

Рекомендации для участников

Для зрителей с компьютера

Требования к программному обеспечению пользователя

Браузер

Последние на текущий момент версии:

- Google Chrome
- Microsoft Edge (Chromium)
- Яндекс.Браузер (нет поддержки технологии WebRTC в Windows 7)

Работа в этих и других версиях браузеров возможна, но не гарантируется:

- Apple Safari

Неподдерживаемые браузеры

- Opera (из-за ограничений в работе H.264 декодера со стороны браузера мы не можем гарантировать корректную работу нашего сервиса в этом браузере)
- Mozilla Firefox

Операционная система

Минимальные поддерживаемые версии

- Windows 7
- macOS 10.10
- iOS 11
- Android 5

Работа сервиса в ОС семейства Linux возможна, но не гарантируется.

Чтобы проверить обновления Chrome, нужно открыть меню браузера, выбрать раздел "Справка" и перейти в "О браузере Google Chrome":

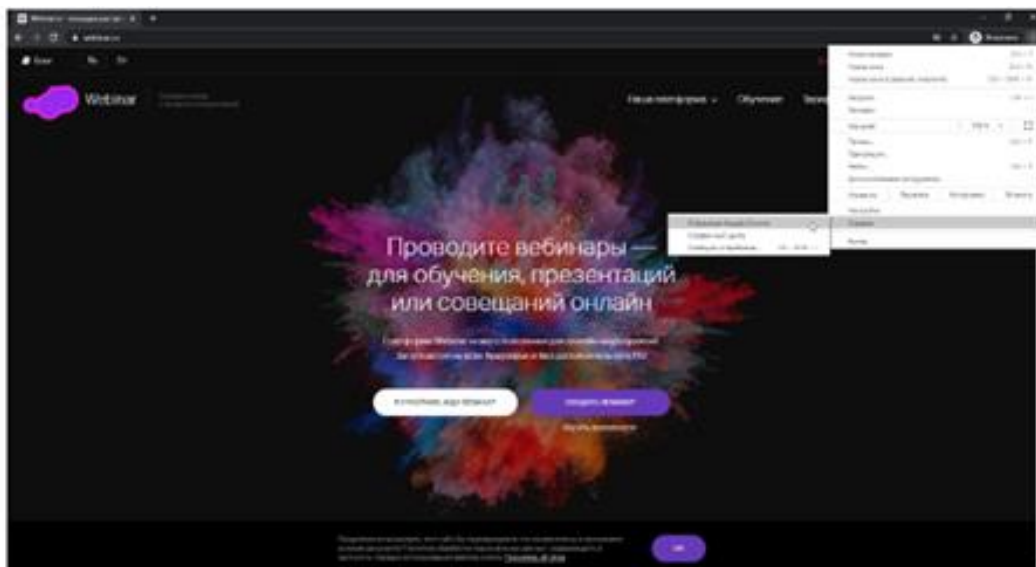


Рисунок 1. Справка в браузере Chrome

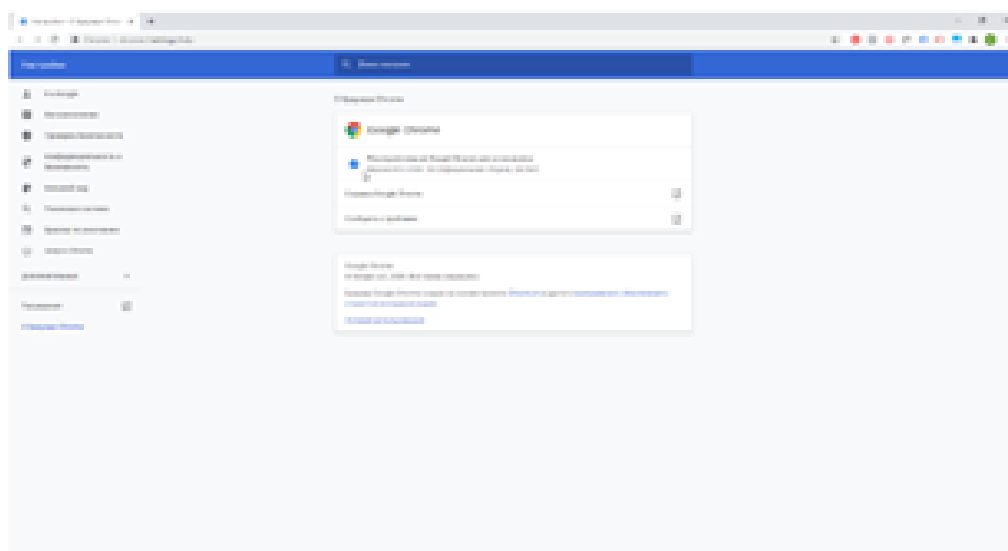


Рисунок 2. О браузере Chrome

Если есть новая версия, Chrome скачает обновление автоматически, после чего нужно нажать кнопку «Перезапустить».

- Чтобы проверить обновления Firefox, необходимо в меню браузера выбрать раздел "Справка", после чего будет доступен раздел "О Firefox"

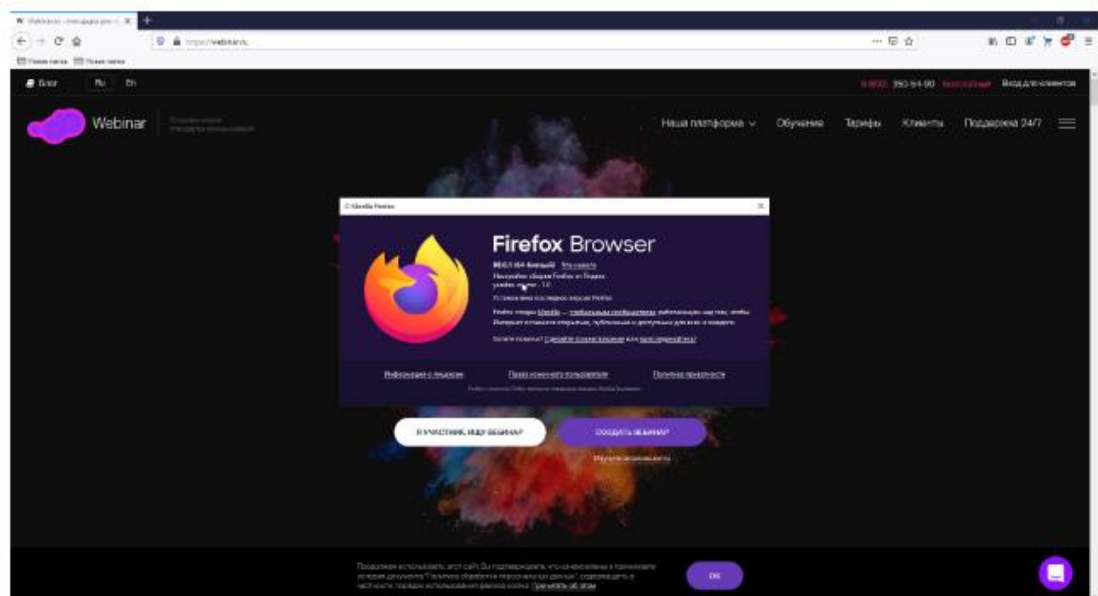
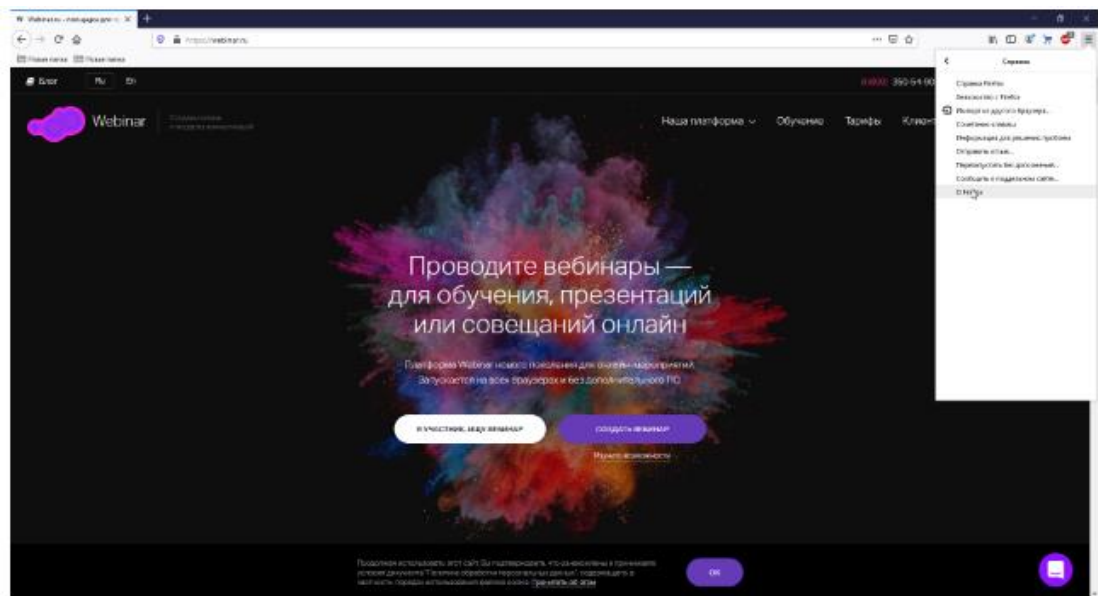


Рисунок 3. Информация о браузере FireFox

Если есть новая версия, Firefox скачает обновление автоматически, после чего нужно нажать кнопку «Перезапустить для обновления».

Используйте проводной интернет. Как правило, проводное подключение гораздо стабильнее, чем Wi-Fi.

В случае прерываний звука/видео:

Закройте другие программы, вкладки в браузере, фоновые процессы, отключите видео спикеров, наведя курсор мыши на их окошко с видео:

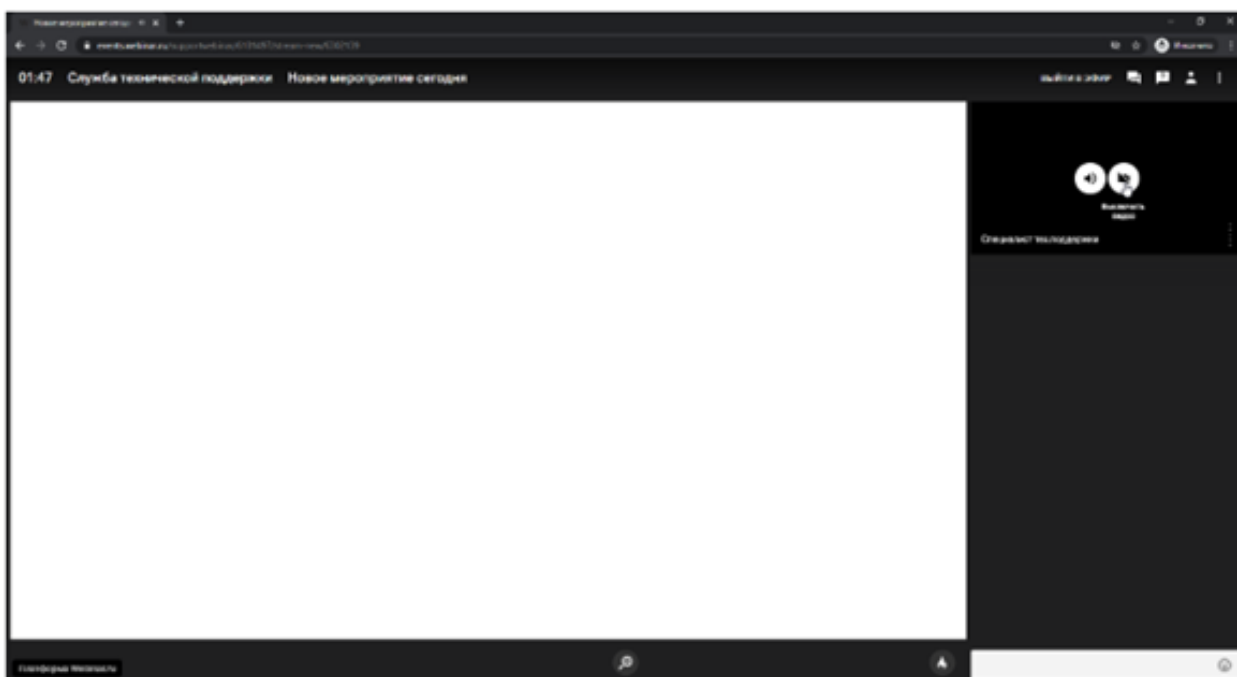


Рисунок 4. Выключение видео ведущего

Для зрителей с мобильных устройств и планшетов

- Используйте последнюю версию мобильного приложения Webinar. Приложение существует для платформ Android и iOS.
- При проблемах с прерыванием звука/видео: закройте другие программы и приложения, проверьте уровень сигнала сети или подключитесь по Wi-Fi.
- Если нет видео: попробуйте перезайти на вебинар или перезагрузить приложение, смахнув приложение Webinar свайпом вверх или вбок.
- Если нет звука: проверьте, что ползунки громкости установлены на максимум (общие Настройки телефона – Звуки) и перезайдите на вебинар.

Интернет

- Скорость интернета не ниже 2,5 Мбит/с.
- Доступ к IP-адресам подсетей из наших технических требований по 443 порту и TCP-протоколу. Если вы будете смотреть из дома или с телефона, скорее всего, все работает и так. Если вы работаете из корпоративной сети, лучше передать тех.требования системному администратору.

Смартфон или планшет

Удобный доступ с помощью приложения «Webinar» для Android или iOS.

Компьютер

- Браузер Яндекс.Браузер (нет поддержки технологии WebRTC в Windows 7) или Google Chrome последней версии.
- Наушники или колонки, чтобы слушать ведущего.

- Веб-камера и микрофон или гарнитура, чтобы говорить самому.

Работа в других браузерах возможна, но не гарантируется.

Как зарегистрироваться и войти на вебинар или встречу?

Чтобы попасть на вебинар или встречу, обязательно нужна ссылка на это онлайн-мероприятие.

Ссылку организатор, как правило, рассылает на электронную почту или анонсирует на своем сайте, в социальных сетях.

Для того, чтобы зарегистрироваться:

- Откройте письмо со ссылкой на регистрацию
- Нажмите на кнопку “Перейти к вебинару”
- Заполните все поля регистрационной формы

Для подключения к вебинару или встрече нужно в указанную дату и время нажать на кнопку «Перейти к вебинару» или «Перейти к встрече» соответственно. Если выполняете это действие в браузере компьютера, откроется новая вкладка с мероприятием. Если с мобильного устройства – запустится приложение Webinar. Далее нужно нажать «Присоединиться».

Что значит "Закончились свободные места" в вебинаре?

Предупреждающее сообщение о превышении лимита участников при попытке войти в вебинар.

Это сообщение означает, что в мероприятии уже находится максимальное количество слушателей, предусмотренное тарифом Организатора встречи.

Выглядит это сообщение следующим образом:

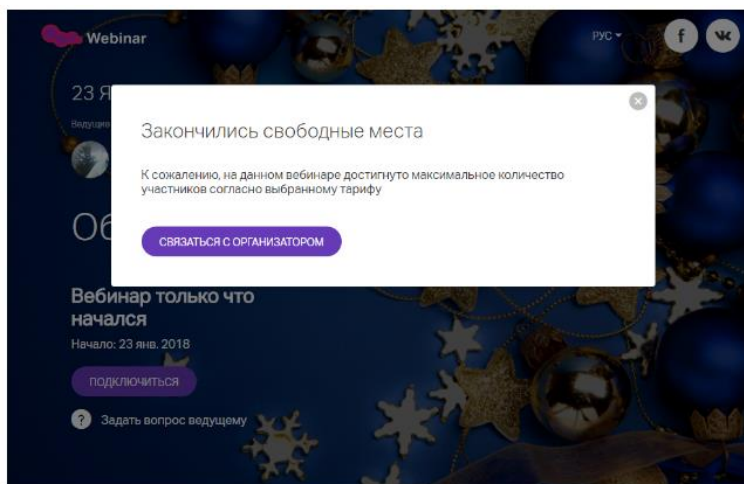


Рисунок 5. Закончились свободные места

Для получения доступа необходимо обратиться к организатору встречи.

Это можно сделать прямо на странице вебинара, нажав кнопку “Связаться с организатором”.

Также его контакты могут быть на страницах, где вы впервые увидели анонс вебинара. Их можно найти в истории просмотров браузера.

Невозможно зайти - “Доступ запрещен”

Что означает “Доступ запрещен. Ведущий не одобрил вход на мероприятие”?

Это значит, что организатор создал закрытое мероприятие с ограничением доступа и пока не подтвердил ваше участие в вебинаре.

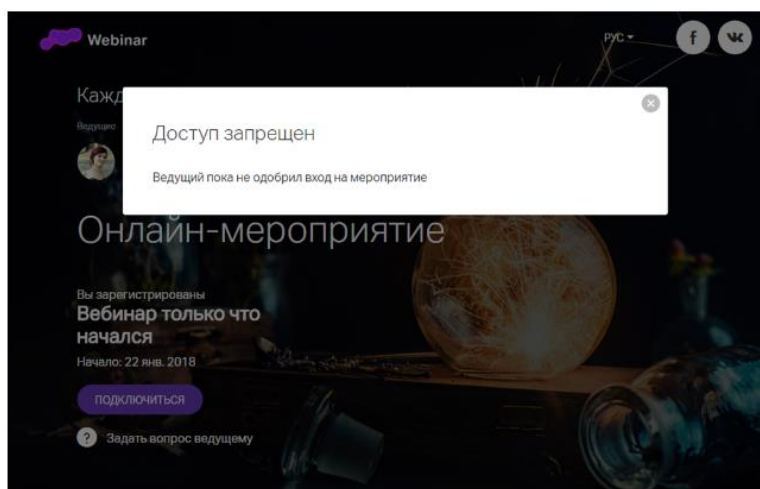


Рисунок 6. Ограниченный доступ к мероприятию

Для получения доступа необходимо обратиться к организатору встречи.

Это можно сделать прямо на странице вебинара, нажав кнопку “Задать вопрос ведущему”.

При входе на вебинар требуется пароль

На вход вебинара установлен пароль организатором

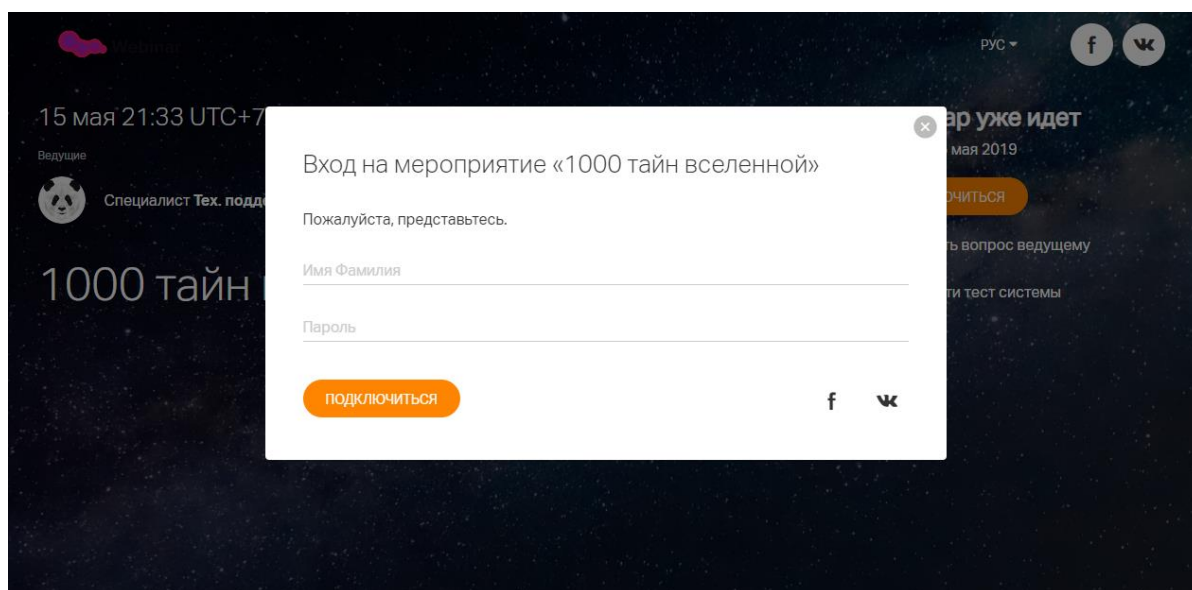


Рисунок 7. Запрос пароля на подключение к мероприятию без регистрации

Для получения пароля необходимо связаться с организатором мероприятия.

Его контакты могут быть на страницах, где вы увидели анонс мероприятия.

Найти их можно в истории просмотров браузера.

Запрос авторизации при наличии аккаунта на платформе

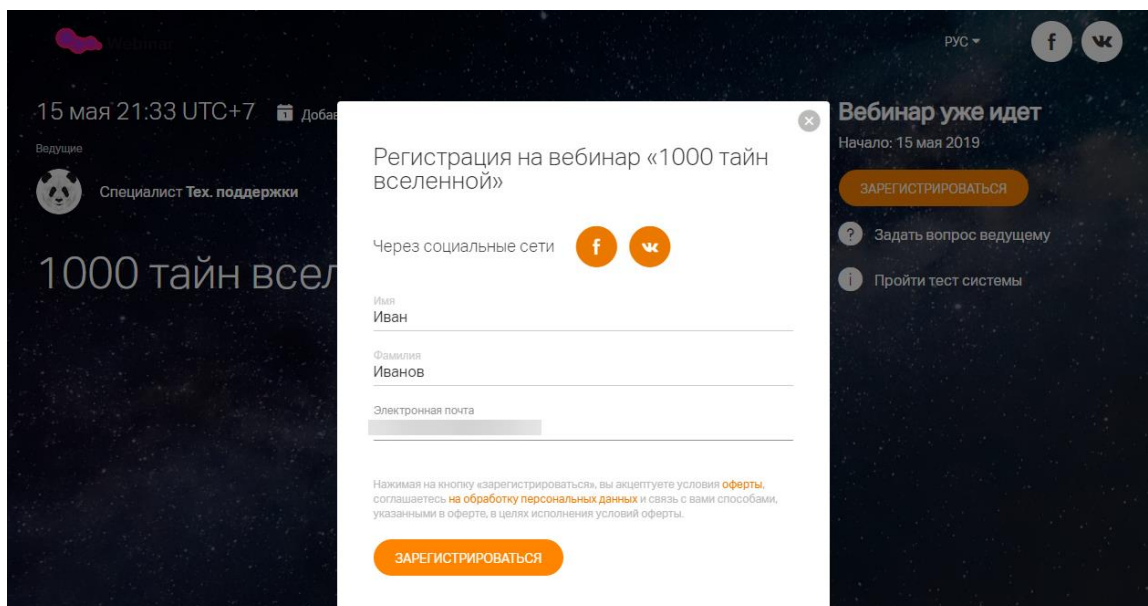


Рисунок 8. Регистрация на мероприятие

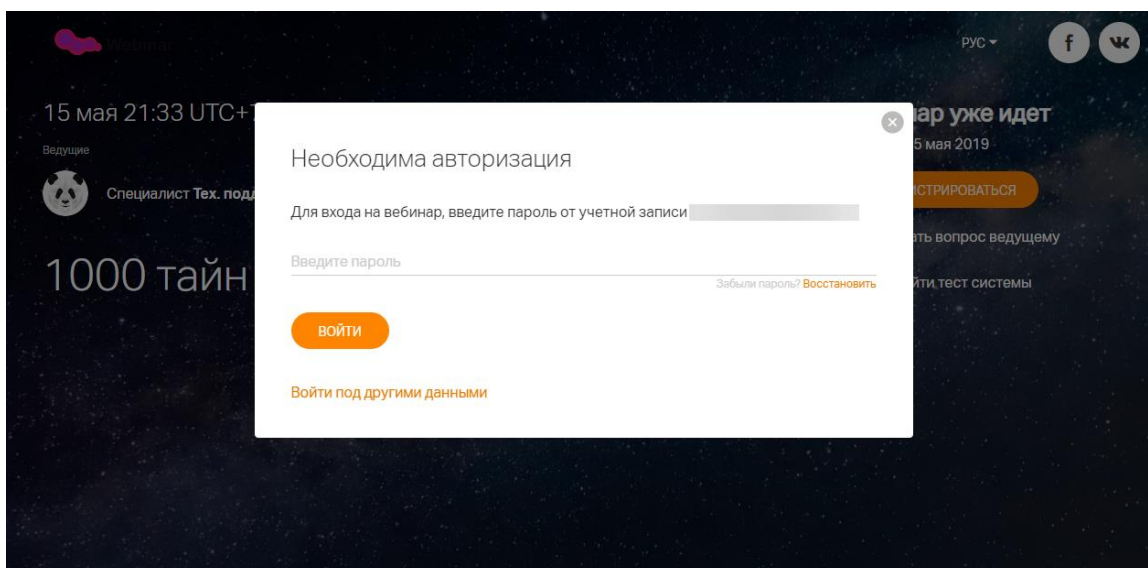


Рисунок 9. Запрос пароля на подключение к мероприятию с регистрацией

Это означает, что для этой электронной почты есть учетная запись на сервисе. Введите пароль от учетной записи или зарегистрируйтесь с другой почты.

Нет видео или звука при просмотре с мобильного

Нет ни видео, ни звука

- Дождитесь начала вебинара.
Нажмите на экран смартфона — внизу слева вы увидите окно лектором. Если окно с лектором не отображается, значит вещание еще не началось.
- Подключитесь к более стабильному интернет-соединению. Рекомендуем подключаться к WiFi, вместо мобильных сетей.
- Отключите все неиспользуемые приложения, которые могут нагружать ваш интернет-канал.

Есть видео, не слышу звук

- Отключите беззвучный режим. Включите звук в меню быстрого доступа или с помощью переключателя на корпусе устройства
- Подключитесь к более стабильному интернет-соединению. Рекомендуем подключаться к WiFi, вместо мобильных сетей.
- Отключите все неиспользуемые приложения, которые могут нагружать ваш интернет-канал.

Если ничего не помогает, то попробуйте полностью перезагрузить приложение.

Нет видео или звука при просмотре с компьютера

Проблемы с видео и звуком одновременно

Обратите внимание на правый верхний угол вебинарной комнаты — в этом месте появляется видео или фото лектора:

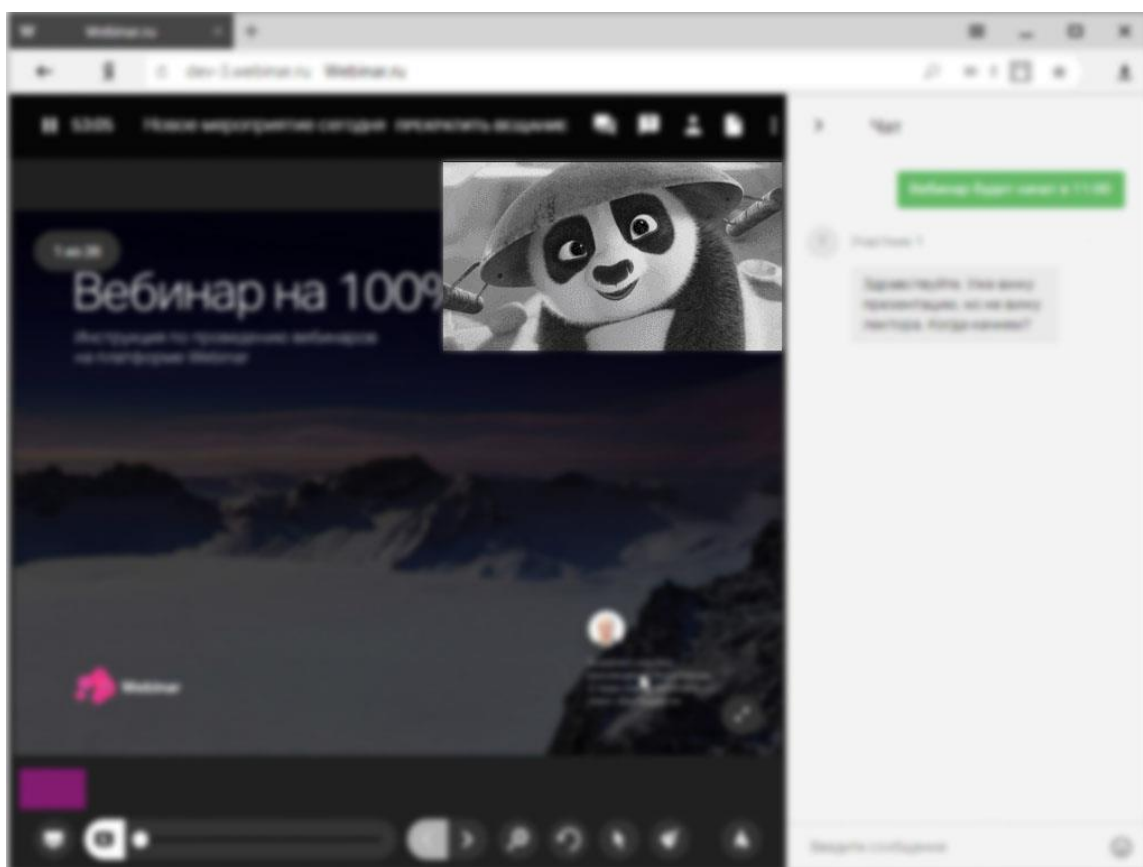


Рисунок 10. Вебинарная комната

Если в этом месте ничего нет, значит вещание еще не началось. Дождитесь начала вещания.

Проблема только со звуком. Обратите внимание на индикатор громкости в окне ведущего в правом верхнем углу — если ведущий говорит, то индикатор изменяется. Если ведущий отключил микрофон, то это будет отображаться следующим образом:



Рисунок 11. Отображение выключенного микрофона ведущего

Индикация есть, но звука не слышно. Проверьте звук на компьютере: откройте какой-либо видео/аудио-файл. Если звука нет, проверьте громкость в системе, подключение гарнитуры или колонок: разъем, целостность кабеля.

Звук слишком тихий. Громкость можно прибавить на компьютере или колонках. Если это не помогает, попробуйте подключить наушники или гарнитуру и слушать вебинар через них.

Слышно эхо. Убедитесь, что вебинар не открыт в другой вкладке или другом браузере. Если открыта только одна вкладка с мероприятием, вероятно, один из ведущих использует микрофон совместно с колонками, что является причиной возникновения такого эффекта.

Тот же эффект должны наблюдать и другие участники вебинара.

Свяжитесь с ведущим или модератором (например, в чате), и сообщите о проблеме.

Звук прерывается, “квакает”. Такое происходит, если скорости соединения недостаточно для корректной работы с таким количеством получаемых данных. Рекомендации по устранению проблемы:

- отключите все ненужные вкладки и программы на вашем компьютере;
- подключите компьютер напрямую кабелем к сети интернет.

Проблема только с видео.

Ведущий отключил камеру. В таком случае, в правом верхнем углу будет отображен аватар лектора или его инициалы:

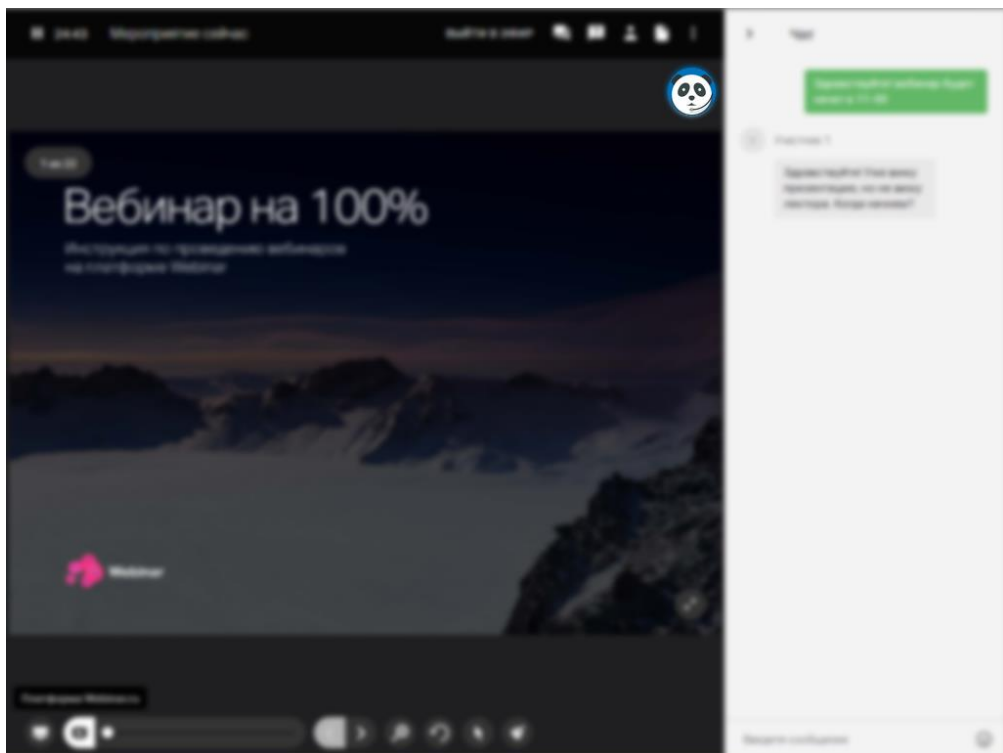


Рисунок 12. Вебинарная комната. Ведущий отключил видео

Трансляция прерывается и отсутствует плавность. Такое происходит, если скорости соединения недостаточно для корректной работы с таким количеством получаемых данных. Рекомендации по устранению проблемы:

- отключите все ненужные вкладки и программы на компьютере;
- подключите компьютер напрямую кабелем к сети интернет.

Обратите внимание, когда лектор демонстрирует экран это создает дополнительную нагрузку на интернет-соединение. Нагрузка зависит от качества демонстрации (высокое, среднее, низкое) и качества видео лектора (от низкого до HD) и может разниться от 900 kbps до 6,5 Mb для одного ведущего в эфире.

Просмотр материалов прошедшего вебинара

Для просмотра материалов, прошедших вебинаров, на почту поступает письмо, в котором можно будет нажать на кнопку, для перехода к материалам.

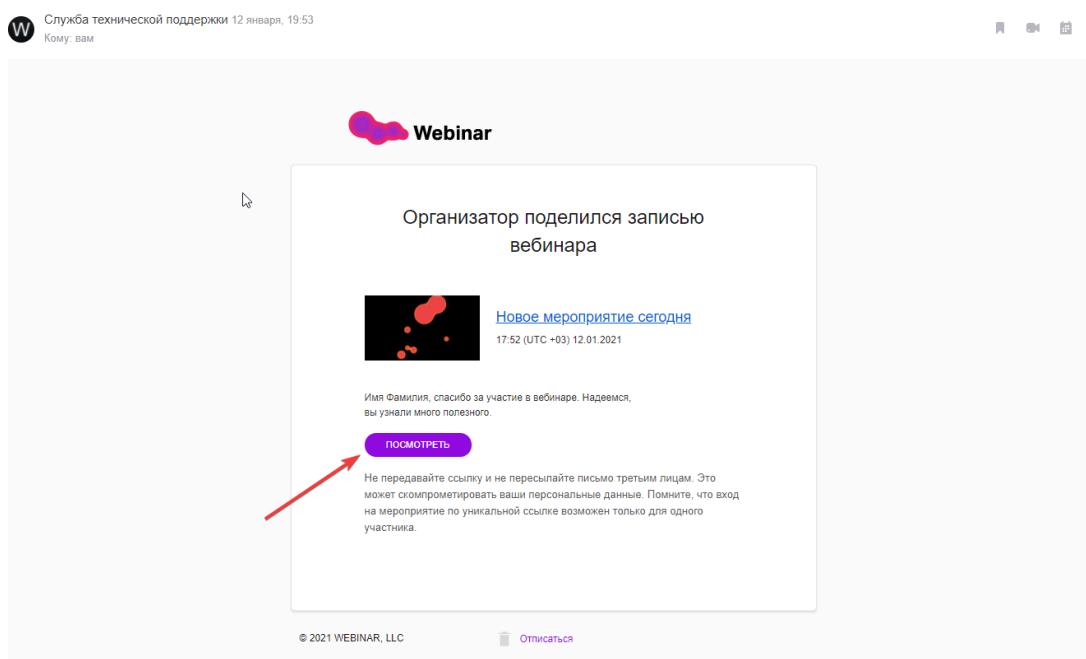


Рисунок 13. Пример письма с записью вебинара

При нажатии на кнопку откроется страница с записью вебинара.

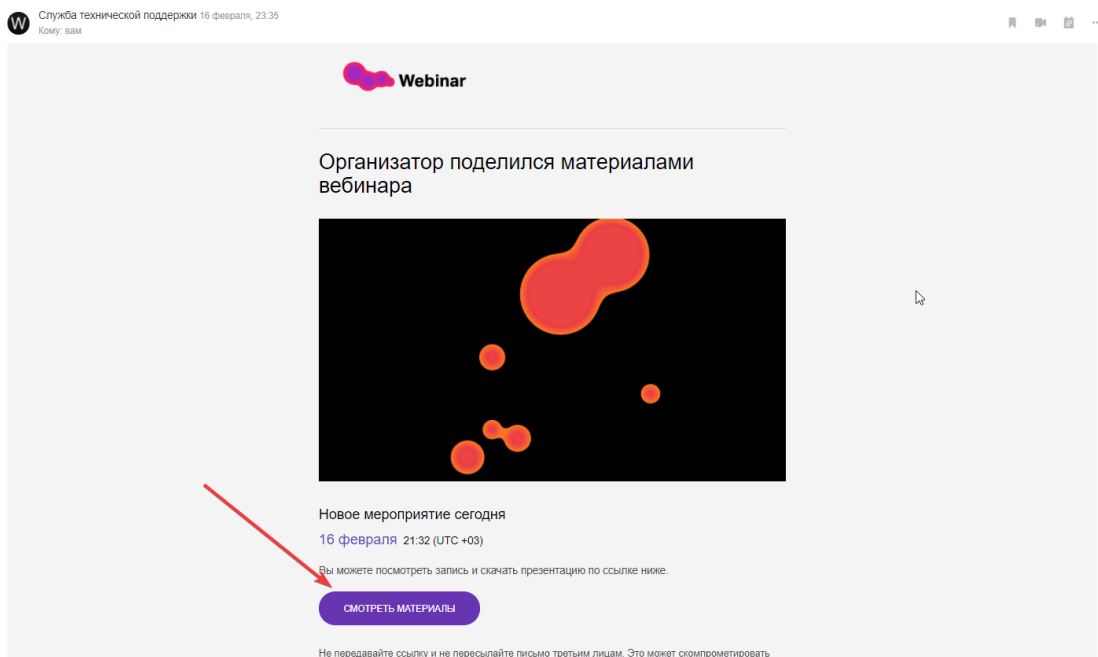


Рисунок 14. Пример письма с записью и файлами вебинара

При нажатии на кнопку, откроется страница, где можно будет скачать файлы мероприятия, а также перейти к просмотру записи

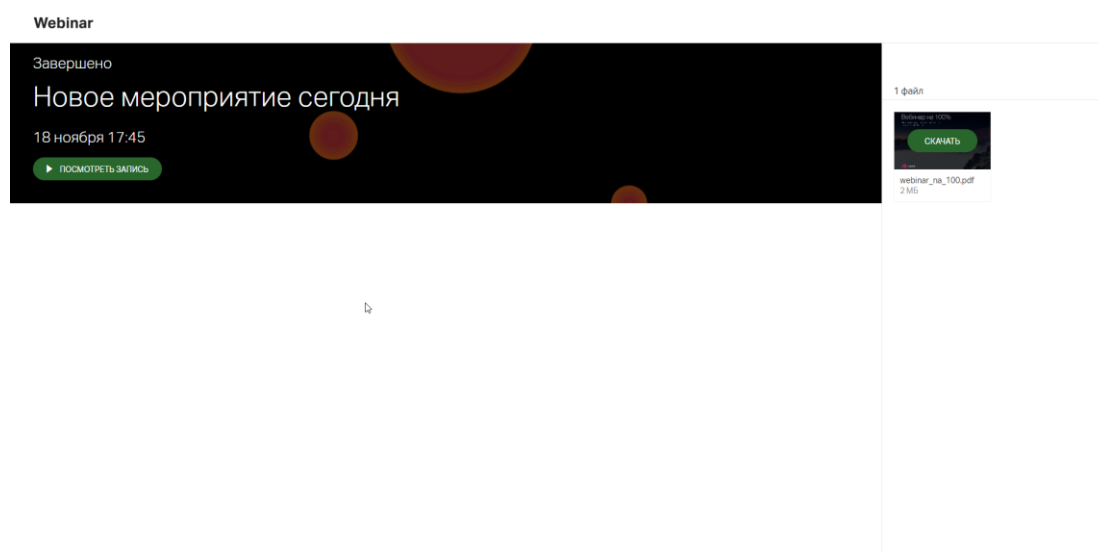


Рисунок 15. Страница прошедшего мероприятия

Для просмотра с мобильного устройства, необходимо аналогично - открыть письмо и нажать на кнопку перехода к записи, либо просмотру материалов. Затем откроется страница, на которой также можно будет нажать кнопку просмотра записи, после чего откроется мобильное приложение Webinar и в нём будет воспроизведение.

Выход в эфир в мероприятиях

Разрешите использование камеры и микрофона вашему браузеру, нажав «Разрешить».

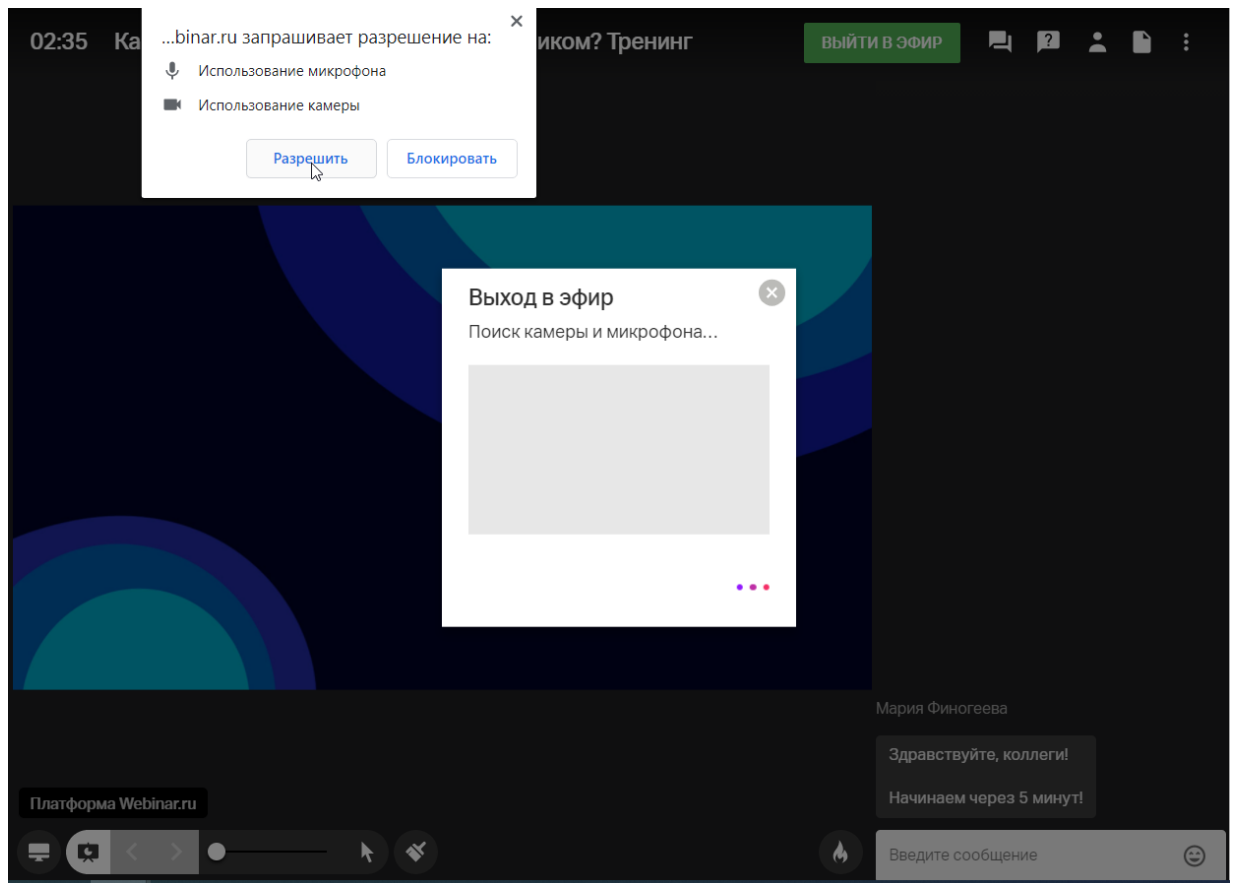


Рисунок 16. Разрешение браузеру использовать устройства

Выберите камеру, или отключите видео:

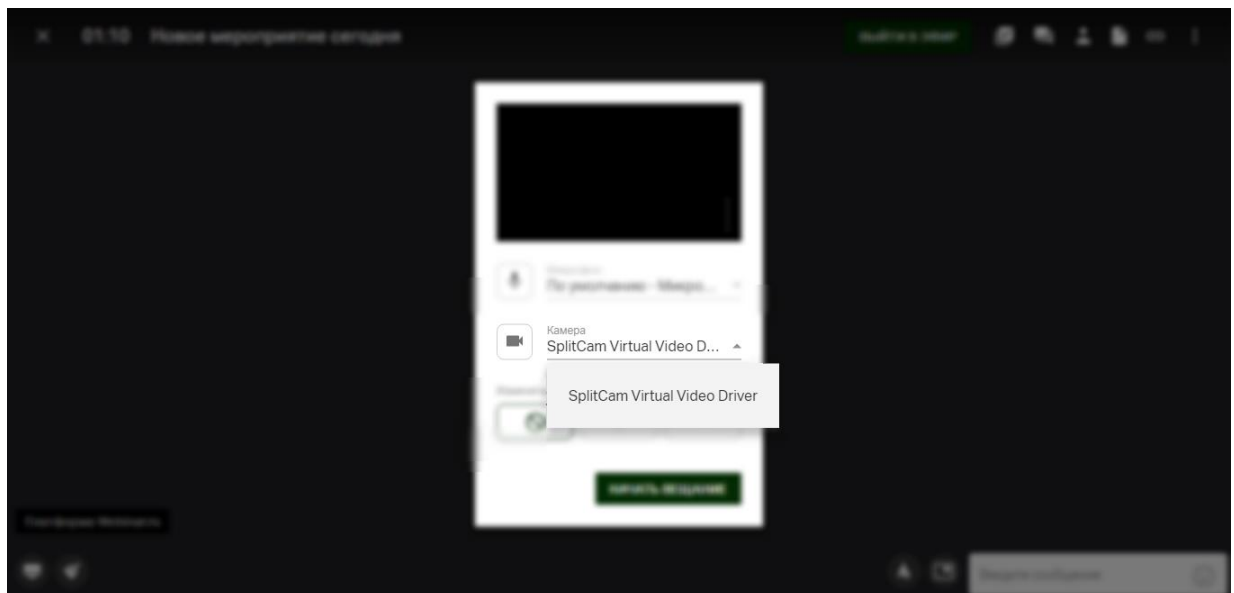


Рисунок 17. Выбор используемой камеры

Выберите нужный микрофон из списка. Индикатор звука начнет заполняться.

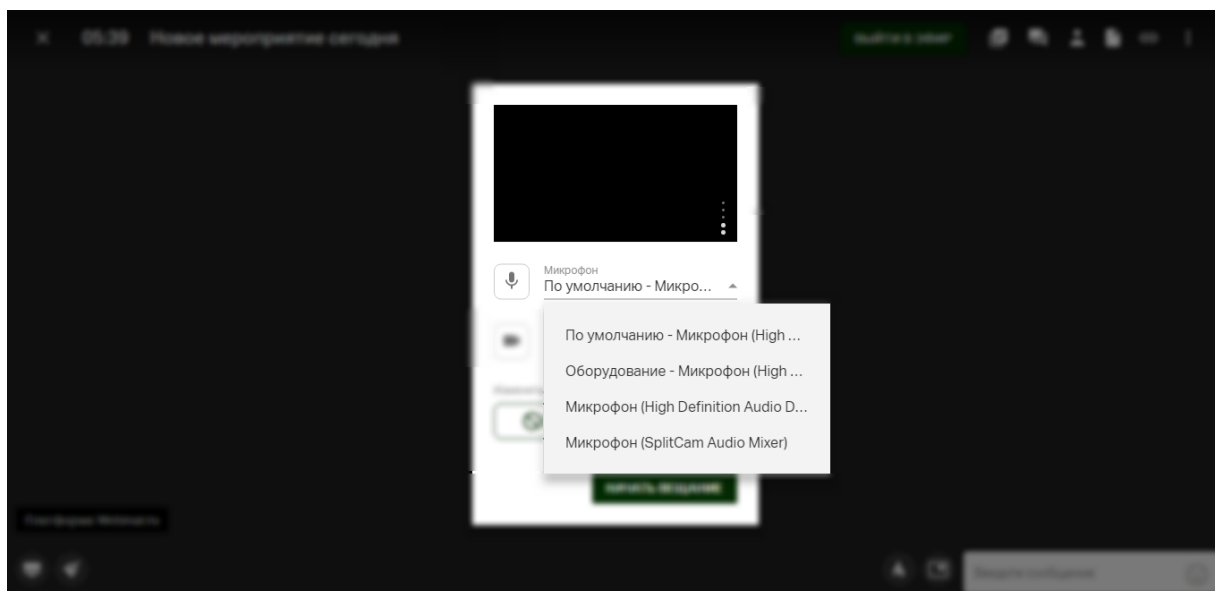


Рисунок 18. Выбор используемого микрофона

Нажмите кнопку "Начать вещание".

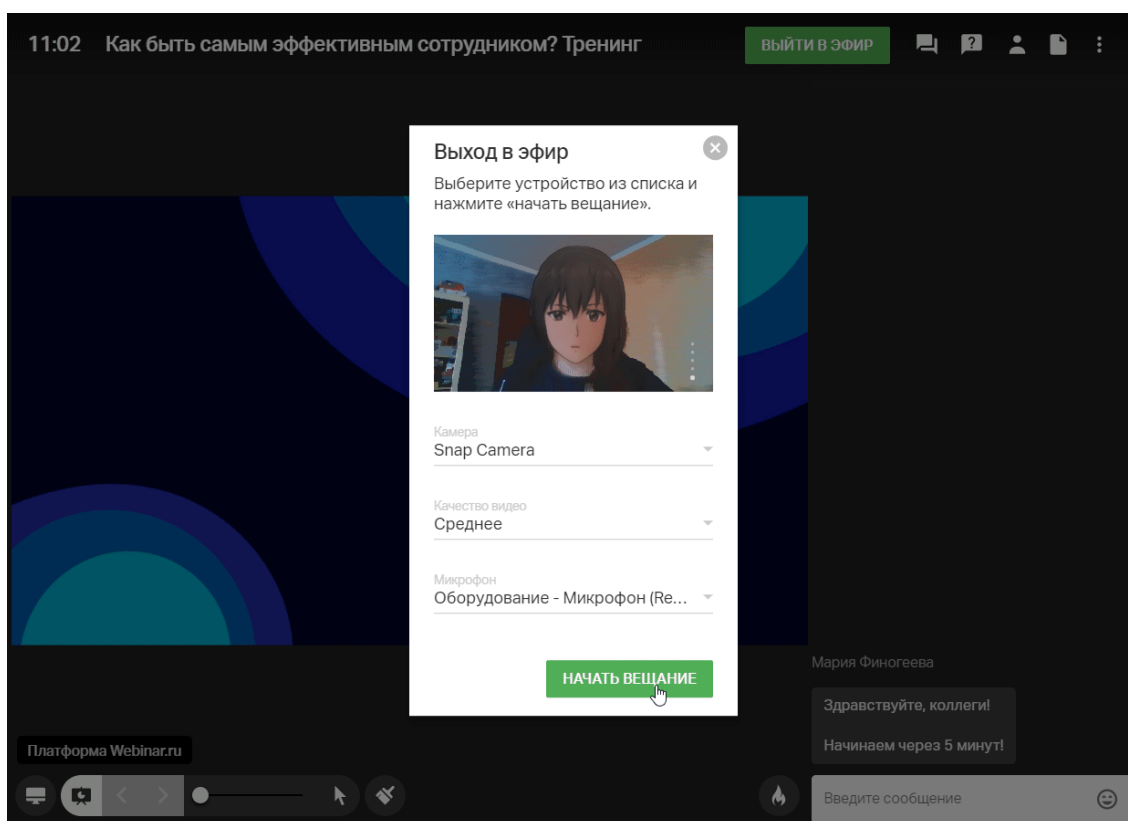


Рисунок 19. Начало вещания

Вы можете изменить устройства выхода непосредственно в процессе вещания.

Для этого нажмите на стрелку рядом с нужной иконкой (звука или видео) и выберите другое устройство из списка.

Если вы хотите отключить свои звук или видео — нажмите на соответствующий значок в левом нижнем углу:

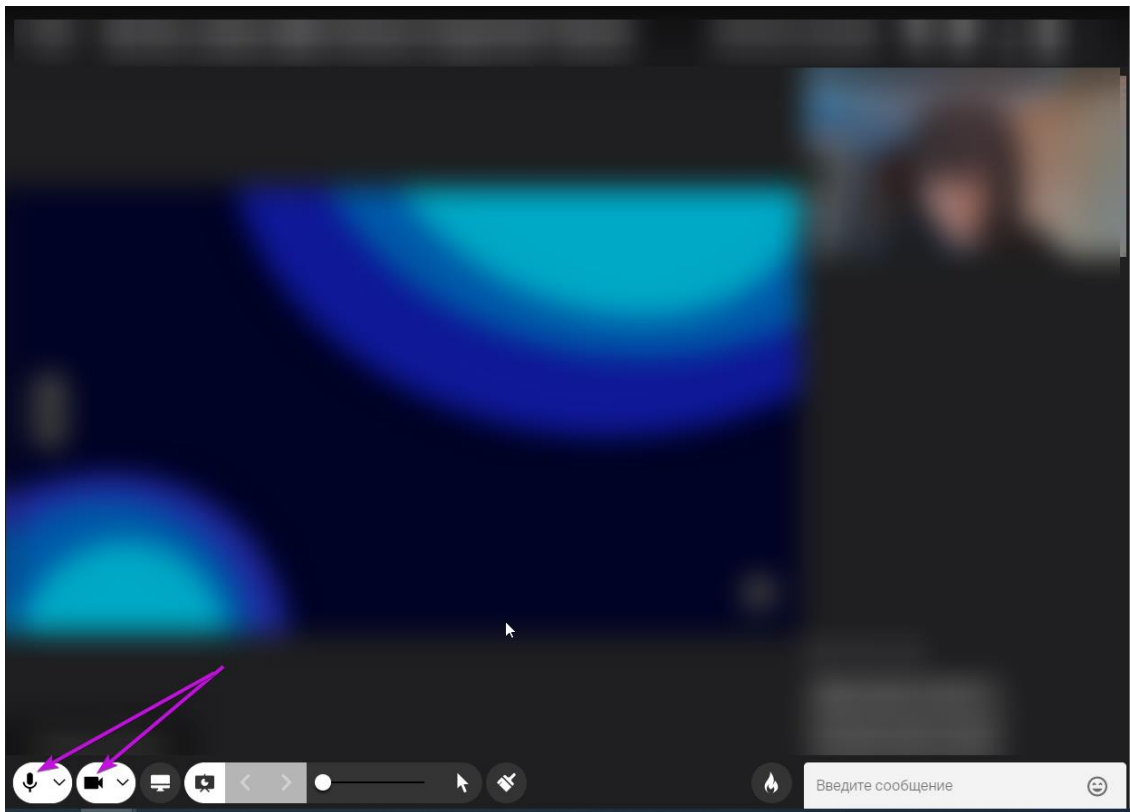


Рисунок 20. Значки управления микрофоном и камерой