



不断网客户端(网络教室)使用教程— 常见问题与疑难排解

2009 May

您好，欢迎来到不断网体验教学的乐趣。这是不断网帮助文件，本篇教程将介绍使用不断网网络教室客户端可能会遇到的常见问题与疑难排解。内容包括：
一、常见问题与疑难排解，二、为您提供其他帮助，三、结语。

目录

一、	网络教室常见问题与疑难排解	4
1	声音疑难排解	4
1.1	无法听见对方的声音.....	4
1.2	检查声音设定.....	4
1.3	无法听见自己的声音.....	5
1.4	声音品质不良.....	8
1.5	声音回传(回声).....	8
2	影像疑难排解	10
2.1	无法看见你的影像?	10
2.2	无法看见其它人的影像.....	12
2.3	视频品质不良.....	12
二、	帮助与其他.....	13
三、	结语	14

一、 网络教室常见问题与疑难排解

1 声音疑难排解

1.1 无法听见对方的声音

是否其他与会者已取得发言权？您可在控制台中检查与会者的发言状态来进行确认。如果控制面板中并未显示声音讯号，则与会者必定是遇到网路连线问题或声音设定问题。如果声音讯号显示绿色柱状列，那么您最好是检查您的声音设定。

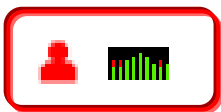


图 1-1，发言状态

1.2 检查声音设定

如果您是使用耳机麦克风，在您检查您的声音设定之前，您应该先检查您的耳机麦克风的插孔。如果您意外发现耳机麦克风插错孔时，您也无须感到惊讶！紧接着，找到音量图示。音量图标应该位于您计算机桌面右下角的显示时间旁边。在图示上点选滑鼠左键，您将会发现音量是否勾选静音，或是需要调整音量大小。执行上述动作之后，如果您依然无法听见声音，并且控制面板中也显示已接收其他与会者的声音讯号，这时您最好重新启动您的计算机再试一次，因为可能有其他正在执行中的程序占用声音捕获设备，或是您的计算机处理程序过于忙碌。

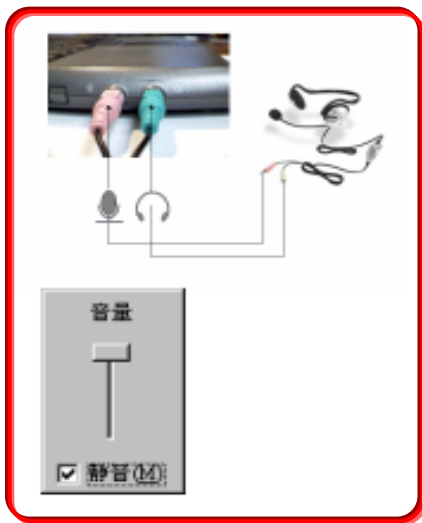


图 1-2，检查耳机麦克风

1.3 无法听见自己的声音

首先请确认您已取得发言权(如：在控制台中您的名字旁边显示麦克风图标)并且在主影像窗口下方看见音量指示器变动着(绿色、黄色与红色)。如果没有，而且您也确认主持权持有者已允许您发言，那么您就有设定声音装置的必要。



图 1-3，主影像窗口

- 1) 网络教室的“设定”选单之下，选取“进阶选项”，选择“音效”接着点选“设定音效装置”。

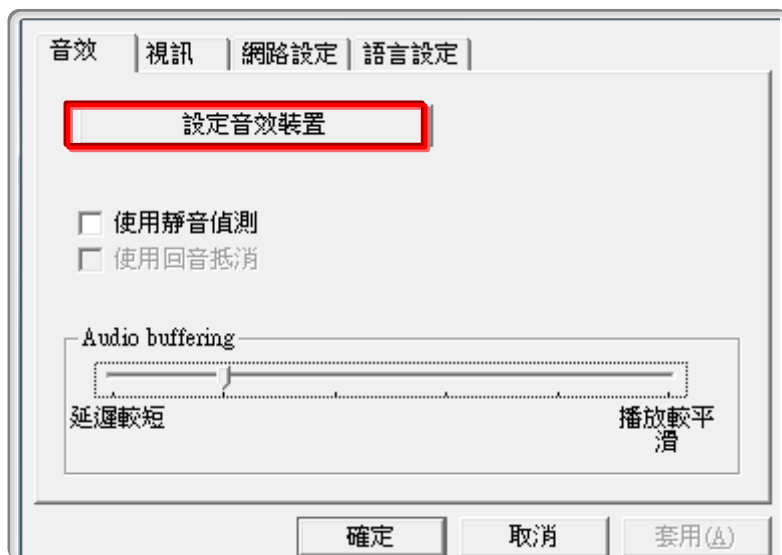


图 1-4，网络教室进阶选项

- 2) 若您的操作系统是 Window XP, 将会带出“声音及音频装置”内容。选择“音频”卷标页, 如果在您的计算机上有超过一个以上的声音装置(某些 PC 摄影机内含声音装置), 您应该为音效录音选择默认装置, 并且确定已勾选位于“声音及音频装置”内容下方的“只使用默认装置”。



图 1-5, 声音及音频装置

- 3) “音量”按钮带出“录音控制”(若您的操作系统是 Win98, 请点选录音按钮即可带出录音控制), 确认麦克风已选取。



图 1-6, 录音控制

- 4) 即使当您指定使用默认的声音装置，某些 PC 摄影机的麦克风装置还是必须手动停用，以避免造成不必要的困扰。做法是，请先至「设定」→「控制台」→「系统」→「硬件」→「装置管理员」，在“音效，视讯及游戏控制器”之下，双击 PC 摄影机的麦克风装置，接着选择不使用这个装置(停用)。

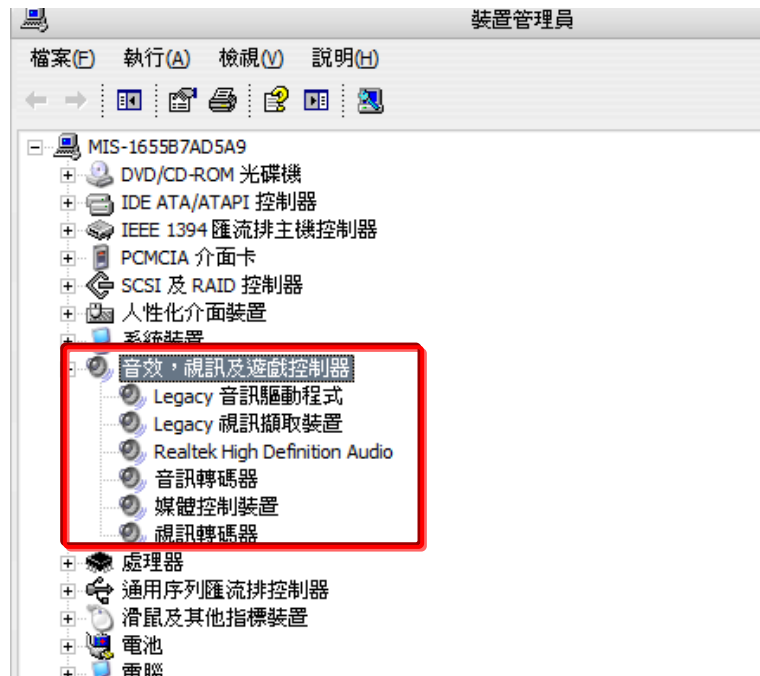


图 1-7，视讯及游戏控制器

- 5) 如果您的声音设定皆正确无误，可是其他人依然无法听见您的声音，请在网络教室的“设定”选单之下，选取“网络设定”中勾选“利用 TCP 传送声音和视讯”。



图 1-8，网络教室-网络设定

1.4 声音品质不良

- 发言者麦克风品质不良。
- 麦克风离嘴巴太近或太远。确保麦克风至少离嘴巴一寸(2.54cm)远并稍微向下或在嘴边。切勿将麦克风直接放到嘴巴前面。(呼吸声在其它会议中可能会引起过度的噪音。)
- 严重的声音延迟通常是由带宽不足或是网络状况不好所引起。可试着停止接收影像来维持声音品质。
- 如果计算机配置太低同时地压缩声音以及影像，声音也可能会破坏。假使计算机配置太低，来进行压缩声音，可以关掉传送/接收影像或是在硬盘做一些清除，这可能会改善效果(例如，“清理资源回收筒”)。
- 当从讨论板执行下载时，由于因特网使用 TCP 通讯协议，所以没有办法顺利控制文件传送。网络教室在文件传输期间内声音品质会被影响。

1.5 声音回传(回声)

您必须找出产生回授主持权持有者或其他发言者声音的发言者。这个问题就如同在电视 Call-In 节目中，主持人要求 Call-In 的观众关掉收音机的音量以防止回音的情况一样。如果是这种情况，当您在发言时，您应该要求产生回音的与会者关掉外接式喇叭的音量，或是将麦克风静音。此外，您可以使用耳机或指向性麦克风来避免这个问题。

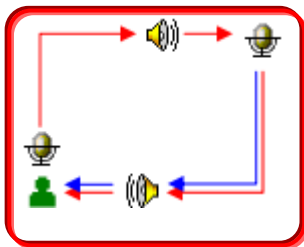


图 1-9，声音回传(一)

另一方面，这个问题也可能是您的声音设定错误所引起—您的喇叭听得见您的麦克风所传送的声音。

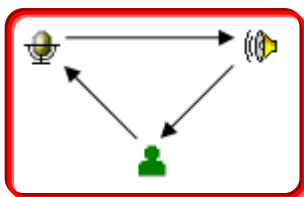


图 1-10，声音回传(二)

首先，请您先带出“音量控制”

- 1) 网络教室的“设定”选单之下，选取“进阶选项”，选择“音效”接着点选“设定音效装置”。

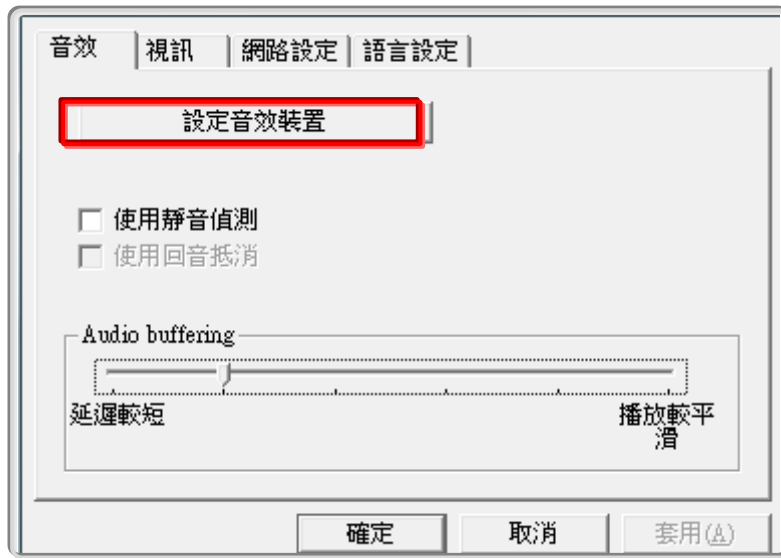


图 1-11，网络教室进阶选项

- 2) 若您的操作系统是 Window XP，将会带出“声音及音频装置内容”。选择“音频”卷标页。



图 1-12，声音及音频装置内容

- 3) “音量”按钮带出“主音量控制”(若您的操作系统是 Win98, 请点选“播放按钮”即可带出“播放控制”), 并且确认已将您的麦克风勾选静音。除非您想说话(唱歌)给自己听, 否则麦克风应该是录音装置而非播放装置。



图 1-13, 主音量控制

- 4) 在某些情况下, 即使所有的录音设定都正确, 其它人也将会感受到拥有者强烈的声音回传。您必须停用麦克风“进阶控制”中的麦克风增量来避免回授其他发言者的声音。

2 影像疑难排解

2.1 无法看见你的影像?

忘了插入 PC 摄影机? 网络教室不支持的 PC 摄影机的影像格式? 此外, 也请检查您是否为发言者? 是否停止传送视讯? 其他与会者是否选择观看您的影像? 其他与会者是否停止接收视讯?



图 1-14, 视讯状态

问题也有可能是您的网路摄影机发生故障所引起。要确保网路摄影机能够正常运作, 请依照网路摄影机使用手册的步骤来操作。或许您不需要做任何测试或配置您的视讯装置。无论如何, 建议您依照下列的操作指南来进行双重确认:

- 1) 确认您的计算机支持 USB 装置。请先至「设定」→「控制台」→「系统」→「硬件」→「装置管理员」，您将会看见支持 USB 装置的“通用序列汇流排控制器”。



图 1-15, 装置管理员

若装置管理员中通用串行总线控制器下有不明装置，请依照网路摄影机制造商所提供的操作指南(或正确的网路摄影机驱动程序)来安装您的网路摄影机。

- 2) 大部分 USB 摄影机，以及它们的驱动程序，只有在当它们插入 USB 端口时会检测到。但是有些 USB 摄影机驱动程序，在安装之后，即使没插入摄影机也可能出现(例如，Logitech 是其中之一)。既然如此，如果安装一种以上的驱动程序(给每一种摄影机)，可能在开始执行网络教室时会提醒去选择适当的 PC 摄影机。

欲呈现最佳质量，请将显示适配器的色彩质量设定为 16bit 或全彩。
注意：某些驱动程序无法在 256 色的环境下正常运作。

- 在您启动网络教室之前，确定没有其他视频会议软件—任何其他藉由您的 PC 摄影机进行录影/串流/撷取影像的软件正在执行。
- 网络教室大概花 2 到 4 秒来从你的系统释放影像截取驱动。如果在释放影像截取驱动之前开启其它的网络教室请求，将不能连接到影像截取驱动程序。

2.2 无法看见其它人的影像

- 他/她没有安装 PC 摄影机或是他/她的 PC 故障。
- 如果打开“停止视频”选项，不仅不能传送影像(当身份为主持人时或是发言者)，也不能接收影像。与会者可以手动打开或关闭这个选项。网络教室，将依据网络状态，自动调整影像带宽，甚至全部都“停止视频”。



图 1-16，视讯状态

- 网络延迟或封包丢弃会花一段时间来接收完整的影像封包。
- 其它可能的问题是由使用者忘记移开摄影机镜头的盖子所引起。
- 当从讨论板执行下载动作时，影像将会暂停。

2.3 视频品质不良

- 缓慢或是拥挤的网络状态可能会导致降低或是停止影像更新速率。
- 当调整视频品质是设定为“快速视讯”时激烈或快速的动作将会导致显示出模糊的视讯。
- 影像传输的预设带宽设定约为 14 Kbps。如果需要宽频会议，考虑到网络设计来变更 Web Office 服务器设定。

二、 帮助与其他

若您欲瞭解其他进阶功能，请前往太御科技网页，点击下载网络教室技术手册：
(http://www.webmeeting.com.cn/download_client.php)



Client 技术手册

以下技术手册均为 PDF 档案格式。您将需要 Acrobat Reader 来阅读。点选此处至 Adobe 官方网站下载免费 Acrobat Reader。

产品说明	版本	下载
JoinNet	简体中文完整版 <input checked="" type="radio"/> 繁体中文完整版 <input type="radio"/> 繁体中文简易版 <input type="radio"/> 英文版 <input type="radio"/>	
WebOffice Messenger	繁体中文版	
Jed	繁体中文版 <input checked="" type="radio"/> 英文版 <input type="radio"/>	

图 2-1，网络教室技术手册下载页面

三、 结语

不断网客户端(网络教室)简介与安装教程暂时介绍至此。如有有任何疑问，欢迎您咨询网上客服，客服工作时间为每晚 19:00 - 21:00。

谢谢！祝您有个愉快的学习之旅！

其他帮助链接：

- [客户端使用教程—简介与安装。](#)
- [客户端使用教程—学员篇。](#)
- [客户端使用教程—教师篇。](#)
- [不断网首页。](#)