavía tiene el problema de AirPlay que puede paralizar la habilidad de tu dispositivo iOS para enviar señales AirPlay. Apple recientemente publicó una versión beta para desarrolladores de iOS 7.1 que resuelve este tema, pero no sabemos cuándo lo presentarán para el público en general. Si tu dispositivo tiene problemas conectándose a AirServer, o a cualquier otro dispositivo AirPlay, apaga y reinicia tu dispositivo para que la duplicación de contenido vuelva a funcionar.

También asegúrate que multi-casting esté habilitado.

Bonjour debe estar disponible a través de toda la red. Problemas con Bonjour entre redes son comunes cuando se trata de estos ambientes. En muchos casos Bonjour no podrá ser accedido por la red ya que está bloqueado por defecto. Aquí hay una guía que puedes revisar o enviar a tu administrador de red sobre Bonjour en redes de Nivel 3 y Subredes Múltiples:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/ps4570/products_tech_note09186a0080bb1d7c.shtml

Si tu router inalámbrico soporta aislamiento de interfaces o aislamiento de Wi-Fi, asegúrate que estas opciones estén desactivadas. Estas opciones previenen a dispositivos inalámbricos conectarse entre ellos. Revisa la documentación de tu router inalámbrico para acceder a sus opciones y asegúrate que tu router tenga el firmware más reciente. Además, podrías intentar crear una red ad-hoc en tu computadora y conectar tu dispositivo iOS directamente a esta señal. Si la conexión funciona con una red ad-hoc, el problema es probablemente con tu router.

Pídele a tu administrador de redes de asegurarse que el firewall esté configurado para permitir a AirServer.exe recibir tráfico de red entrante.

Si ninguna de las opciones anteriores funcionó, asegúrate que tu(s) dispositivo(s) iOS soporta duplicación y reproducción de contenido y que tiene la última versión de iOS instalado. Deberías asegurarte también que estás operando la última versión de AirServer.

Ruido y desfase de audio

Es posible que experimentes ruido durante la transmisión de audio si tu señal de Wi-Fi es mala o si la recepción es inadecuada. Necesitas por lo menos 2 barras de señal inalámbrica para prevenir el ruido en tus señales de audio.

También es posible que escuches ruido si tu router está operando un firmware antiguo. Visita el sitio web del fabricante de tu router, descarga e instala el firmware más reciente. En muchos casos, esto resuelve el problema de ruido y desfases.

Si ninguna de las opciones anteriores funcionó y tu computadora está equipada con Wi-Fi, intenta configurando una conexión ad-hoc entre tu computadora y tu dispositivo iOS para descartar cualquier problema relacionado con el router.

Reproducción con demora / entrecortada:

Puede haber muchas causas para una conexión entrecortada o con demora, pero aquí hay algunas cosas que puedes intentar:

1. Encuentra la pestaña de duplicación (mirroring) en las Preferencias de AirServer e intenta seleccionando la opción de “Usar únicamente decodificador de software” si estás en una Mac. Luego desconecta y reintenta la duplicación. Esto puede impactar el rendimiento en varias máquinas.
2. Intenta cambiando la optimización (bajo la pestaña de mirroring) a 720p y reintenta la duplicación. Si AirServer está proyectando en una pantalla de 1080p (o mayor), y la optimización de duplicación está configurada con “Cualquier dispositivo – Recomendado,” entonces AirServer automáticamente negociará la mejor resolución posible para 1080p, lo que puede resultar en lentitud.
3. Para aún mejor rendimiento, pero menor calidad, selecciona la opción de “red lenta” bajo la pestaña de mirroring. Luego reintenta la duplicación.
4. Utiliza iStumbler (Mac) o NetStumbler (PC) para ver cuáles canales Wi-Fi están en uso a tu alrededor. Luego configura tu router para que utilice un canal libre. De preferencia, deberías configurar tu router para usar solamente WiFi-n.
5. Si estás usando una red ad-hoc (computadora a computadora), escoge un canal mayor a 11.
6. Es posible que tu conexión no pueda soportar el ancho de banda. Intenta conectando tu computadora a la red con un cable Ethernet y revisa si el rendimiento mejora.

Redes Ad-hoc

Es posible crear una red ad-hoc en tu computadora y conectar tu dispositivo iOS directamente a la red ad-hoc. Esto te permitirá usar AirServer si una red te está dando problemas y no tienes la posibilidad de ajustar la configuración de la red.

Crea una red ad-hoc de computadora a computadora en una Mac:

<http://support.apple.com/kb/PH3771>

Crea una red ad-hoc en una PC con Windows 7 usando seguridad WEP:

<http://windows.microsoft.com/en-us/windows7/set-up-a-computer-to-computer-ad-hoc-network>

Crea una red ad-hoc en una PC con Windows Vista usando seguridad WEP:
<http://windows.microsoft.com/en-us/windows-vista/set-up-a-computer-to-computer-ad-hoc-network>

Enciende los servicios de Bonjour:

Aunque tengas Bonjour en tu computadora, puede que esté apagado. Sigue estos pasos para asegurarte que los servicios de Bonjour estén encendidos en tu computadora:

En el Menú de Inicio, haz clic-derecho sobre Equipo y selecciona “Administrar”.
Expande “Servicios & Aplicaciones”.
Abre “Servicios”. (Maximiza la ventana para ver mejor lo que está ocurriendo.)
Selecciona Bonjour Service e intenta reiniciarlo.

Cómo enviar únicamente audio

En las Preferencias de AirServer, habilita la opción de “Agregar un receptor solo-audio de calidad lossless” y haz clic en el botón de Retransmitir.

En tu dispositivo iOS versa dos instancias de tu máquina en las opciones de AirPlay. Una de ellas terminará en “Ex” lo que significa que es un punto exclusivamente para audio. Reproducir a través del AirPlay al punto “Ex” enviará únicamente audio.

Error de No Audio en Windows

Creo que tu computadora no puede reproducir audio porque el servicio de Windows Audio o el servicio de Windows Audio Endpoint Builder no están encendidos.

Estos servicios pueden ser configurados usando la consola de Administración de Servicios. En Windows Vista y Windows 7, ejecuta services.msc para abrir la consola de Administración de Servicios. En Windows 8 busca services.msc usando el objeto de búsqueda, luego pulsa o haz clic en el resultado para abrirlo.

En la consola de Administración de Servicios, busca el servicio de Windows Audio y el servicio de Windows Audio Endpoint Builder. Haz clic derecho sobre el servicio y selecciona Propiedades. En la ventana de propiedades que aparece, selecciona Tipo de Inicio: Automático y luego haz clic en Aplicar. Luego haz clic en Iniciar y después OK. Haz esto para ambos servicios mencionados para que el subsistema de audio funcione correctamente.

Problemas de consumo de ancho de banda:

Todo tráfico de duplicación (mirroring) se hace a través del puerto 7100 TCP. Como estamos usando H264 solamente recibimos los cambios enviados así que si no hay cambios entonces nada se envía. La respuesta es que el ancho de banda puede ser enormemente variable. Si quieres maximizar el consumo de ancho de banda entonces probablemente necesitas jugar un juego que tenga mucho movimiento en la pantalla constantemente.

En cuanto a la medición, no tenemos ningún contador así que deberás usar una herramienta para hacerlo. Algo que puedes usar es el Monitor de Recursos (En Windows 8, abre el “Administrador de Tareas”, ubícate en la pestaña de Rendimiento y haz clic en el enlace de “Abrir Monitor de Recursos” en la parte inferior de la página). Luego inicia AirServer y selecciónalo en la sección de Red en la pestaña de Resumen en el Monitor de Recursos, luego comienza la reproducción en el iPad a AirServer. Es probable que tengas que estimar cuál es el uso normal/mínimo/máximo para tus propósitos, tomando en cuenta que el ancho de banda va a estar relacionado directamente a cuánto contenido en pantalla está cambiando.

Lo que ocurre con el audio es similar. Sin embargo, paquetes vacíos si se llegan a enviar via UDP, pero el audio es mucho más pequeño que el video en reproducciones. El audio usa un puerto TCP para instanciación (puerto dinámico propuesto por Bonjour bajo `_raop._tcp`, para que puedas encontrar el puerto usando Bonjour Browser / dns-sd) y tres puertos UDP: uno para data, uno para control, y uno para sincronización. Están en algún lugar del rango efímero. En versiones futuras de AirServer, los puertos por defecto serán 5000 para audio TCP, y en UDP serán 6010, 6011, y 6012 (un bloque de tres puertos consecutivos). Si los puertos están en uso, se hará un intento repetido para usar un puerto más alto.

Error de tarjeta de gráfico 3D:

Este mensaje indica que la tarjeta gráfica de tu computadora está operando más lento de lo normal. Una causa principal de esto podrían ser controladores antiguos. Busca en línea, o a través del fabricante para ver si existen controladores nuevos disponibles e instálalos. Esto debería solucionar el problema.

¿Por qué dice Demasiadas Activaciones cuando intent activar?

Si recibes este mensaje, has llegado al límite de activaciones.

Esto ocurrirá si has reinstalado Windows en tu máquina sin antes haber desinstalado AirServer, o si tu máquina se ha paralizado anteriormente. En una Mac, esto puede ocurrir si enviaste tu computadora para reparaciones y si reemplazaron tu tarjeta madre. Esto ocurre porque un sistema restaurado envía un nuevo código a nuestro servidor, el cual asume que es una nueva computadora tratando de usar la licencia.

Otra causa puede ser que simplemente no tengas suficientes licencias en tu cuenta. Si has adquirido una licencia después de Marzo 1, 2014, por favor nota que cada licencia es válida para solo una activación en computadora. Si necesitas activar computadoras múltiples, necesitarías una licencia para cada computadora.

Para desactivar AirServer en tu computadora, busca el correo electrónico donde figura tu compra y haz clic en el enlace de administración de activación. Aquí, podrás ver todas las computadoras que están actualmente activadas con tu licencia. Haz clic en el enlace junto a cualquier computadora para desactivarla si ya no está siendo usada y liberar la activación. Una vez que desactives la computadora, esa licencia estará disponible nuevamente.

Si no tienes el enlace para tu página de administración de activación, visita www.airserver.com/ContactUs y envíanos un mensaje en inglés con tu código de activación. Nosotros podremos generar el enlace y enviártelo.