



Instrukcja ustawień audio i wideo

Instrukcja ustawień audio i video

Spis treści

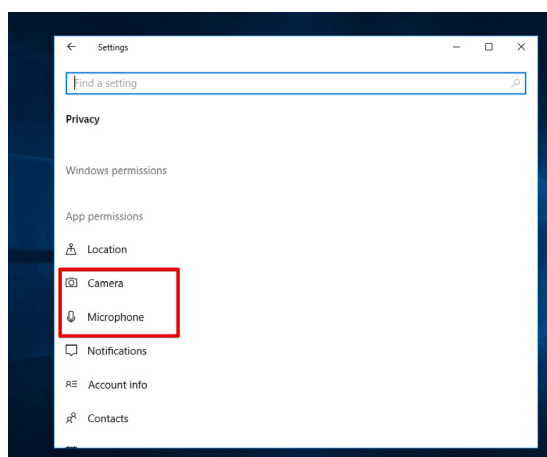
<i>Ustawienia systemowe.....</i>	<i>2</i>
<i>Ustawienia przeglądarki.....</i>	<i>4</i>
<i>Uczestnicy nie słyszą lub nie widzą prezentera.....</i>	<i>7</i>
<i>Uczestnicy nie słyszą wyraźnie prezentera lub głośność jest zbyt niska.....</i>	<i>8</i>
<i>Dźwięk/obraz jest niestabilny lub zrywa się.....</i>	<i>9</i>
<i>Dźwięk jest zniekształcony.....</i>	<i>10</i>
<i>Pojawiło się echo.....</i>	<i>11</i>
<i>Dalsze kroki</i>	<i>12</i>

Ustawienia systemowe

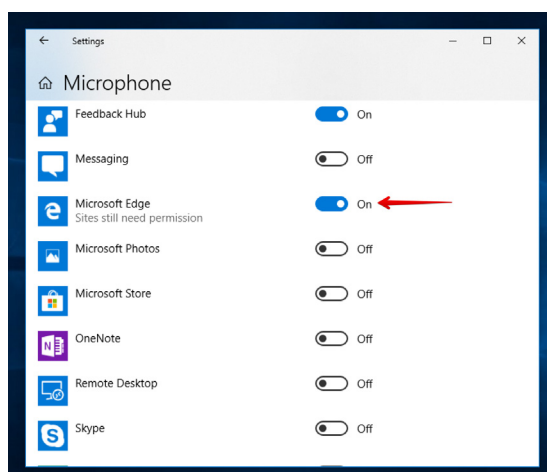
Wraz z nowymi aktualizacjami systemu kamera i mikrofon mogą być blokowane w ustawieniach systemowych. W takim przypadku, urządzenia nie włączą się, nawet jeśli wszystkie inne ustawienia są poprawnie skonfigurowane. Poniżej dowiesz się, jak je odblokować:

Windows 10

Rozpocznij poprzez otwarcie **Panelu Sterowania**. Znajdź ustawienia **Prywatności**:



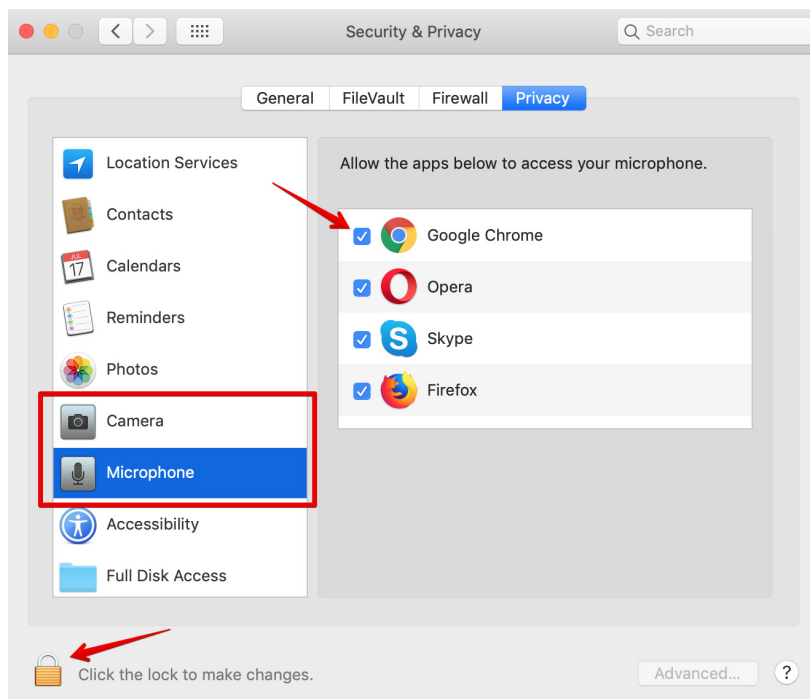
Upewnij się, że masz pozwolenie na używanie **Kamery i Mikrofonu** w przeglądarce:



Pamiętaj, że musisz zezwolić na używanie **zarówno kamery, jak i mikrofonu**. Nawet jeśli chcesz korzystać tylko z jednego urządzenia, musisz skonfigurować oba, aby się połączyć.

Mac OS X

Rozpocznij poprzez otwarcie **Preferencji systemowych**. Przejdź do ustawień **Ochrony i prywatności** i upewnij się, że zarówno **Kamera**, jak i **Mikrofon** znajdują się na liście i są zaznaczone:



Jeśli przeglądarka **znajduje się na liście, ale nie jest zaznaczona**, kliknij ikonkę **kłódki** na dole okna, aby umożliwić edycję oraz autoryzować tę przeglądarkę. Jeśli **nie znajduje się ona na liście**, oznacza to, że w danej przeglądarce niewymagane było jeszcze użycie mikrofonu lub kamery.

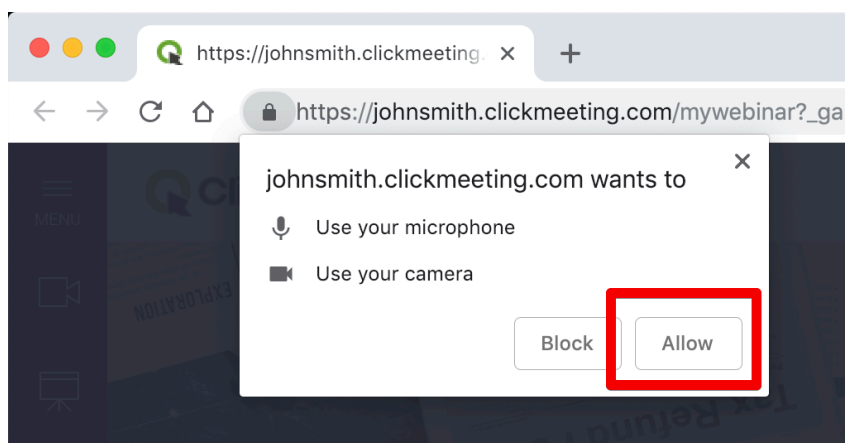
Ustawienia prywatności nie mają wpływu na przeglądarkę Safari, nawet jeśli próbowałeś już użyć kamery lub mikrofonu. W tym przypadku należy odnieść się tylko do ustawień przeglądarki.

Podobnie jak w przypadku Windows 10, **zarówno kamera, jak i mikrofon** muszą być poprawnie skonfigurowane a przeglądarka zautoryzowana, nawet jeśli planujesz używać tylko jednego urządzenia.

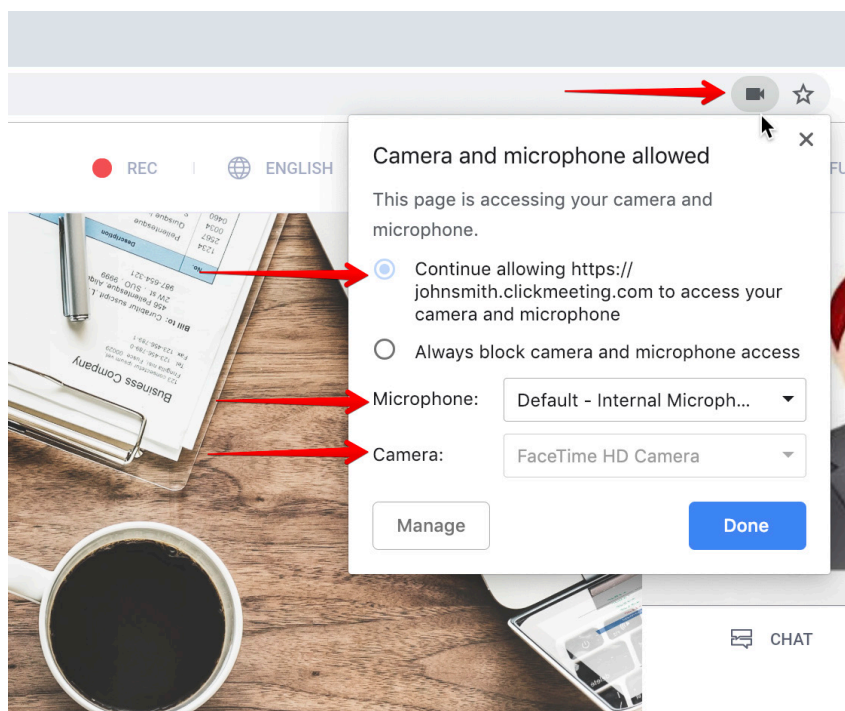
Ustawienia przeglądarki

Google Chrome

Po włączeniu kamery lub mikrofonu na ekranie pojawi się okno z prośbą o potwierdzenie uprawnień.

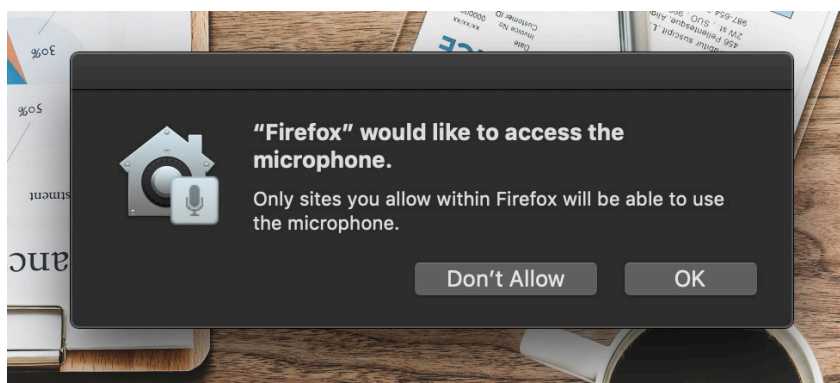


Jeśli okno nie pojawi się na ekranie, kliknij ikonę kamery umiejscowioną w pasku adresowym przeglądarki i wybierz **Zezwól**:



Firefox

Po włączeniu kamery lub mikrofonu, na środku ekranu pojawi się okno z prośbą o potwierdzenie uprawnień.



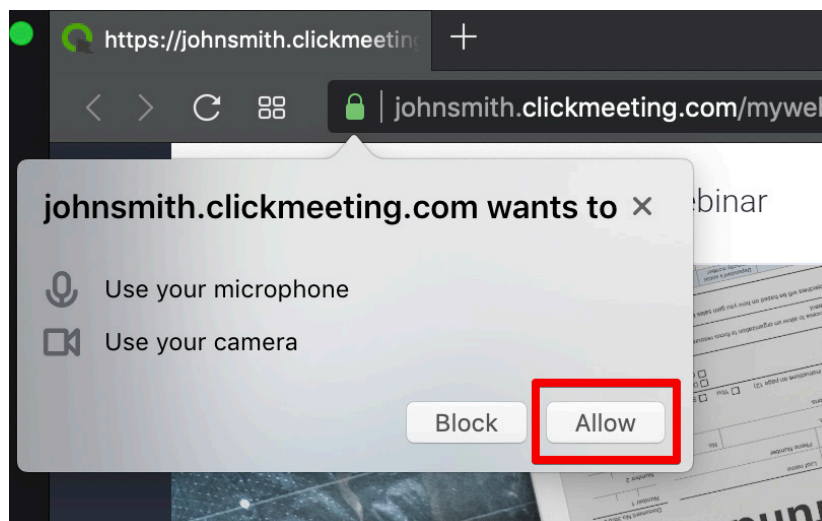
Jeśli okno nie pojawi się na ekranie, oznacza to, że wtyczka Flash blokuje dostęp do urządzeń audio/video. Aby rozwiązać ten problem, przejdź do sekcji **Ustawienia wtyczki Adobe Flash Player**.

Safari oraz Edge

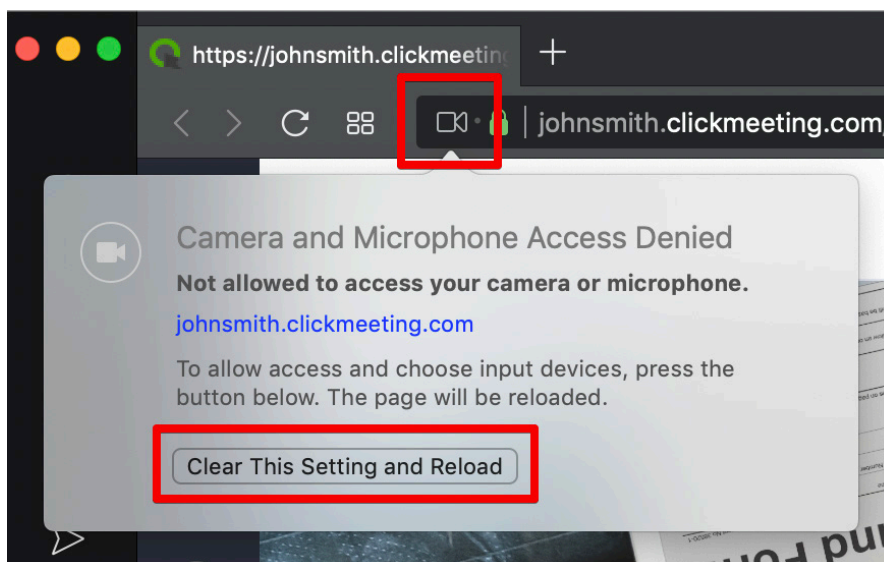
Żadne dodatkowe ustawienia nie są konieczne, aby włączyć kamerę lub mikrofon, ponieważ obie przeglądarki domyślnie posiadają dostęp do urządzeń AV.

Opera

Po włączeniu kamery lub mikrofonu, na ekranie pojawi się okno z prośbą o potwierdzenie uprawnień.



Jeśli dostęp jest odrzucony, kliknij ikonę kamery umiejscowioną w pasku adresowym przeglądarki, a następnie **Wyczyść ustawienia i ponownie załaduj**:



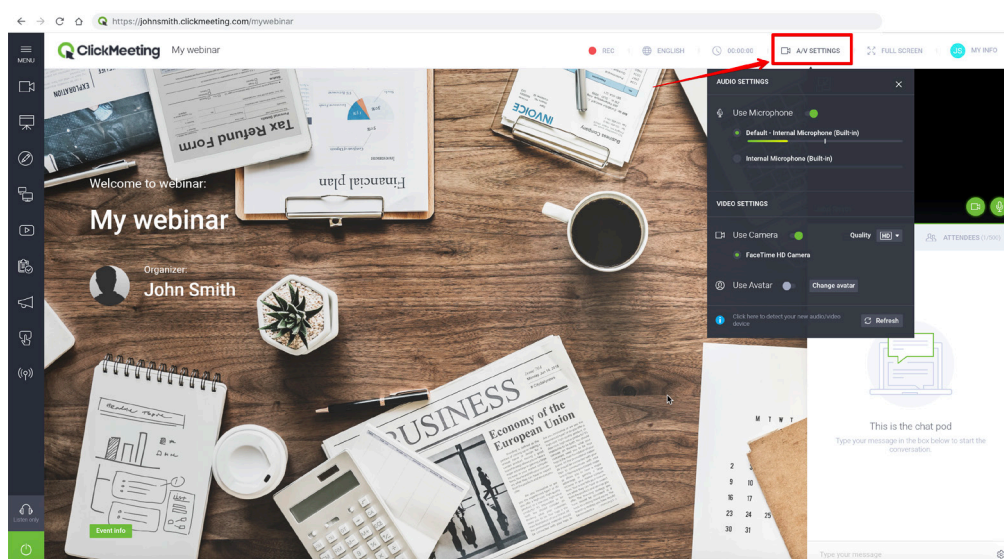
Inne przeglądarki

Żadne dodatkowe ustawienia dźwięku/obrazu nie są wymagane lub działają w podobny sposób jak w przeglądarkach opisanych powyżej.

ClickMeeting jest kompatybilny zarówno z kamerami wbudowanymi, jak i USB. Konfiguracja profesjonalnych kamer wymaga specjalnego sprzętu, a odpowiedzialność za tego typu wydarzenie w całości leży po stronie prezentera.

Uczestnicy nie słyszą lub nie widzą prezentera

1. Upewnij się, że ikona mikrofonu jest włączona, a głośność zarówno na komputerze, jak i w pokoju webinarowym są ustawione na odpowiednim poziomie.



2. Upewnij się, że każdy program używający urządzeń AV (np. **Skype**) jest całkowicie wyłączony, ponieważ może on zakłócać poprawne działanie funkcjonalności na platformie ClickMeeting. Nawet jeśli nie jest używany w celu wykonania połączenia, samo jego działanie w tle może utrzymywać mikrofon oraz kamerę zajętymi i tym samym uniemożliwiać ich dostęp do przeglądarki.

Problem ten nie ogranicza się tylko do Skype'a. Innymi przykładami są **Facebook Messenger**, **WhatsApp** lub inne **wtyczki przeglądarki**. Aby rozwiązać ten problem, **zamknij wszystkie aplikacje i odśwież pokój webinarowy**. Jeśli nadal nie możesz zlokalizować źródła problemu, **zrestartuj całkowicie komputer i użyj innej zaktualizowanej przeglądarki**.

3. **Zewnętrzny mikrofon i kamera nie będą wykryte**, jeśli zostaną podłączone do komputera w czasie, gdy przeglądarka i pokój webinarowy są już otwarte. Zaleca się ich **odświeżenie w celu wykrycia nowych urządzeń**.

4. Dostęp urządzeń może być zablokowany w wyniku ustawień przeglądarki lub systemu. Jeśli tak się stanie, musisz sprawdzić, czy przeglądarka zablokowała urządzenie. Jest to jednak zależne od używanej przeglądarki.

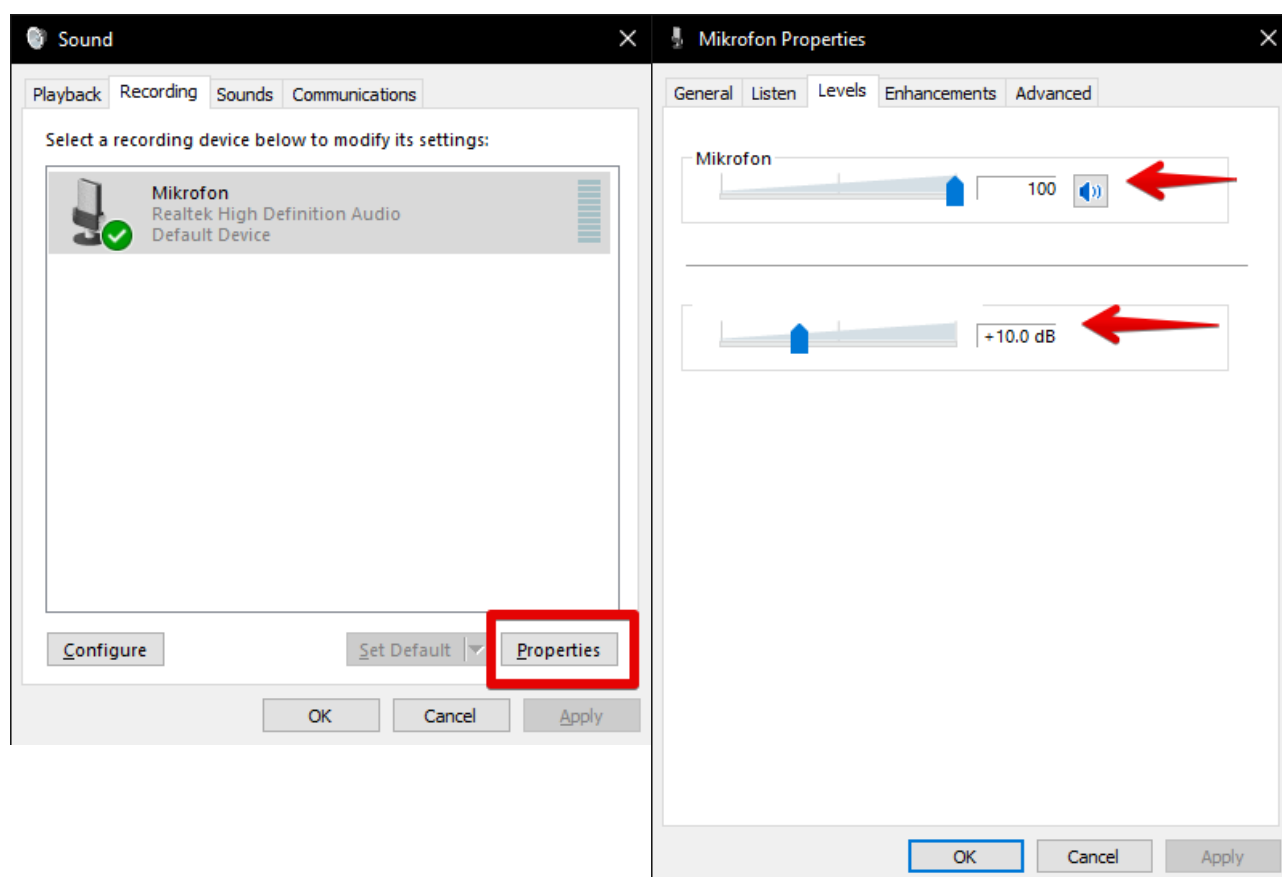
5. Upewnij się, że tryb webinarowy nie jest ustawiony jako **Tryb Prywatny**. Jeśli jest on włączony, oznacza to, że tylko prezenterzy mogą widzieć i słyszeć się nawzajem, a dźwięk i obraz nie będą nagrywane.

Uczestnicy nie słyszą wyraźnie prezentera lub głośność jest zbyt niska

Pamiętaj, aby w pierwszej kolejności sprawdzić głośność. Pasek poziomu głośności na komputerze powinien znajdować się na środku. Jeśli głośność jest zbyt niska, możesz dostosować ją do swoich preferencji. Pamiętaj, aby nie ustawiać jej na maksymalny poziom.

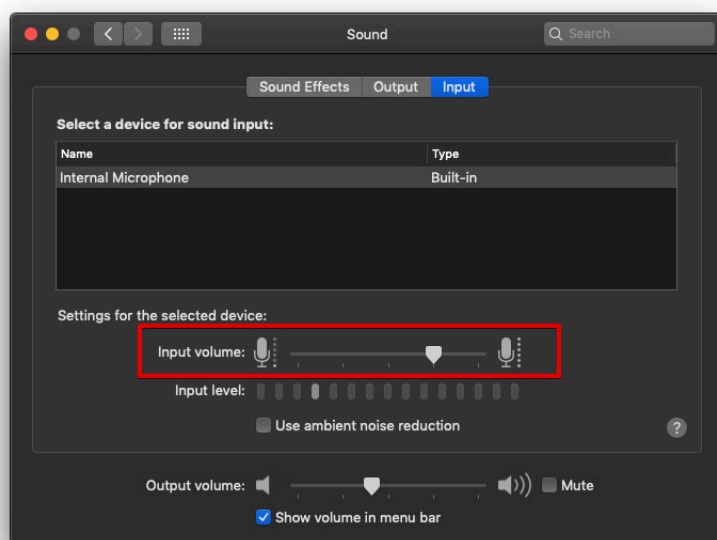
Windows

Otwórz **Panel sterowania**, kliknij **Dźwięk** i podążaj za krokami przedstawionymi poniżej. W zależności od sterowników, w oknie mogą być widoczne dodatkowe paski regulacji głośności:



Mac OS X

Otwórz **Preferencje Systemowe** i wybierz **Dźwięk**. Dostosuj głośność do swoich preferencji, tak jak pokazano poniżej:



Dźwięk/obraz jest niestabilny lub zrywa się

Jeśli udało Ci się włączyć mikrofon, ale dźwięk wydaje się **niestabilny lub zrywa się**, oznacza to, że **Twoje połączenie z Internetem nie jest wystarczająco stabilne**, aby poprawnie przesyłać strumień dźwięku/obrazu.

Upewnij się, że w tle nie działają żadne dodatkowe aplikacje, w szczególności te, które mogą posiadać automatyczne aktualizacje lub typowe aplikacje menedżera pobierania plików, które mogą przesyłać/pobierać pliki w trakcie wydarzenia.

Postaraj się **ograniczyć wykorzystanie przepustowości łącza internetowego** w pokoju webinarowym. Jeśli to możliwe, **przerwij proces współdzielenia ekranu i zmniejsz liczbę aktywnych kamer** (w zamian **możesz użyć zdjęcia lub ustawić awatar**).

Zamiast połączenia Wi-Fi używaj **połączenia kablowego Ethernet** i **korzystaj z prywatnej sieci**, kiedy to tylko możliwe. Jeśli powyższe sugestie nie przynoszą rozwiązania, **zrestartuj komputer i ruter**.

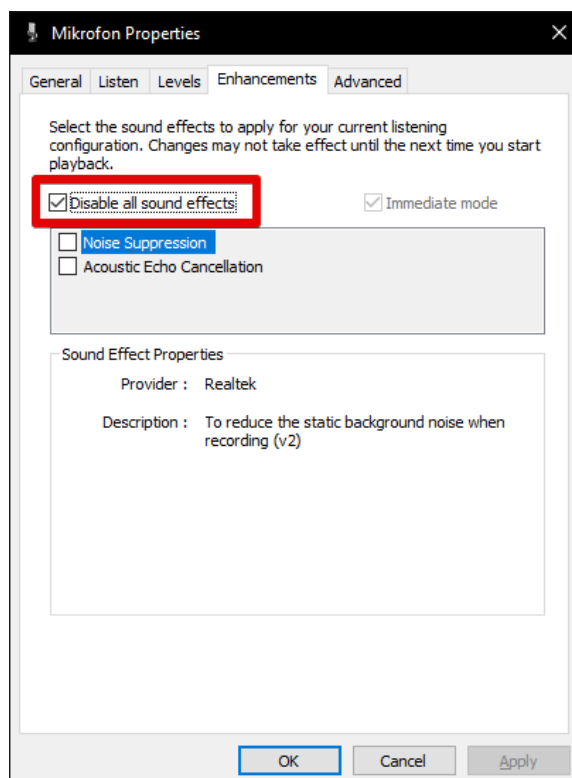
Dźwięk jest zniekształcony

Platforma ClickMeeting w żaden sposób nie wpływa na jakość dźwięku, w związku z czym należy dostosować ustawienia systemu audio i sterowniki lub spróbować użyć innego urządzenia. Również Twój komputer może wpływać na jakość dźwięku. Jeśli używasz przestarzałego sprzętu, który napotyka problemy przy uruchomieniu przeglądarki, wpłynie to negatywnie na jakość dźwięku oraz obrazu w trakcie wydarzenia.

Windows 10

Aby zmienić ustawienia w systemie operacyjnym Windows 10, otwórz sekcję **Panel sterowania/ Dźwięk**, wybierz urządzenia do **Odtwarzania** i ponownie kliknij prawym przyciskiem myszy na mikrofon. Następnie, przejdź do **Właściwości** i otwórz sekcję **Ulepszenia**. Zaznacz okno **Wyłącz** i potwierdź.

Jeśli nie widzisz sekcji **Ulepszeń**, poszukaj sekcję **Ulepszenia Dźwięku** w ustawieniach **Zawansowanych**. Zaznacz pole **Wyłącz efekty dźwiękowe** tak jak na obrazku poniżej.



Mac OS X

W systemie **Mac OS X** nie ma żadnych ustawień systemowych, które mogłyby wpływać na jakość dźwięku. Problemy z dźwiękiem są spowodowane przez **inne aplikacje działające w tle**. W takim przypadku należy **zamknąć wszystkie aplikacje**, które mogą wpływać na dźwięk, działanie mikrofonu, głośność czy też mikser audio.

Pojawiło się echo

Jeśli uczestnicy skarżą się na echo w trakcie wydarzenia, może być to spowodowane przez urządzenie, które używasz. **Dzieje się tak najczęściej, gdy wiele osób mówi w pokoju webinarowym i co najmniej jedna osoba używa głośników** w konfiguracji sprzętowej. Dźwięk z głośników komputera jest wychwytywany przez mikrofon i odtwarzany ponownie w pokoju webinarowym, co może się wiązać z powstaniem echo.

Aby wyeliminować echo:

1. **Wyłącz wszystkie inne programy**, które mogłyby nadawać obraz i dźwięk lub **zmniejsz głośność**.
2. Wszyscy uczestnicy, którzy mają włączony mikrofon, powinni **korzystać ze słuchawek** dousznych (zalecane) lub zestawu słuchawkowego z mikrofonem (zaawansowany model eliminujący echo).
3. Jeśli w pokoju webinarowym pojawiło się echo i nie wiadomo, kto je generuje, **spójrz na listę uczestników** w oknie nadawania obrazu z kamery. **Osoba, która w danej chwili mówi lub hałasuje, będzie zaznaczona na zielono**. Użytkownik, inny niż główny prowadzący, zaznaczony na zielono generuje echo.
4. Jeśli w fizycznym pokoju znajduje się więcej osób, powinni oni **używać tego samego komputera i rozmawiać z uczestnikami przez ten sam strumień dźwięku**. Alternatywnie mogą używać osobnych komputerów, jednak tylko jedno urządzenie powinno mieć włączony dźwięk.

Dalsze kroki

Jeśli żadne z powyższych kroków nie rozwiązuje Twojego problemu, skontaktuj się z naszym **Działem Obsługi Klienta**. Abyśmy mogli pomóc Ci w możliwie najszybszy sposób, dostarcz następujące szczegóły Twojego wydarzenia: **nazwa konta, czas oraz data spotkania, przepustowość łącza oraz szczegóły dotyczące systemu (system operacyjny, typ oraz wersja przeglądarki)**.

Jeśli udało Ci się **nagrać wydarzenie** lub posiadasz **zrzuty ekranu** ukazujące problem, załącz je również do wiadomości. Dzięki nim szybciej i sprawniej nasz **Dział Obsługi Klienta** znajdzie dla Ciebie rozwiązanie.