



Rozwiązywanie problemów z dźwiękiem



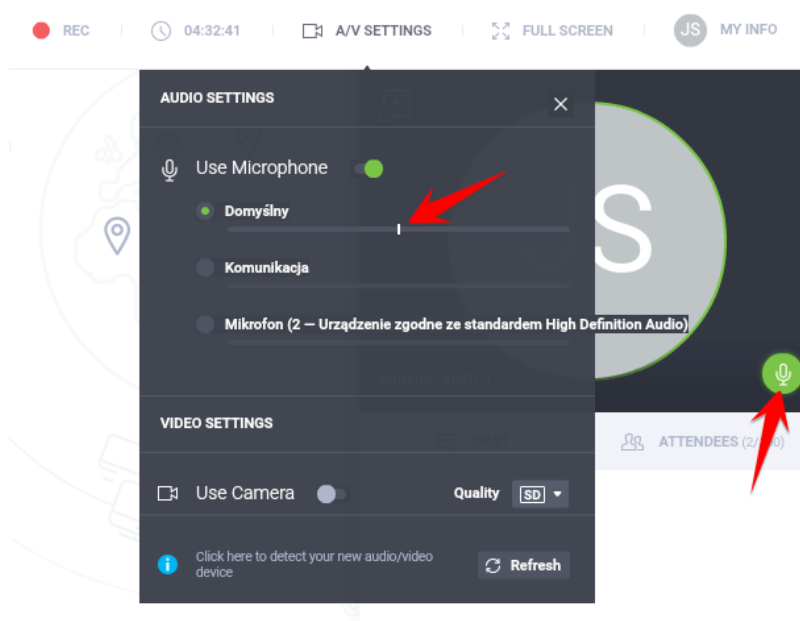
Oto lista najczęściej występujących problemów oraz sposobów ich rozwiązania. Zanim zgłosisz problem z dźwiękiem naszemu działowi obsługi klienta, prosimy o zapoznanie się z tym dokumentem.

Dźwięk jest niestabilny, przerywany.

Wyłącz transmisję obrazu, zostawiając włączoną tylko transmisję dźwięku. Jeżeli to rozwiązuje problem, to być może Twoje łącze internetowe nie jest wystarczająco stabilne.

Uczestnicy nie słyszą prezentera.

1. Prezenter powinien upewnić się, że mikrofon w pokoju jest włączony, a głośność dźwięku w komputerze oraz mikrofonu w pokoju jest ustawiona na odpowiednio wysokim poziomie.

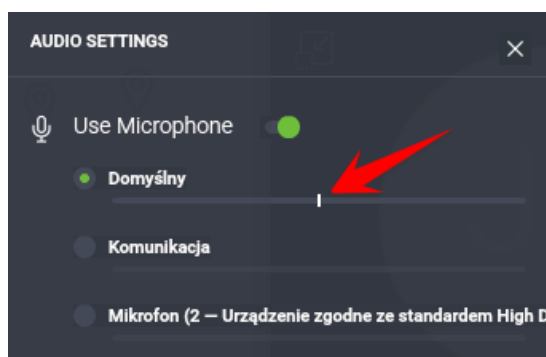


2. Upewnij się, że inne programy, korzystające z transmisji obrazu i dźwięku (np. Skype) są wyłączone, gdyż mogą one zakłócać działanie ClickMeeting.

3. Upewnij się, że tryb webinarowy nie został zmieniony na **Tryb prywatny**. Gdy ten tryb jest włączony, jedynie prezenterzy mogą się widzieć i słyszeć.

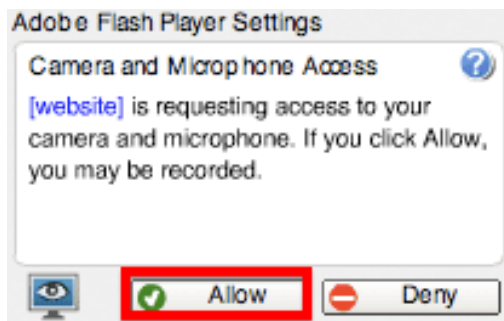
Uczestnicy nie słyszą dobrze prezentera/głośność jest zbyt niska.

Prezenter powinien sprawdzić poziom głośności. Paski głośności, zarówno dla komputera, jak i dla ikony mikrofonu w pokoju webinarowym, powinny być ustawione na podobnym, średnim poziomie. Jeżeli nadal jest za cicho, najpierw zwiększ głośność dźwięku komputera, a następnie głośność mikrofonu w pokoju. Pamiętaj, że żaden z pasków głośności nie powinien być ustawiony na maksymalnym poziomie.



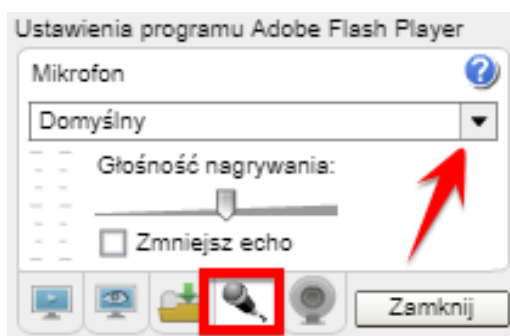
Uczestnicy są niesłyszalni/nie mogą włączyć ikony mikrofonu.

Najprawdopodobniej uczestnik odmówił Adobe Flash Playerowi lub Google Chrome dostępu do mikrofonu i kamery w oknie ustawień, które pojawiły się w trakcie wchodzenia do pokoju.

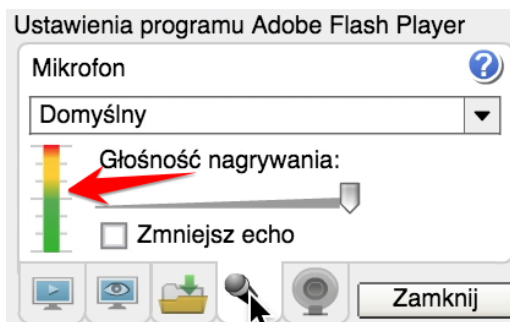


Aby włączyć dostęp:

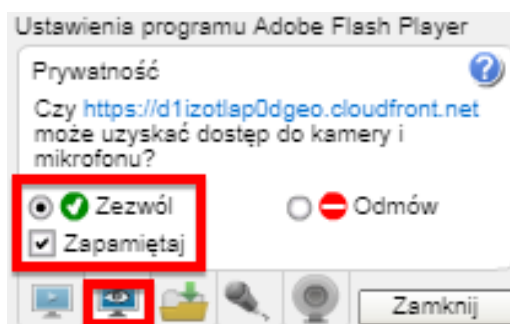
1. Kliknij prawym przyciskiem myszy w dowolnym miejscu w pokoju, a następnie kliknij **Ustawienia**, aby włączyć okno ustawień dla Adobe Flash Player.
2. Kliknij ikonę mikrofonu (czwarta ikonka od lewej) na dole okna i sprawdź, czy na liście jest dostępny mikrofon.



3. Powiedz coś do mikrofonu, aby przetestować dźwięk. Jeżeli pasek aktywności głosu zarejestruje Twój głos podczas mówienia, ujrzysz wznoszące się kolorowe paski, co oznacza, że mikrofon prawidłowo odbiera dźwięk.



4. Wróć do drugiej zakładki od lewej w oknie ustawień Adobe Flash Player, wybierz **Zezwól** i **Zapamiętaj**, aby Twoja konfiguracja mikrofonu została zapamiętana dla przyszłych spotkań. Zamknij okno. Kliknij ikonę mikrofonu w oknie Obraz i Dźwięk, aby zaczął przesyłać dźwięk.



Jeżeli korzystasz z Google Chrome, zapoznaj się z naszym podręcznikiem *Ustawienia dźwięku i obrazu w Google Chrome*.

Słychać echo.

1. Wyłącz wszystkie programy, korzystające z transmisji obrazu i dźwięku.
2. Wszyscy użytkownicy korzystający z mikrofonów powinni założyć słuchawki – mogą to być zarówno niewielkie słuchawki douszne (rekomendowane), jak i większe słuchawki z dołączonym mikrofonem (modele zaawansowane, eliminujące echo).
3. Jeżeli w czasie spotkania słychać echo i nie wiadomo, który użytkownik je powoduje, spójrz na listę użytkowników. Kiedy ktoś mówi lub generuje hałas, jego nazwa użytkownika zaświeci się na zielono. Jeżeli nazwa uczestnika innego, niż główny prezynter świeci się na zielono, oznacza to, że on jest przyczyną występującego echa.
4. Jeżeli w jednym pomieszczeniu są dwie lub więcej osób, powinny one korzystać z jednego komputera i rozmawiać z uczestnikami za pomocą jednej transmisji dźwięku. Alternatywnie, mogą użyć różnych komputerów, ale w tym wypadku tylko jeden z nich powinien mieć włączony dźwięk.

Dalsze kroki

Jeżeli powyższe działania nie rozwiązały Twoich problemów, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta. Aby otrzymać szybką pomoc w rozwiązaniu problemu, dostarcz następujące szczegółowe informacje na temat webinaru: nazwa konta, czas i data spotkania, przepustowość łącza, szczegóły dotyczące systemu (system operacyjny, rodzaj przeglądarki i wersja Flash Playera).

Jeżeli posiadasz nagrania lub zrzuty ekranu ukazujące problem, wyślij je także, bowiem mogą one znacznie przyspieszyć rozwiązanie problemu.