

## What should I do if I am having trouble with my hotspot connection?

- Power cycle the hotspot.
- Check wifi connection on the tablet, laptop or smartphone to be sure it is connected to the hotspot. **See the Setup Guide below.**
- Test the hotspot near a window, exterior wall or outside.
- Test your connection speed:
  - Using the wifi enabled tablet, laptop or smartphone connected to the hotspot, visit the website: [Speedtest.net](https://www.speedtest.net) in the internet browser.
  - Hit “Go” on the test – wait for completion and record the download and upload number for mbps.

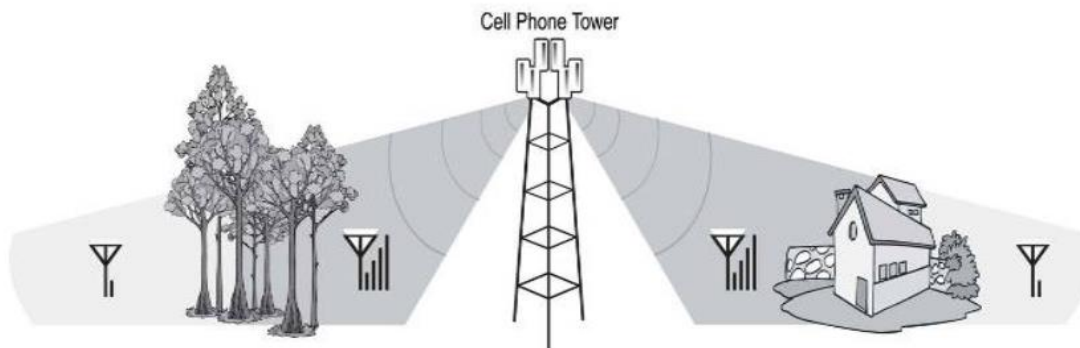
## What limits cellular signal inside a house or building?

- Topography such as being located in the mountains, hills and low lying areas such as valleys may limit the signal’s reach to the location.
- Construction of metal roofs, metal siding, heavy vegetation, low-energy lead windows, basements, weather and cell tower distance will also limit signal within a building.

## Scenarios that can impact the performance of the hotspot

- Multiple users using video applications on the same device at the same time.
- Location of the hotspot within the house or building
- Poor coverage or fringe area’s – distance from the carrier cell tower.

**If these tests result in download speeds less than 2 Mbps and upload is less than 1 Mbps or there is not connectivity outside please contact your school IT Support team.**



## ¿Qué debo hacer si tengo problemas con la conexión de mi hotspot?

- Apague y encienda el hotspot.
- Verifique la conexión wifi en la tableta, computadora portátil o teléfono inteligente para asegurarse de que esté conectada al punto de acceso. **Consulte la Guía de instalación a continuación.**
- Pruebe el punto de acceso cerca de una ventana, una pared exterior o en el exterior.
- Pruebe su velocidad de conexión:
  - Con la tableta, computadora portátil o teléfono inteligente con wifi conectado al punto de acceso, visite el sitio web: [Speedtest.net](http://Speedtest.net) en el navegador de Internet.
  - Haga clic en "Continuar" en la prueba: espere a que finalice y registre el número de descarga en mbps.

## ¿Qué limita la señal celular dentro de una casa o edificio?

- La topografía, como estar ubicada en las montañas, colinas y áreas bajas, como valles, puede limitar el alcance de la señal a la ubicación.
- Los techos, de metal de construcción, los revestimientos de metal, la vegetación densa, las ventanas de plomo de baja energía, los sótanos, el clima y la distancia de la torre celular también limitarán la señal dentro de un edificio.

## Escenarios que pueden afectar el rendimiento del hotspot

- Varios usuarios que utilizan aplicaciones de video en el mismo dispositivo al mismo tiempo.
- Ubicación del hotspot dentro de la casa o edificio
- Cobertura deficiente o área marginal: distancia desde la torre de telefonía móvil.

**Si estas pruebas dan como resultado velocidades de descarga inferiores a 2 Mbps y la carga es inferior a 1 Mbps o hay conectividad externa, comuníquese con el equipo de soporte de TI de su escuela.**