观众无画面类问题定位手册

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 修订内容 | 修订人 | 修订时间 |
| 观众无声音问题初稿 | Ahuang | 2016-11-16 |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 应用说明：

根据可获取日志的便利性，腾讯音视频OpenSDK问题分析日志顺序基本如下

手册使用者可以根据文档所提示的信息分析用户问题可能的原因。如按流程分析后，仍然无法明确问题原因的，请反馈给 [argornzhao@tencent.com](mailto:argornzhao@tencent.com)

# I. avmonitor 信息

## 1.1基础信息

|  |  |
| --- | --- |
| 关注指标 | 影响说明 |
| 终端类型因素 | *ios、android 分别对该问题可能有哪些影响，如无，则填“不涉及”，或填写“结合其他指标分析”* |
| OpenSDK 版本 | *例：<=1.8.1 什么场景下回有该问题* |
| 主播端网络 | *不涉及* |
| 观众端网络 | *不涉及* |
| （可扩充） |  |

## 1.2指标信息

|  |  |
| --- | --- |
| 关注指标 | 影响说明 |
| 下行丢包率 | *不涉及* |
| 下行总码率 | *不涉及* |
| 下行视频总码率 | *不涉及* |
| 下行视频总码率 | *不涉及* |
| 下行大画面帧率 | *不涉及* |
| 下行大画面码率 | *不涉及* |
| 下行辅路帧率 | *不涉及* |
| 下行辅路码率 | *不涉及* |
| 下行音频码率 | *不涉及* |
|  |  |
| 上行总丢包率 | *不涉及* |
| 上行总码率 | *不涉及* |
| 上行时延 | *不涉及* |
| 上行大画面帧率 | *不涉及* |
| 上行大画面码率 | *不涉及* |
| 上行辅路帧率 | *不涉及* |
| 上行辅路码率 | *不涉及* |
| 上行音频码率 | *不涉及* |

## 1.3详细描述（可选）：

*列举典型案例截图，或其他细节说明描述*

# II. 2s日志信息

## 2.1指标信息

|  |  |
| --- | --- |
| 关注指标 | 影响说明 |
| 应用指标1 |  |
| 应用指标2 |  |
| 应用指标3 |  |

## 2.2详细描述（可选）

*列举典型案例截图，或其他细节说明描述*

# III. 客户端日志信息

*列举错误关键字，或者关键字状态组合。及问题详细描述*

**在保证主播端直播正常的前提下，以下情况，都有可能出现观众无法听到主播声音的情况**

Q1: 观众收不到主播的声音

正确情况：搜索AVDATA，recvAudPkgCnt对应的值正常。为0或者比较小(理论上是每10s/250包)

错误情况：每10秒统计的AVDATA中，收到的音频包为0或者比较小

错误关键字：搜索AVDATA，recvAudPkgCnt对应的值为0或者比较小

Q2:观众端未打开扬声器

正确情况：搜索EnableSpeaker，最后一次对应的值是On

错误情况：搜索EnableSpeaker，最后一次对应的值是Off

错误关键字：搜索EnableSpeaker，最后一次对应的值是Off

Q3:观众端收到解析不了的音频包

正确情况：搜索不到[Cannot find this Decoder]

错误情况：搜索到[Cannot find this Decoder]

错误关键字：搜索Cannot find this Decoder

Q5:播放线程卡住导致的无声

正确情况：搜索不到Playout Event Timeout

错误情况：搜索到Playout Event Timeout

错误关键字：搜索Playout Event Timeout

Q6: iOS切换后台无声

正确情况：能搜索到 [Info][Warning]audio

错误情况：搜索不到[Info][Warning]audio

错误关键字：搜索[Info][Warning]audio

Q7:iOS AVAudioSession被释放导致的无声

正确情况：音量类型为电话音量或者媒体音量

错误情况：音量类型为铃声

错误关键字：调节音量键出现铃声提示

Q8:iOS MediaServer被reset导致的无声

正确情况：能搜索到 Media Server was reset

错误情况：搜索不到Media Server was reset

错误关键字：搜索Media Server was reset

Q9:iOS打完电话之后无声

正确情况：打完电话之后能听到声音

错误情况：A phone call has been disconnected 出现后Outdevmeter全零

错误关键字1 A phone call has been disconnected 2 Outdevmeter全零,两者按先后顺序依次出现

Q10: PC端播放设备不可用或者无播放设备

正确情况: 搜索不到[Error][CWinWasapiRender]或者OutDev -- Start Timer !!

错误情况: 可以搜索到[Error][CWinWasapiRender]或者OutDev -- Start Timer !!

错误关键字: [Error][CWinWasapiRender]或者OutDev -- Start Timer !!

Q11: PC端播放设备的音量大小为零或者PC端音量合成器为零或者扬声器被静音

正确情况: 搜索不到[[SpeakerCfg] DigtalVolume = 0]或者[AudioEndpointMute IsMute = 1]或者RenderSeesionVolume = 0

错误情况: 可以搜索到[[SpeakerCfg] DigtalVolume = 0]或者[AudioEndpointMute IsMute = 1]或者RenderSeesionVolume = 0

错误关键字: [[SpeakerCfg] DigtalVolume = 0]或者[AudioEndpointMute IsMute = 1]或者RenderSeesionVolume = 0

Q12:Android待补充