

Проблемы и вопросы, возникающие при проведении вебинаров

Мы используем популярную систему вебинарного вещания Big Blue Button, использование которой обычно не вызывает вопросов.

Название **Big Blue Button** происходит от первоначальной концепции, что начало веб-конференции должно быть максимально простым, как нажатие большой синей кнопки.

Однако некоторые проблемы всё равно могут появляться.

1. Зависание и торможения вещания

Выражается в задержке листания слайдов, прерывании звука **у всех** участников, зависании. Причина: перегрузка текущего сервера. В таком случае мы рекомендуем **пересоздать вебинар**:

- выйти из него,
- создать **новое событие** с вебинаром,
- пригласить участников снова.

В таком случае вебинар будет создан на другом, свободном сервере, и торможения исчезнут в 95% случаев (это реально измеренная цифра).

Если зависает трансляция рабочего стола. Выбирайте в качестве источника вещания экран целиком. Отдельное приложение может некорректно передавать отрисованные данные и тормозить.

НЕ включайте видео участников, если это не требуется. Каждое включенное видео – это как будто отдельный созданный вебинар. Постарайтесь во благо других преподавателей **НЕ использовать трансляцию рабочего стола**, вместо этого загружайте презентацию. Делайте это только в редких случаях.

2. Проблемы со звуком

Если одного слушателя слышно громко и чётко, а другого глухо и с прерыванием, значит дело в его (вашем) микрофоне: **нужно говорить в него громче**, пододвинуть ближе и отключить шумоподавление. Вебинар пересоздавать не нужно, он тут не причём.

Если вы не можете подключить микрофон:

- Проверьте, что он у вас есть 😊 и надёжно вставлен в разъём. Запустите Skype и убедитесь, что видео с камеры идёт.
- Браузер спрашивается разрешение на доступ к микрофону – разрешите.
- Если вы ранее запретили доступ, разрешите. Кнопка находится в адресной строке и выглядит как замочек.

Аналогичные действия и в случае, когда нужно разрешить доступ к камере.

3. Вебинар идёт хорошо, а потом начинает тормозить

Если тормозит не только вещание, а сам компьютер (это можно проверить в диспетчере задач), значит дело в:

- антивирусе – отключите его.
- браузере – перезагрузите, заново зайдите в вебинар.

Иногда не помогает и перезапуск, тогда нужно иметь наготове другой браузер, т.к. в некоторых сборках Chrome наблюдается неустраняемая утечка памяти. Особенно это заметно на компьютерах с Windows 7. Используйте, например, Firefox.

4. Не удается подключиться

Вероятно, слишком много одновременных запросов на подключение. Подождите секунд 30–40, **не перезагружайте страницу!** Каждая перезагрузка перемещает вас в конец очереди и процесс начинается заново. Если и это не помогает, лектор должен создать новый вебинар.

Отключите антивирус. Мы заметили частые проблемы с Avast и Eset NOD32.

Ошибка 1020, 1040, 1000 и другие цифры. Все они имеют одну природу: что-то на компьютере не даёт подключиться к видео-потoku. Часто это:

- антивирус,
- запрет мобильного интернет-провайдера (через 4G оператор часто запрещает высоконагруженный трафик вроде потокового видео и торрентов),
- запрет на использование протоколов UDP (иногда бывает в сети режимного предприятия).

Так как проблема на вашей стороне, мы с этим ничего поделать не можем.

Отключите всё что не нужно и смените текущую сеть (4G ↔ Wi-Fi).

5. Место вебинара появляется страница входа

Вероятно, ссылка устарела или вебинар покинул последний участник. Попробуйте заново войти в вебинар через расписание, или в крайнем случае, пересоздать его.

Это поможет в 100% случаев. **Никуда входить и вводить пароли не нужно.**

По этой же самой причине не заходите в вебинар, чтобы «подготовиться». Если вы из него после этого выйдете, комната закроется, и ссылка на вебинар автоматически станет нерабочей.

6. Вам нужно немедленно получить запись вебинара

Записи вебинаров конвертируются ночью и иногда это требует 1–2 итераций.

Наберитесь терпения, **в течение 1–2-х дней** это завершается штатно. Если мы будем конвертировать видео сразу же после завершения лекции днём, всё точно у всех будет висеть. Не пишите нам по этой причине, мы не можем это ускорить.

Кстати да, **записи вебинаров скачать нельзя**, а вот ссылкой поделиться можно.

Записи видео включаются автоматически, но лектор может их отключать. Возможно записи нет по этой причине.

7. Вам хочется написать или позвонить куда-то

Напишите письмо в поддержку или на почту dispace@corp.nstu.ru. Опишите проблему подробнее, исключая эмоции, используя только факты.

- Какой вебинар не создался, в какое время
- Добавьте ссылку на вебинар.

Постарайтесь именно написать, а не звонить. Надеемся на понимание.