# Αντιμετώπιση προβλημάτων ήχου σε τηλεδιάσκεψη Webex

Αν αντιμετωπίζετε προβλήματα με τον ήχο κατά τη σύνδεση σας σε τηλεδιάσκεψη Webex, δείτε κάποιες από τις πιθανές αιτίες και τον αντίστοιχο τρόπο επίλυσης του προβλήματος. Αρχικά, ελέγχετε αν υπάρχει γενικότερο πρόβλημα ήχου στην πλατφόρμα του webex μέσω της σελίδας https://status.webex.com/service/status?lang=en\_US.

Αν αυτό δεν ισχύει προχωρήστε στον έλεγχο της ταχύτητας της σύνδεσης σας. Σχετικές οδηγίες θα βρείτε παρακάτω (σελ. 4).

### Άλλα προβλήματα ήχου

• Πρόβλημα με certificate (πιστοποιητικό) με αναδυόμενο παράθυρο παρόμοιο με την εικόνα

Can't Connect to Audio or Video

You can't connect to audio or video because the security certificate for your Webex site is not trusted. This error may occur because your certificate has been revoked or because the name on the certificate is incorrect.

Contact your administrator for assistance.

V SSL CERTINGLE CONTENT	V	SSL	certificate	content
-------------------------	---	-----	-------------	---------

Subject	US California San Jose "Cisco Systems, Inc." "Webex Communications, Inc." *.webex.com					
lssuer	US HydrantID (Avalanche Cloud Corporation) HydrantID SSL ICA G2					
Effective Date	2020/1/15 16:26:57					
Expiration Date	2021/1/15 16:36:00					

OK

Το πρόβλημα οφείλεται σε **λανθασμένη ημερομηνία/ώρα** στην συσκευή (υπολογιστής, tablet, ή κινητό) που χρησιμοποιείτε. Ρυθμίστε τη συσκευή σας στην σωστή τρέχουσα ώρα (δεξί κλικ πάνω στην ένδειξη ώρας Η/Υ και κατόπιν, "Ρύθμιση ημερομηνίας/ώρας", Αυτόματη ρύθμιση ώρας)

### • Πρόβλημα στον ήχο, ο ήχος με διακοπές (σαν ρομπότ) και με θόρυβο

Η λύση είναι, ενώ βρίσκεστε ήδη συνδεδεμένος/η στο ηλεκτρονικό δωμάτιο, πατήστε στο κάτω μέρος της οθόνεης, δίπλα από το Unmute το βελάκι, και στη συνέχεια το Settings

Edit Share View Audio & Video Participant Meeting Breakout Sessions Help	
	✓ Participants (1)
	Q Search
	undefined undefi Host, me
↓ Speaker	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> </ul>	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>Speakers (Realtek(R) Audio)</li> </ul>	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>Speakers (Realtek(R) Audio)</li> <li>↓ Microphone</li> </ul>	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>Speakers (Realtek(R) Audio)</li> <li>ℚ Microphone</li> <li>Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> </ul>	
<ul> <li>✓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>Speakers (Realtek(R) Audio)</li> <li>Ø Microphone</li> <li>Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>✓ Microphone (Realtek(R) Audio)</li> </ul>	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio) Speakers (Realtek(R) Audio)</li> <li>↓ Microphone</li> <li>Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>✓ Microphone (Realtek(R) Audio)</li> <li>♦ Settings</li> </ul>	
<ul> <li>↓ Speaker</li> <li>✓ Use system setting (Realtek(R) Audio) Speakers (Realtek(R) Audio)</li> <li>↓ Microphone</li> <li>Use system setting (Realtek(R) Audio)</li> <li>✓ Microphone (Realtek(R) Audio)</li> <li>♦ Settings</li> <li>You're using computer for audio</li> </ul>	Mute all Linguite all

Στη συνέχεια στο παράθυρο που θα εμφανιστεί, στην καρτέλα «Speaker and microphone» **απο-επιλέξτε** τις 3 επιλογές που φαίνονται στην ακόλουθη εικόνα.

fest
ſest
ce

Τέλος κλείστε το παράθυρο αυτό.

Ο ήχος θα έχει διορθωθεί.\_

## Προτεινόμενοι έλεγχοι για μία ποιοτική τηλεδιάσκεψη Webex

Αν αντιμετωπίζετε προβλήματα ήχου/βίντεου/συνδεσιμότητας κατά τη σύνδεση σας σε τηλεδιάσκεψη Webex, αρχικά, ελέγχετε αν υπάρχει γενικότερο πρόβλημα στην πλατφόρμα του webex μέσω της σελίδας https://status.webex.com/service/status?lang=en\_US. Αν αυτό δεν ισχύει προχωρήστε στον έλεγχο της δικής σας τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης.

Για να ελέγξτε την ταχύτητα της τηλεπικοινωνιακής σας σύνδεσης με το διαδίκτυο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε έναν ιστότοπο ελέγχου ταχύτητας π.χ. τα https://www.speedtest.net/, https://fast.com/el/.



### Επιλέγετε **GO**.

Όταν ολοκληρωθεί το τεστ, θα εμφανιστεί ο πίνακας με τις μετρήσεις:

	® PING ms 25	• downloa 7.56	ND Mb	ps	¢	ອ ບ (	).{	30	Mbr	95		_	
GO	Connection	ns STING	F	HC	W L	IKEL IND I	y is For Col	IT TH THNI LEAI	IAT N ET TO GUE	/OU D A F	WOL	JLD ND O	R
	Athens		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Borthnet 621238.90	)		at ali									Likely

Η ταχύτητα **upload πρέπει να είναι πάνω από <u>~0,5Mbps</u> για κάθε ηλεκτρονική αίθουσα</u>. Αν είναι κάτω από 0,5Mbps τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσήs σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.** 

Ένα ακόμη χρήσιμο εργαλείο από τη Cisco είναι το https://mediatest.webex.com/#/main

Getting Started		000
	How is your device connected?	
	With a cable (Wired)     Without a cable (Wi-Fi/Wireless)	
	C I'm not sure how the device is connected	
	Start Testing	

Επιλέγετε τη σύνδεση με το router σας, αν είναι με καλώδιο ή με WiFi και πατήστε Start Testing

#### **Cisco Webex Network Test** Test Results 000 TCP Connectivity Passed TCP Delay 135.85 ms App Successful TCP Download speed 6.59 Mbits/s TCP Upload speed 8.65 Mbits/s Room System Successful UDP Connectivity Passed UDP Delay 233.50 ms Call Successful ↓111.29 ms \$4.71 ms UDP Jitter (delay variation) \$2.15% \$3.17% UDP Loss Rate Retest Copy Results to Clipboard More Details cisco

Η εικόνα αυτή δείχνει ένα ολοκληρωμένο τεστ, το δικό σας τεστ μπορεί να μην τερματίσει και το πρώτο TCP Connectivity να σας δείξει Failed. Σε αυτό που πρέπει να δώσετε προσοχή είναι το TCP Delay το οποίο αν είναι κόκκινο με χρόνο καθυστέρησης πάνω από 250-300 ms τότε είναι πολύ αργή η σύνδεσή σας. Θα πρέπει να ενημερώσετε τους μαθητές σας ότι πρέπει να έχουν τις **κάμερες κλειστές όπως και τα μικρόφωνά τους**.

To UDP Connectivity θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι Passed για να μπορέσει να γίνει η σύνδεση της ηλεκτρονικής σας τάξης. Αν είναι Failed θα πρέπει αν είστε με WiFi να έρθετε πιο κοντά στο router και να ξαναδοκιμάσετε αυτό το τεστ ή να συνδέσετε καλώδιο δικτύου για να εξασφαλίσετε τη μέγιστη ταχύτητα. Αν και πάλι ενώ έχετε συνδέσει καλώδιο σας βγάλει Failed τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσή σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.

- Περισσότερα αρχεία βοήθειας για τηλεδιασκέψεις Webex μπορείτε να βρείτε στην σελίδα: https://webex.sch.gr/docs.php
- Βρείτε λύσεις σε συχνά προβλήματα/ερωτήσεις για τηλεδιασκέψεις Webex στο αρχείο https://webex.sch.gr/docs/FAQ\_Webex.pdf

1/12/2020