

视频会议：

1. 问题：无法听到对方

解答：（1）本地音量过小，用遥控器调大音量。

（2）对方静音，提醒对方解除静音。

（3）在非通讯状态，进入“单音”菜单并开启单音，确认本方会场能够以适当音量听到该单音，否则检查接线和扩音设备。

2. 问题：声音啸叫

解答：当采用全向麦克时，若产生本地啸叫按静音键即消失，通常为将本地的音频输出即对方送来的声音插头位置错接了对录像机的音频输出端。另外，由于终端自带的全向 MIC 灵敏度很高，如果本地扩音设备的音量过高，本地的声音会被全向 MIC 再次拾取并重新发送出去形成循环，也会引起啸叫。

3. 问题：听主会场声音小

解答：（1）终端上的音量设置太低，使用遥控器提高终端音量。

（2）监视器上的音量设置得太低，提高监视器或外部扩音器上的音量。

4. 问题：本地图像与远端图像交替闪动

解答：这是由于本地视频输出的连线被错误地接到录像机的视频输出上而导致。录像机默认的录制源为自动，使用语音激励的模式在本地图像的远端图像之间切换。

5. 问题：本地视频显示为蓝色

解答：（1）无视频输入，检查所选输入上是否有视频源，如视频源为摄像机检查是否已打开。

（2）摄像机选择不正确，检查视频终端的视频源选择。

6. 问题：视频终端无法被远端或 MCU 设备呼通，但内网可以 ping 通。

解答：一般由于防火墙不支持 H.323 视频协议造成，绕开防火墙或者更改防火墙配置。

7. 问题：无法显示双流图像

解答：首先检查显示设备是否正常连接到正确接口，另外，检查显示器设置，第二路显示设备是否勾选了显示内容，同时检查接口类型、视频分辨率等参数。

8. 问题：通知里没有的分会场如何申请参会

解答：根据会议通知联系会议主办方，主办方同意后，会通知视频保障人员增加该分会场参会。时间紧张的情况下，可以先联系视频保障人员进行会前测试，同时向主办方申请参会。

桌面会议：

1.问题：本地网络有防火墙，且无法修改配置，怎么办？

解答：如有防火墙，可能导致打不开桌面会议首页 dc.cstnet.cn，也就无法正常参会，这种情况下，可以尝试在浏览器地址栏里输入 dc.cstnet.cn:443，以隧道方式穿越防火墙。

2.问题：桌面会议必须使用专用客户端吗？

解答：由于用户使用的操作系统各不相同，即使同样操作系统但软件环境不同，也可能导致无法参会，专用客户端软件可以帮助我们大大减少此类问题，顺利参会。因此，我们强烈建议首次使用桌面会议的用户，先下载 [Launcher_Setup.exe](#) 并运行，安装完成后，会在桌面生成 **CAS Desktop Conference** 图标，双击此图标运行客户端，然后选择会议室参会。

3.问题：桌面会议是否可以呼叫会议室型视频会议终端

解答：可以。

预约会议时，在用户类型里勾选“H323 用户”。

加入会议时，以主席密码加入，然后在主席菜单下点击“H323 互通”，在弹出的对话框里输入会议室型视频会议终端的 IP 地址，点击呼叫即可。

注意：呼通以后，在参会者列表中，右键点击视频终端的名字，然后在弹出的菜单里点击“允许发言”，这样视频终端的声音才可以传到会议中。

4.问题：如何申请使用桌面会议

解答：当前每个科技云通行证账号均已自带最多 5 点会议的功能，用通行证账号登录即可发起一个最多 5 点的会议，如参会点数超过 5 个，请与各所管理员联系或直接联系 010-58812873。

5.问题：哪些平台可以使用桌面会议客户端

解答：

Windows10、Windows7 等主流 Windows 操作系统

MacOS X 10.10 及以上操作系统

iOS

Android4.0 及 4.0 以上的系统版本

6.问题：安装客户端不成功，提示“客户端接口异常，请检查版本是否匹配”

解答：由于用户以前安装过客户端软件，手动删除原有客户端软件及原有安装目录，并重新安装便可以解决。如问题无法解决，可以尝试手动删除智能升级控件，路径在 C:\WINDOWS\system32 下，有个 ConfAUpdateOCX.ocx 的文件，关掉 IE 浏览器，把该文件删除，重新打开 IE，然后再次参会让该控件重新安装一遍。

7.问题：插件无法安装

解答：造成这种现象的原因多数是由于 IE 浏览器的安全级别设置较高造成，可以尝试在 IE 浏览器菜单栏“工具”->“Internet 选项”->“安全”选项页中适当降低安全级别或使用自定义级别并启用 ActiveX 控件。如仍无法解决问题，可改用桌面会议系统专用客户端。

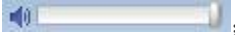
8 问题：无法申请发言


解答：建议重新登录会议，使用“音视频设置向导”选取正确的音频设备并进行自测试；申请发言按钮为灰色，无法点击，说明声卡工作不正常或者音频设备被其他程序占用，请检查声卡工作状态或关闭正在使用音频设备的程序，如 MSN、QQ、SKYPE 等。另外，客户端如果没有正确安装或者与服务器端版本不一致也可能出现此现象，如根据前面的操作仍无法解决问题，建议把客户端卸载后重新安装；

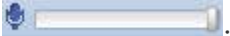
申请发言按钮状态正常，但点击后无效果。这种情况很可能是因为您是用直播用户的身份登录，直播用户在会议中只能作为旁观者收看收听会议内容，无法进行互动交流；如点击后弹出对话框提示输入发言概要，说明此时会议为主持人控制模式，发言申请需要主持人审核通过后才可以发言。

9.问题：听到远端声音小

解答：

- 检查本地音量控制，增加扩音音量，可以通过拖动调节客户端下方工具条上的滑块实现，如右图：

- 点击发言人名字后面的小喇叭图标，显示如图所示界面：，向右拖动滑块可扩大收听该发言人的声音音量；

- 请对方调整他的本地音频输入，通过拖动右图上的滑块位置改变输入音量的大小


- 如果主讲人没有外接耳麦，只能使用笔记本自带麦克风，建议发言时提高音量，并靠近麦克风。

10.问题：听不到远端声音

解答：建议重新登录会议，使用“音视频设置向导”选取正确的音频设备并进行自测试；检查声卡是否工作正常，在系统的音量控制选项里检查扩音设备是否正确选取。左键单击右下角系统托盘上的小喇叭图标，在弹出的音量控制界面上点击滑块看是否能正常发音；如使用耳机查看耳机连接是否正确，音量是否合适；

如有外接扩音设备检查本地扩音设备的连接是否正常，设备开关是否打开，音量是否合适；

在与与会者列表里观察远端正在发言的分会场的名字后面的小喇叭图标的状态，如对方声音正常进入会议，则该图标应显示为绿色，如一直保持蓝色状态，可请对方查看他的音频输入设备是否正常工作或是处于静音状态。

11.问题：声音有断续

解答：网络带宽不足或线路质量不好，出现丢包导致。此时应关掉多余视频窗口，节约带宽。

在带宽充足的情况下，如果电脑可用资源不足也会出现声音断续情况，最明显的是在进行共享桌面或共享程序操作时声音断续现象加剧，在下方工具栏里可以看到 CPU 使用率很高，此时应关闭与会议无关的程序，释放系统资源。

12.问题：听不到硬件终端声音

解答：硬件终端刚被呼叫上来时，默认处于静音状态，此时需要主持人用右键单击硬件的名字，然后在弹出的菜单里点“同意发言”，操作完毕后，与会者列表里硬件终端的名字后面会出现蓝色小喇叭图标。

如仍听不到，需排查硬件终端的麦克是否处于静音状态。