



Teleskill Live Manager

FAQ

Test di accesso

1. Flash test negativo

Il sistema propone in automatico il link per scaricare la versione di flash corretta per l'uso del servizio di videoconferenza.

2. Test Java Virtual Machine negativo

Il plugin della Java Virtual Machine è necessario **solo per gli utenti che devono utilizzare la funzione di screen sharing**. Se tale funzione non deve essere utilizzata è possibile ignorare il test, in caso contrario è necessario installare il plugin seguendo le modalità previste dal proprio sistema operativo. Una volta installato il plugin chiudere e riaprire il browser.

3. Test di banda negativo

Contattare il proprio amministratore di rete.

4. Test video: non si visualizza l'immagine della webcam

Opzione 1: fare click sulla voce "Seleziona la webcam" e scegliere un'altra delle webcam disponibili nella lista

Opzione 2: verificare che la webcam non sia utilizzata (aperta) in altri sistemi di videoconferenza (es. skype) o strumenti di gestione della webcam stessa

5. Test audio: non si sente l'audio nelle cuffie/casse

Opzione 1: verificare di aver cliccato sul tasto play per ascoltare il file audio di test

Opzione 2: verificare di aver collegato correttamente cuffie/casse

Opzione 3: verificare il volume audio della postazione

6. Test microfono: parlando nel microfono lo slider del livello microfono non si muove

Opzione 1: fare click sulla voce "Seleziona il microfono" e scegliere un altro microfono tra quelli disponibili nella lista

Opzione 2: verificare di aver collegato correttamente il microfono

Opzione 3: verificare le impostazioni audio della postazione

Videoconferenza

1. Parlo al microfono ma non mi sentono:

Opzione 1: se non si è abilitati in audio/video (utente visibile nella finestra di videoconferenza) è possibile solo ascoltare e non partecipare

Opzione 2: se si è abilitati in audio/video e parlando nel microfono gli utenti collegati non sentono è possibile:

- non aver dato il "consenti" al messaggio sulla privacy proposto da flash. Per risolvere il problema è sufficiente fare click su "consenti"
- non aver configurato correttamente il microfono. In questo caso selezionare dalla barra dei menu la voce "opzioni==>impostazioni del microfono" e scegliere un altro dei microfoni a disposizione nella lista. Se il problema non si risolve è consigliabile uscire dalla videoconferenza e ripetere i test iniziali soffermandosi sul test Microfono.

2. Sono abilitato in audio/video ma non è visibile la mia immagine:

è possibile:

- non aver dato il "consenti" al messaggio sulla privacy proposto da flash. Per risolvere il problema è sufficiente fare click su "consenti"
- non aver configurato correttamente la webcam. In questo caso selezionare dalla barra dei menu la voce "opzioni==>seleziona la webcam" e scegliere un'altra webcam a disposizione nella lista. Se il problema non si risolve è consigliabile uscire dalla videoconferenza e ripetere i test iniziali soffermandosi sul test Video.

3. L'audio si interrompe e il video si blocca:

è un problema della banda Internet con cui ci si è collegati alla videoconferenza. Ripetere il test di banda e valutare l'esito. Se il problema è comune a tutti i partecipanti alla videoconferenza interrompere il flusso video, facendo click sul pulsante di stop presente sotto la propria immagine video.

4. Il sistema mostra il messaggio "Connessione all'aula virtuale terminata" e la videoconferenza non è conclusa

Potrebbe esserci stato un problema di connessione a Internet, ripetere i test di accesso e verificare gli esiti del test di banda internet.

5. Sono uscito e rientrato nella videoconferenza e non ho più visibili i tasti di avanzamento tra le slide

È necessario essere riabilitati alla navigazione tra le slides dal Conference Manager.

6. Non riesco a caricare un file nel file sharing, dopo molto tempo sulla scritta "Conversione in corso" si visualizza il messaggio "Errore di conversione"

Il file che si sta caricando è troppo grande. Le dimensioni consigliate per un file da caricare sono: sono 8Mb di peso e circa 50 slides nel caso di power point.

7. Voglio mettere in pausa la registrazione

La registrazione non può essere messa in pausa, se necessario è possibile interrompere il flusso audio/video della videoconferenza facendo click sul tasto di stop.