

Resolução de Problemas

Problemas mais comuns

Problema 1: Não consigo conectar-me. Ao tentar me conectar a um evento, recebo a mensagem "Não foi possível conectar com o servidor" ou outra mensagem de erro do próprio Internet Explorer.

Checklist

- Versão do Internet Explorer: deve ser 6.0 ou superior
- Versão do Flash Player: deve ser 7 ou superior
- Na tela de acesso, você seguiu corretamente as informações referentes à configuração do equipamento e segurança?
- Caso o problema persista realize um teste disponibilizado no endereço web: <http://www.smartwebsuite.net/portas.htm>. Caso seja necessário entre em contato com a equipe de suporte técnico.

Problema 2: Consigo ver, mas não ouço o que meu interlocutor está falando

Checklist

- Certifique-se de que as configurações de hardware e software estão adequadas
 - O alto-falante está ligado corretamente?
 - O volume eventualmente está no mínimo?
 - Você consegue ouvir um CD de música ou arquivo MP3 utilizando o mesmo alto-falante ou head-phone?
- Em que estado está o ícone "Habilitar/Desabilitar Alto-falantes"?

Problema 3: Não consigo receber o vídeo e/ou o áudio do meu interlocutor

Checklist

- Verifique a versão do Windows Media Player. A mesma deve ser 9 ou superior. Para atualizar seu Windows Media Player acesse a página <http://www.smartwebsuite.net/downloads/index.aspx>; onde você encontrará informações relativas à atualização dos softwares necessários à utilização das soluções Smart.

Problema 4: Vídeo sendo congelado no Smart.Seminar

Checklist

- Já conversamos sobre a causa (banda instável) e adicionamos um indicador que informa aos usuários o estado da conexão (em tempo real) e ainda um botão para reconectar a mídia sem ter que clicar naquele botãozinho ou dar F5 na página...
- Verifique se há mais alguém usando a mesma conexão de Internet. Em conexões compartilhadas, *downloads* ou simples navegação na Internet feitos por outras pessoas poderá impactar na qualidade do áudio e vídeo que você está recebendo.

- Além de verificar se você tem disponíveis ao menos 128 Kbps para você, há uma configuração que pode ser alterada para minimizar este problema:
- A dica é aumentar o buffer do *Windows Media Player*. Isso permitirá que pequenas variações na qualidade do link não interfiram na conexão estabelecida com o servidor. O efeito colateral é que os vídeos irão demorar de 5 a 10 segundos a mais para começarem a exibir (aquela tela "conectando..." ficará sendo exibida por mais tempo)

Para alterar esta configuração:

- Abra o Windows Media Player
- Selecione o menu Ferramentas > Opções > Performance.
- Mude o valor do *buffer* (desmarque antes a opção de valor padrão/default)

Para obter informações técnicas sobre as soluções SMART ou sobre como melhorar e otimizar os canais de comunicação da sua empresa ou instituição, acesse o site www.smartwebsites.net ou faça contato conosco.

DoctorSys – Tecnologia da Informação

☎ (31) 3293-9810

✉ contato@doctorsys.com.br

www.doctorsys.com.br