



# Устранение неполадок передачи аудио



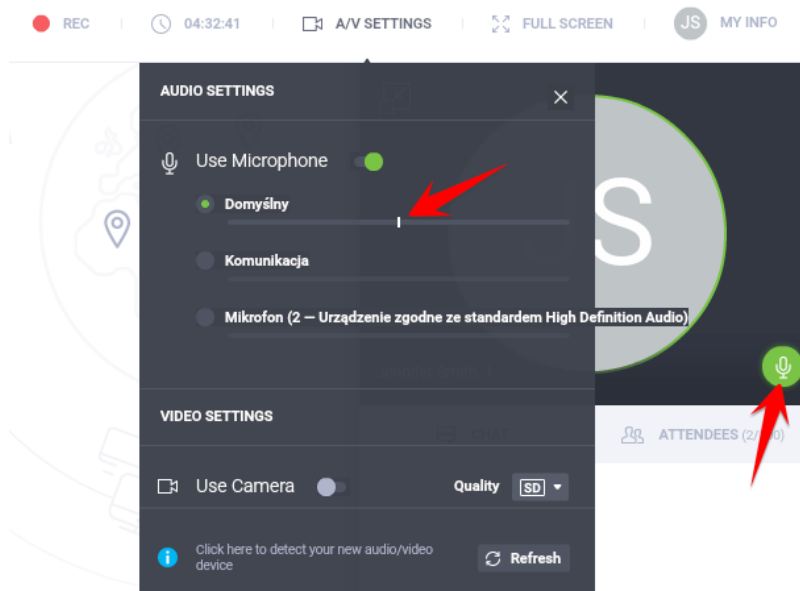
Ниже на этой странице вы найдете список наиболее часто встречающихся проблем со звуком и способы их решения. Перед тем как обращаться по поводу проблемы в нашу службу поддержки, попробуйте найти инструкции для нее в этом списке и выполнить их.

## Прерывистый звук

Выключите видеопоток, оставив только звук. Если это поможет устранить проблему, возможно, ваше интернет-подключение нестабильно.

## Участники не слышат докладчика

1. Докладчику необходимо проверить, активен ли значок микрофона в переговорной вебинара, а также установить громкость динамиков компьютера и микрофона в переговорной вебинара на приемлемый уровень.

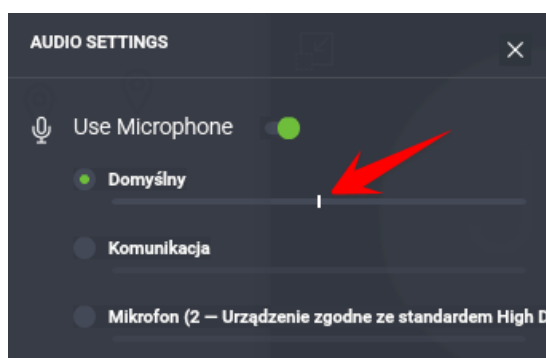


2. Проверьте, выключены ли другие аудио- и видеоприложения (например, Skype), так как они могут мешать работе функций ClickMeeting.

3. Убедитесь, что режим вебинара не изменен на **Только докладчики**. Если этот режим включен, слышать и видеть друг друга могут только докладчики.

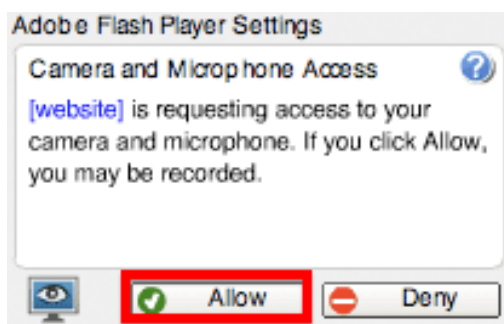
## Участники плохо слышат докладчика, или уровень громкости недостаточно высок

Докладчику необходимо проверить уровень громкости. Ползунки громкости динамиков компьютера и микрофона переговорной должны быть установлены примерно посередине. Если громкости не хватает, повысьте ее: сначала для компьютера, затем для микрофона переговорной вебинара. Обратите внимание, что ни один из ползунков не нужно устанавливать на максимум.



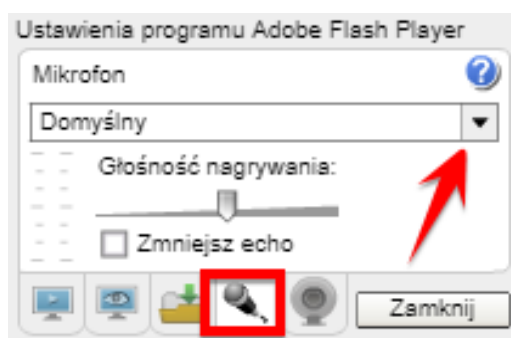
## Участника не слышно, или он не может активировать значок микрофона

Возможно, участник запретил доступ к камере и микрофону в окне настроек Adobe Flash Player или Google Chrome, которое появляется при подключении к переговорной.

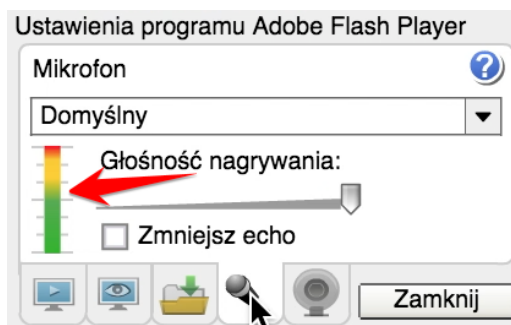


Чтобы разрешить доступ, необходимо выполнить следующие действия.

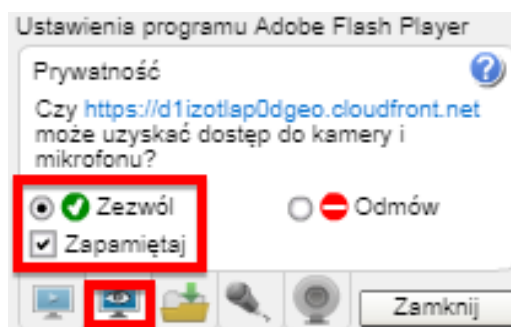
1. Щелкните правой кнопкой мыши в любом месте переговорной и выберите **Настройки**, чтобы открыть окно настроек Adobe Flash Player.
2. Нажмите значок микрофона в нижней части окна (четвертая вкладка слева) и проверьте, доступен ли микрофон в раскрывающемся списке.



3. Скажите что-нибудь в микрофон, чтобы проверить, выводит ли он звук. Если речь будет регистрироваться, на панели захвата голоса появятсядвигающиеся вверх цветные полосы. Это значит, что микрофон улавливает звук.



4. Перейдите на вторую вкладку слева в окне настроек Adobe Flash Player и выберите **Разрешить** и **Запомнить**, чтобы сохранить настройки микрофона для будущих мероприятий. Закройте окно. Нажмите значок микрофона на панели «Аудио/видео», чтобы продолжить говорить.



Если вы используете Google Chrome, см. наше руководство «*Настройки аудио и видео в Google Chrome*».

## Возникает эхо

1. Закройте другие приложения, где могут использоваться аудио- и видеоданные.
2. Всем пользователям, у которых включен микрофон, необходимо надеть наушники — вкладыши (рекомендуется) или гарнитуру с микрофоном (современную модель, которая подавляет эхо).
3. Если во время мероприятия возникает эхо и вам не удается понять, от кого из пользователей оно исходит, посмотрите на список имен в окне видеопотока: когда от участника доносится какой-либо звук, его имя становится зеленым. Если зеленым цветом выделено имя какого-либо пользователя, кроме основного докладчика, именно он и является источником эха.
4. Если в одной комнате находятся двое или более людей, им необходимо использовать один и тот же компьютер и общаться с другими участниками через один аудиопоток. В случае использования разных компьютеров включать передачу звука должен только один из этих пользователей.

## Дальнейшие действия

Если перечисленные выше действия не помогли устранить проблему, обратитесь в нашу службу поддержки. Для устранения проблем вам необходимо будет предоставить информацию о вебинаре (имя учетной записи, дата и время проведения мероприятия), а также сведения о ваших пропускной способности и компьютере (операционная система, тип и версия браузера, версия FlashPlayer).

Если у вас есть запись или снимок экрана с демонстрацией признаков проблемы, предоставьте их вместе с указанными сведениями. Это упростит выявление причины неполадки.