

GUÍA HELPDESK





01
Referencias
.....p.3

02
Funcionamiento estándar
de un examen
.....p.5

03
¿Cuáles son tus misiones?
.....p.10

04
Posibles problemas antes
del examen
.....p.12

05
Posibles problemas
durante el examen
.....p.17

06
¿Qué hacer al final del
examen?
.....p.21



Para cualquier emergencia,
comuníquese con nuestro
equipo de soporte:

soporte@testwe.eu



REFERENCIAS



¿Primer examen para los estudiantes/candidatos en TestWe?

Te explicamos el proceso para que todo salga a la perfección.

Ejemplo de una pantalla de examen en TestWe

The screenshot displays the TestWe exam interface. At the top, a blue navigation bar contains the TestWe logo, the time 12:56, the date 21/01/2022, a battery icon at 100%, and a user profile icon. On the left, a dark blue sidebar lists navigation options: Reglas, Calculadora, and Archivos. The main content area is split into two sections. The left section shows a document viewer for 'Parte (1)' with 'Cantidad de páginas 15/21'. It features a large image of a bird and a text block titled 'Gobustan' with descriptive text. The right section displays a question: 'David went holiday with their ex-wife and the kids.' Below the question is a recording interface with a microphone icon, a '00:01' timer, and a 'Grabación completa' button. A progress bar shows '0:00 / 0:01'. Two red callout boxes on the right indicate 'Tiempo restante del examen' (1h:50) and 'Tiempo restante de la pregunta (si la pregunta es cronometrada)' (00:00). Three red callout boxes on the left point to the 'Reglas' icon, the 'Calculadora' icon, and the 'Archivos' icon.

barra de navegación en las partes/preguntas

Muestra las reglas

Muestra la calculadora

Muestra los documentos

Tiempo restante del examen

Tiempo restante de la pregunta (si la pregunta es cronometrada)

A woman with glasses and a dark top is smiling and speaking at a podium. A laptop is open on the podium. The background is a bright, modern office space with large windows. The right side of the image is overlaid with a semi-transparent purple-to-red gradient.

FUNCIONAMIENTO ESTÁNDAR DE UN EXAMEN

Identificación de software.

Cada estudiante recibió un correo electrónico de bienvenida de TestWe que contenía su nombre de usuario, contraseña y enlace de descarga de software. Debe ingresar sus datos personales cada vez que se conecte.

The image shows a screenshot of the TestWe login page. The page title is 'Inicia sesión en users'. The TestWe logo is in the top left. A 'Quitar TestWe' button is in the top right. The page is in Spanish. The main heading is 'Iniciar sesión'. There are two input fields: 'Usuario o email' and 'Contraseña'. Below the password field is a radio button for 'Seguir conectado' and a link for '¿Has olvidado tu contraseña?'. A 'Connect' button is at the bottom. Annotations include: 1. A red box with '1' and 'identificación: dirección de correo electrónico' pointing to the 'Usuario o email' field. 2. A red box with '2' and 'Contraseña' pointing to the 'Contraseña' field. A red box with 'Botón para restablecer contraseña' points to the '¿Has olvidado tu contraseña?' link.

BUENO SABER

Para la primera conexión al software:

- ➔ El estudiante debe tener una conexión a Internet (solo para la 1ra conexión)
- ➔ Tendrá que aprobar el examen de entrenamiento para familiarizarse con el software.

La lista de exámenes requiere una conexión a Internet para sincronizarse.

Los exámenes presenciales se pueden realizar sin conexión a Internet.



La página principal.

testwe Página principal Todos sus exámenes Entrenamiento Test de equipo PREGUNTAS FRECUENTES Salir

Hola **Mayra CervantesB** Business School of Paris

próximo examen

Próximo examen el **01/08/2022** a la(s) **13h26**
Asignatura **Marketing** Duración **2h00**

▶ Examen Disponible hasta las : 2 de agosto de 2022 13h26

Importante
Recuerde leer atentamente las instrucciones antes de comenzar el examen.

Próximos exámenes (1) Todos los exámenes (1)

01 Ago. 13h26
Examen de prueba - Marketing
Examen final - 2h00
Disponible hasta las : 2 de agosto de 2022 13h26

▶ Examen

Exámenes pasados (22) Todos los resultados (22)

01.08.2022	Enviado	Asignatura Marketing	Nombre Examen de prueba
01.08.2022	Enviado	Asignatura Marketing	Nombre Examen de prueba
01.08.2022	Enviado	Asignatura Marketing	Nombre Examen de prueba

1.9.0

Haz click aquí para comenzar el examen.

Punto verde = examen accesible.

Lista de próximos exámenes

La página de instrucciones del examen.

The screenshot shows the TestWe interface for an exam titled 'Test Mayra'. The page includes a navigation bar with links to 'Página principal', 'Todos sus exámenes', 'Entrenamiento', and 'Test de equipo'. The exam details are: Asignatura: Test, Establecimiento: Business School of Paris, Fecha: 27 de julio de 2022, Hora: 10h28, and Duración: 1h00. A yellow banner with a warning icon states: 'Recuerde leer atentamente las instrucciones antes de comenzar el examen.' Below this, the section 'Las instrucciones de su profesor' contains the text 'repondez les questions suivantes' and a checkbox: 'Al marcar esta casilla, certifico que he leído las reglas e instrucciones de TestWe para el examen actual.' There are two buttons: 'Regresar' and 'Siguiente'. A green dot and text below the 'Siguiente' button indicate 'Disponible hasta las 11h28'. On the right side, there are two sections: 'Recordatorio de las reglas de TestWe' with two items (one checked, one not) and 'Reglas del examen' with a list of allowed and disallowed actions.

Test Mayra

Asignatura: **Test**

Establecimiento: **Business School of Paris**

Fecha: **27 de julio de 2022**

Hora: **10h28**

Duración: **1h00**

Recordatorio de las reglas de TestWe

- ✓ Asegúrese de que tiene suficiente batería. No dude en conectar su fuente de alimentación.
- ✗ No intente abandonar TestWe durante el examen. Cualquier intento será considerado fraude por su institución.

Reglas del examen

- ✗ Copiar/Pegar
- ✗ Corrección anónima
- ✗ Calculadora científica
- ✗ Calculadora básica
- ✓ Proctoring
- ✓ Libro abierto (Open-book)

Las instrucciones de su profesor

repondez les questions suivantes

Al marcar esta casilla, certifico que he leído las reglas e instrucciones de TestWe para el examen actual.

Regresar

Siguiente

Disponible hasta las 11h28

1.9.0

1

Lee las instrucciones y las reglas y luego marca aquí.

2

Haz click en este botón para comenzar.

Contraseña para desbloquear el examen.

Primero inicie sesión en la plataforma en línea para recuperar las contraseñas.

Plataforma en línea

1 **Haz click en "Validado"**

2 **Haz click en el nombre del examen**

3 **Haz click en el ojo para revelar la contraseña**

Titulo	Correo electrónico	Estado de la copia	Copia	Sincronización	Copia enviada	Versión	Comentario
testwe, roger		<input type="checkbox"/> Presente	Copia		Esperando	--	00h00m
Borges, Roger		<input type="checkbox"/> Presente	Copia		Sincronizado	190 Windows	00h00m

4 **Proporciona esta contraseña a los estudiantes para darles acceso al examen.**

Contraseña

Evaluación: ZCGLCANB

Supervisor:

software para estudiantes

Examen de prueba
Quizz - 2h00

1 **escribe la contraseña**

2 **Marca la casilla**

3 **Haz click aquí**

Introduzca la clave del examen

Al marcar esta casilla, certifique que ha leído las instrucciones de TestWe y las instrucciones del examen actual.

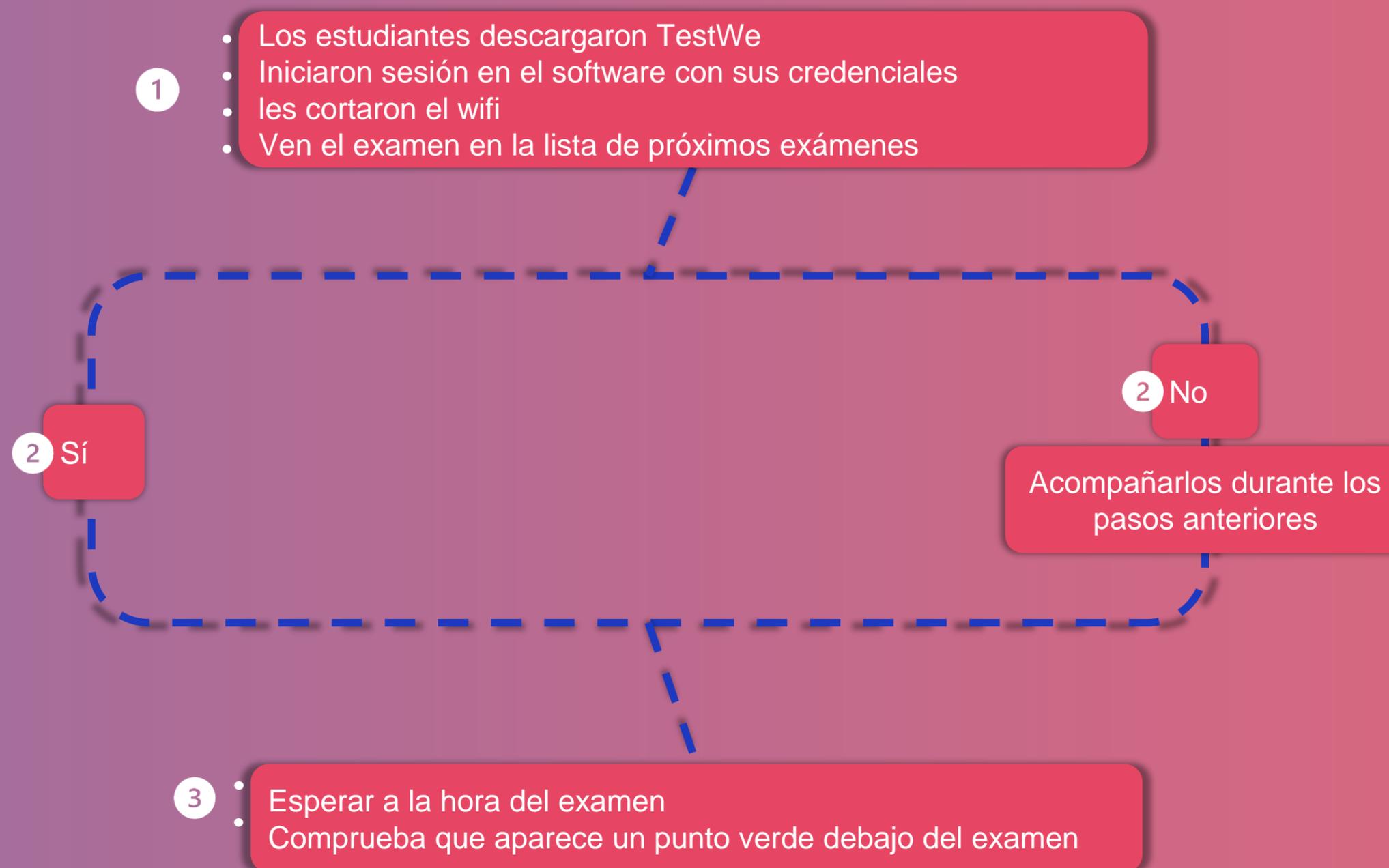
Ir a las preguntas

A woman with short dark hair, wearing a red t-shirt, is sitting at a white desk. She is smiling and pointing her right hand towards a laptop screen. The background is a bright, out-of-focus office space. The right side of the image is overlaid with a semi-transparent purple and red gradient.

¿Cuáles son tus misiones?

Antes del inicio del examen.

Consulta con los estudiantes sobre ciertos puntos y actúa en consecuencia.



The background is a composite image. The left side shows a blurred classroom scene with students at desks. The right side is a semi-transparent purple overlay containing a faded image of a teacher leaning over a desk to assist a student. The text 'POSIBLES PROBLEMAS ANTES DEL EXAMEN' is centered in white, bold, uppercase letters over the purple area.

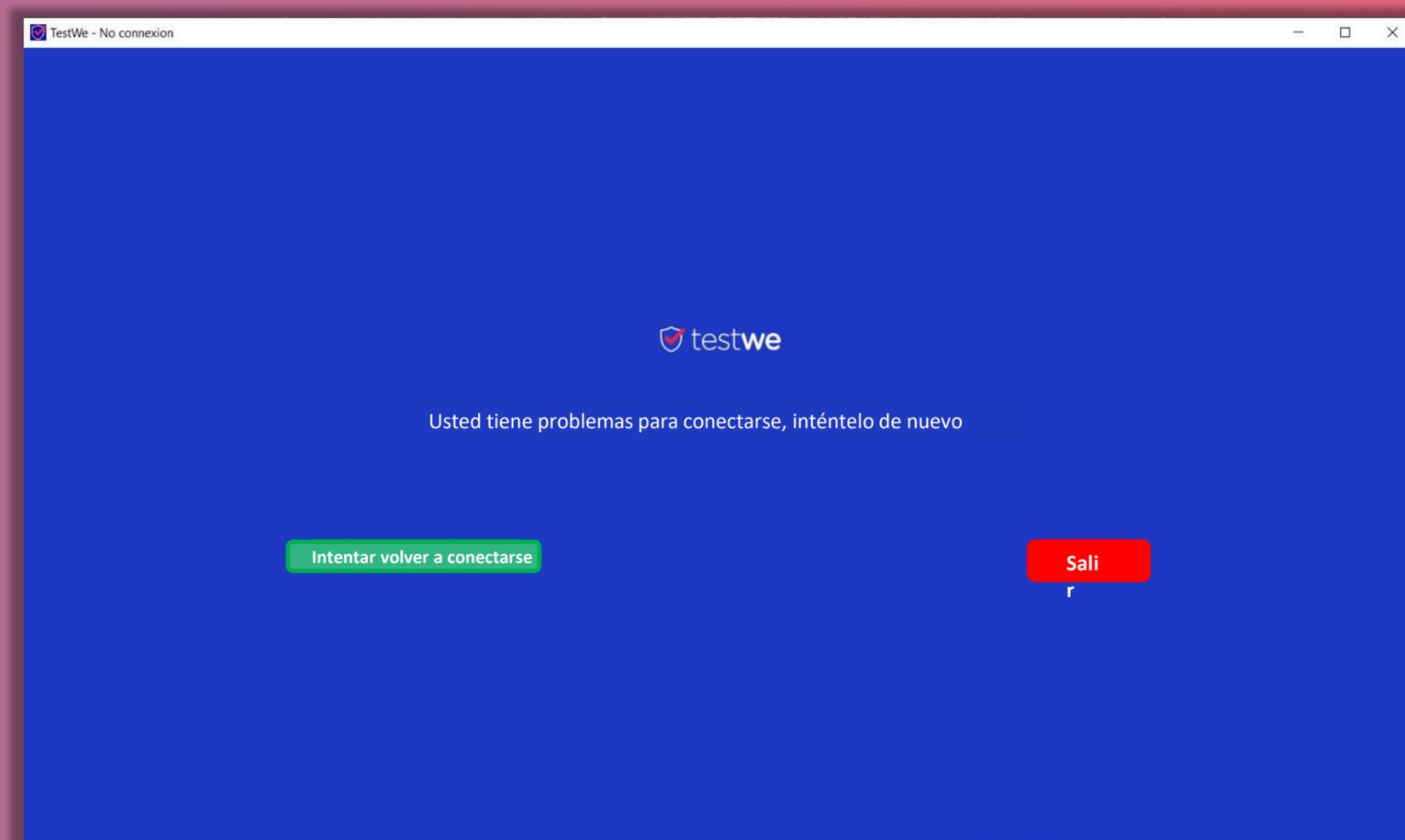
POSIBLES PROBLEMAS ANTES DEL EXAMEN

La conexión al software no es posible.

→ SOLUCIÓN

El alumno debe estar conectado a Wifi para:

- la primera identificación.
- sincronización de temas.



Las credenciales son incorrectas.

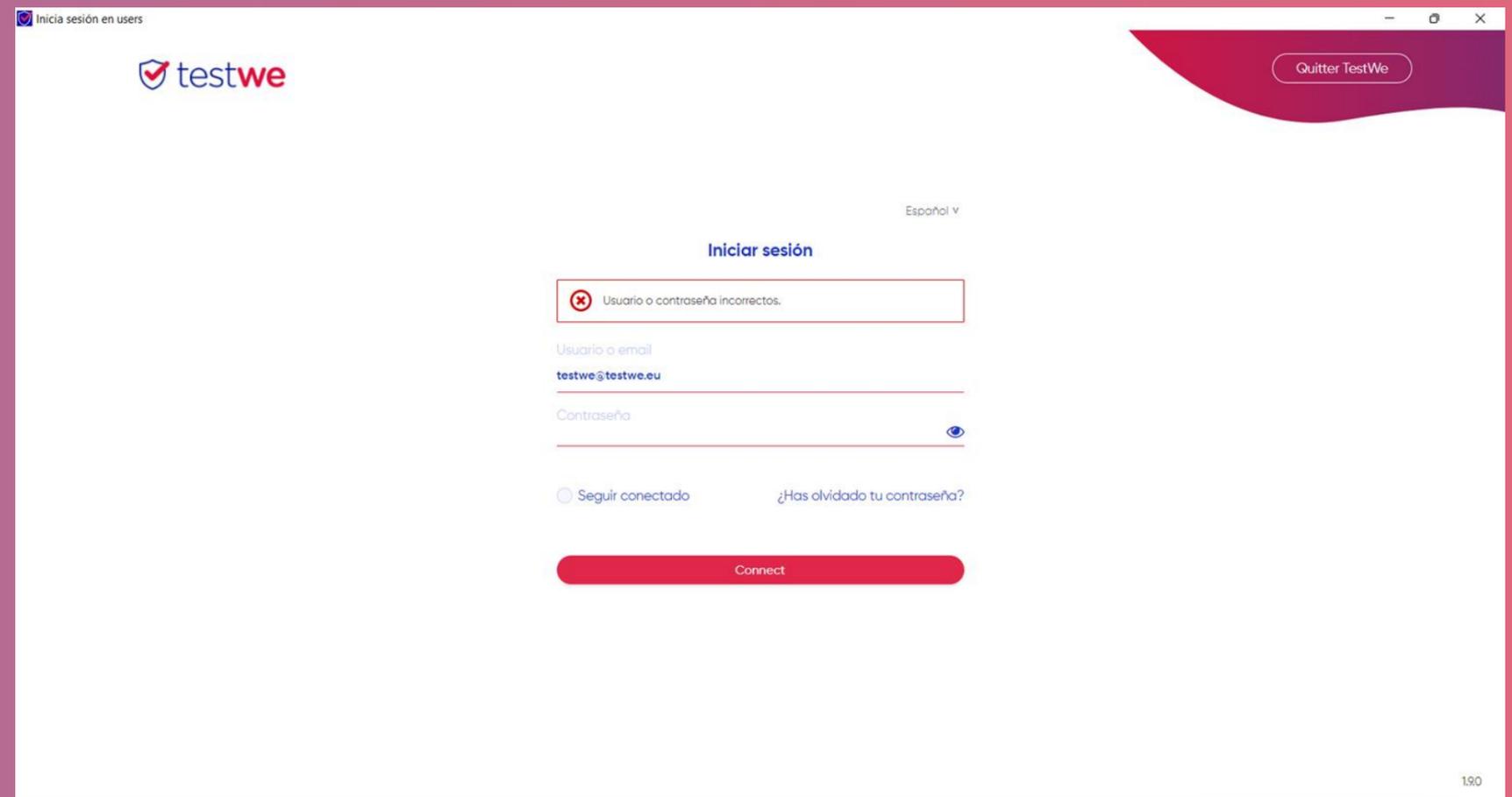


Pide al estudiante que:

- vuelva a ingresar sus datos personales frente a usted (preste atención a las letras mayúsculas).

O (si el problema persiste)

- haga click en [¿Has olvidado tu contraseña?](#) abajo a la derecha y cambia tu contraseña.



La lista de exámenes está vacía.

→ SOLUCIÓN

Pide al estudiante que:

- compruebe la **conexión a Internet**.
- verifique la **versión del software** en la parte inferior derecha (debe ser la misma para todos los estudiantes), la actualización se realiza automáticamente (si no se realiza, solicita al estudiante que elimine y luego vuelva a descargar el software).
- haga click en el botón para actualizar la lista de exámenes o **cierre y reinicie el software**. 🔄

Luego, asegúrate de que el examen aparezca con un punto verde debajo de su nombre.

The screenshot shows the testwe student interface. At the top, there is a navigation bar with the testwe logo and links for 'Página principal', 'Todos sus exámenes', 'Entrenamiento', and 'Test de equipo'. On the right side of the navigation bar, there are icons for a chat bubble, a Wi-Fi signal, a speech bubble labeled 'PREGUNTAS FRECUENTES', and a 'Salir' button with a user profile icon.

The main content area starts with a greeting: 'Hola **estudiante estudiante**'. Below this, there is a message: 'No tiene exámenes por venir.' accompanied by an icon of a calendar and a document with a red exclamation mark.

To the right, there is an 'Importante' notification box with a magnifying glass icon over a document, containing the text: 'Recuerde leer atentamente las instrucciones antes de comenzar el examen.'

Below the main content, there are four sections for exam management, each with a refresh icon and a count of '(0)':

- Próximos exámenes (0)**: No tiene exámenes por venir.
- Todos los exámenes (0)**: (Refresh icon)
- Exámenes pasados (0)**: Aún no se han hecho los exámenes.
- Todos los resultados (0)**: (Refresh icon)

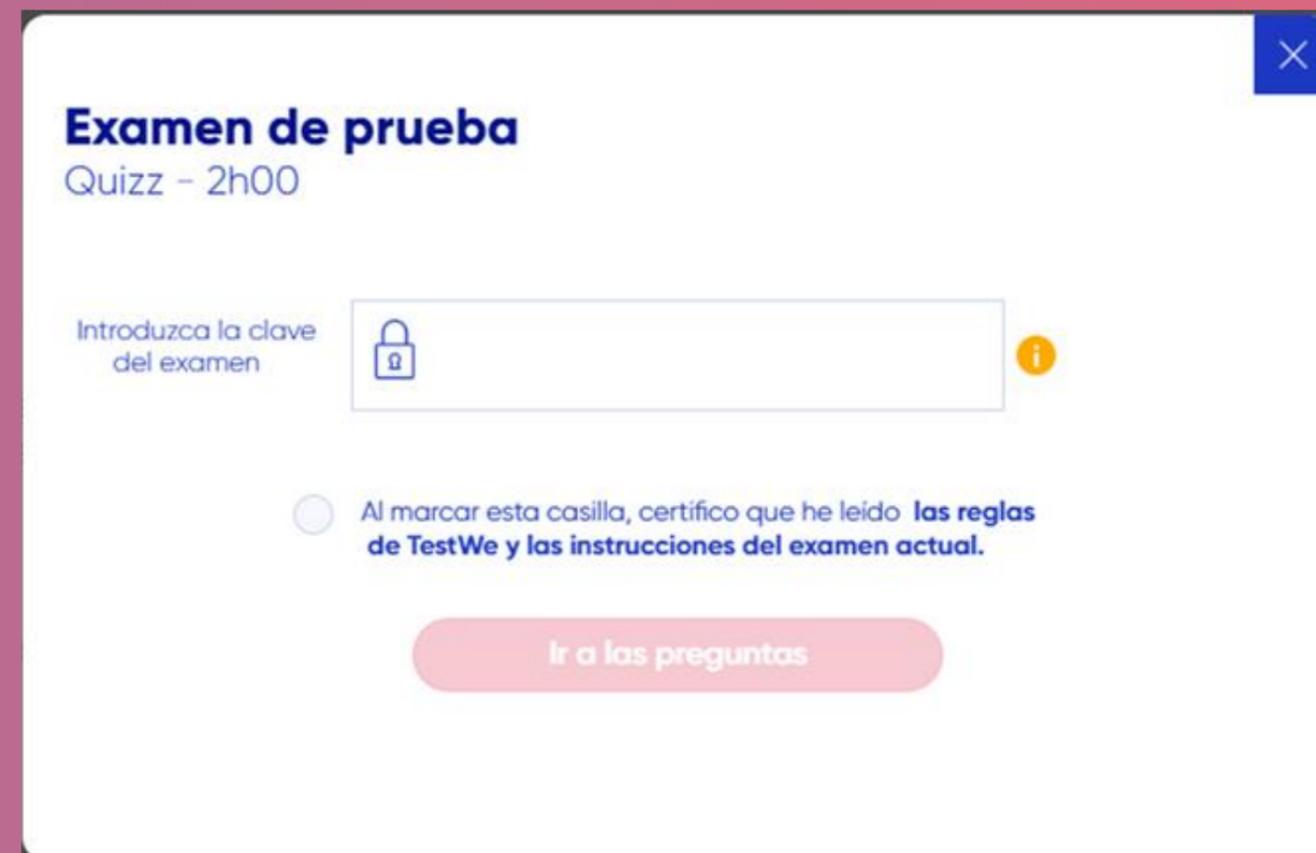
The version number '1.9.0' is visible in the bottom right corner of the interface.

La contraseña del examen es incorrecta.

→ SOLUCIÓN

Asegúrate de que el estudiante esté en el examen correcto.

Verifica que ingrese la contraseña correctamente (8 letras en mayúsculas).



Examen de prueba
Quiz - 2h00

Introduzca la clave del examen ⓘ

Al marcar esta casilla, certifico que he leído **las reglas de TestWe y las instrucciones del examen actual.**

[Ir a las preguntas](#)

A woman with long brown hair, wearing a white long-sleeved shirt and a dark vest, is sitting at a desk. She is looking down at a laptop. In the background, there is a wooden cabinet with glass doors containing various items.

POSIBLES PROBLEMAS DURANTE EL EXAMEN

La pantalla se congela o queda en blanco.

→ SOLUCIÓN

- Pídele al alumno que fuerce el apagado de su computadora presionando el botón de encendido durante unos quince segundos.
- Asegúrale que el tiempo del examen se ha pausado y solo se reanudará una vez más en el examen. Además, se han guardado todos los datos introducidos en el examen.
- Pídele que vuelva a encender su computadora, reinicie el software y haga click en "Iniciar examen" nuevamente.
- Completa un informe de incidente si es necesario.

La computadora se apaga porque se ha quedado sin batería.

→ SOLUCIÓN

Pida al estudiante que:

conecte su computadora, vuelva a encenderla y luego reinicie TestWe.

ingrese la contraseña de supervisor que le da directamente (8 letras en mayúsculas).

Asegúrale que el tiempo del examen se ha pausado y solo se reanudará una vez más en el examen y que todos sus datos se han guardado.



El estudiante no puede enviar su examen.

→ SOLUCIÓN 1

Asegúrate de que el estudiante escriba la palabra CONFIRMAR en el cuadro para que el botón de enviar copia se ponga rojo.

→ SOLUCIÓN 2

Si logró hacer click en el botón Enviar pero luego recibe un mensaje que dice que tiene un problema de sincronización, pídale al estudiante que:

1/ salga del examen.

2/ compruebe su conexión a internet.

3/ actualice el software.



The background is a photograph of a classroom with students sitting at desks. The image is overlaid with a semi-transparent purple-to-pink gradient. The text is centered on the right side of the image.

¿QUÉ HACER AL FINAL DEL EXAMEN?

Envío de la copia

The screenshot shows the TestWe interface for user Mayra CervantesB. The top navigation bar includes links for 'Página principal', 'Todos sus exámenes', 'Entrenamiento', and 'Test de equipo'. The main content area displays the user's name and a dropdown menu for 'Business School of Paris'. A notification for an upcoming exam on 01/08/2022 is shown. Below this, a section titled 'Próximos exámenes (1)' features a card for an 'Examen de prueba - Marketing' exam on 01 Ago. at 13h26. To the right, an 'Importante' note advises reading instructions carefully. The 'Exámenes pasados (16)' section lists three exams with their submission status: 'Marketing' (Enviado), 'Préquis' (Sin enviar), and 'Subject One' (Sin realizar). Red arrows point from the 'Enviado' and 'Sin enviar' status labels to explanatory text boxes on the right.

Si el estado de la copia es **verde** con la información "**Enviado**", la copia ha sido enviada.

Si el estado de la copia es **amarillo** con la información "**No enviado**", la copia no ha sido enviada.



Si el examen no ha sido enviado, el estudiante debe encontrar una conexión a Internet dentro de las 24 horas, reiniciar la aplicación TestWe e identificarse en el software. **La copia se enviará automáticamente.**



+33 (0)1 76 41 14 88

