

视频云常见问题和疑难排解

起草者：Alan

审阅者：

文档主要内容：视频云常见问题

版本：V1.0

发布时间：

文档版本管理表

版本	发布日期	修订章节	修订原因	修订人	审阅人	批准人
V1.0						

1 微信或 QQ 内打开会议链接或者二维码扫描无法直接加入和下载客户端

微信和 QQ 的限制，请按照页面提示继续加入和下载

2 谷歌浏览器首次加入会议，下载安装完客户端无法自动运行加入

浏览器机制问题，首次安装完成需要在浏览器提示中单击“运行”

3 从客户端和 Portal 预约的周期会议不同

- i. 产品从使用方向设计具有不同的差异和特色
- ii. 客户端提供的预约会议由 Outlook 等其它日历提醒并邀请参会者，具体的会议时间、周期时间完全由 Outlook 等其它日历实现
- iii. Portal 提供的预约会议的全套的预约邀请、邮件提醒机制
- iv. 在客户端安排的周期会议也可以通过 Portal 进行邀请参会者

4 通过客户端创建的周期会议在 Portal 中没有显示

Portal 与客户端的数据是相通的，通过客户端创建会议后，请刷新 Portal 页面即可显示

5 会议结束后，会议报告中没有显示

会议至少两个人以上的参会者参加才会生成报告

6 企业管理员是否可以创建主持人账号

由于产品架构体系的关系，账号完全由会畅创建。企业管理员可以对账号修改，但不可以修改登录邮箱和参会方数

7 用户登录系统时，连续输入 10 次错误密码，账号被冻结

- 账号被冻结，经过 30 分钟后将自动解除冻结
- 通过登录页面单击“找回密码”，经过邮箱认证链接重新设置密码

- 客服通过后台向用户发送重置密码链接，根据链接自行重新设置密码

8 高清视频支持的程度，是否 720P、1080P 同时支持

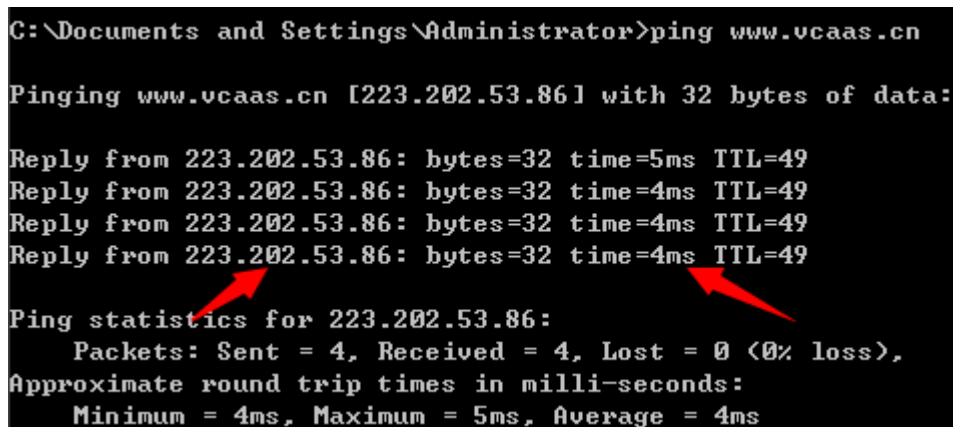
目前最高支持 720P，720P 的图像质量已经很清晰了，1080P 对系统硬件和带宽的要求比较高，客户端机器的 CPU 至少 4 核，带宽每路需要 3~4M（上/下行）。中国目前的网络状况上下行严重不对称，流畅的 1080P 不太现实

9 系统安全性如何

系统支持传输通道的验证与加密（基于 SSL 协议，采用 AES 算法对数据进行高强度加密）和身份认证及灵活的用户权限分配保障了会议的数据安全

10 无法正常入会的网络检查办法

- 检查自己的网络是否正常，DNS 是否正常工作。通过 ping 视频云网址进行测试



```
C:\Documents and Settings\Administrator>ping www.vcaas.cn

Pinging www.vcaas.cn [223.202.53.86] with 32 bytes of data:

Reply from 223.202.53.86: bytes=32 time=5ms TTL=49
Reply from 223.202.53.86: bytes=32 time=4ms TTL=49
Reply from 223.202.53.86: bytes=32 time=4ms TTL=49
Reply from 223.202.53.86: bytes=32 time=4ms TTL=49

Ping statistics for 223.202.53.86:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 4ms, Maximum = 5ms, Average = 4ms
```

有返回值即说明 DNS 工作正常，Time 代表与服务器之间延迟，越低网络质量越好

- 确认本机可以访问外面的 TCP:443，TCP 和 UDP 的 8801、8802 端口

测试命令和 IP：

telnet 223.202.53.81 8801

telnet 223.202.53.81 443

telnet 223.202.53.74 8802

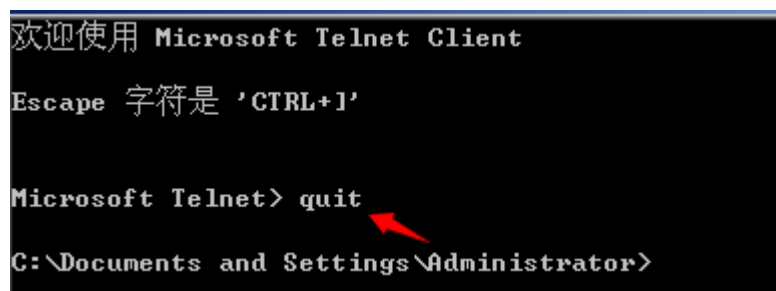
例如：



```
C:\Documents and Settings\Administrator>telnet 223.202.53.81 8801_
```

回车后如果出现黑屏，即说明连接正常，可按 Ctrl+]组合键退出，然后输入 quit 退

出



- 如果 Ping 与 Telnet 全部正常，可暂时关闭本机墙进行尝试，或与公司网络管理员确认公司是否有防火墙，对从外部进来的连接进行了限制

11 私有地址客户端或硬终端无法正常入会

除需要在防火墙开放要访问的目标端口外，还需要启用 ALG 应用



12 Room Connector 是否支持合屏或一屏显示多人的视频，如何切换到双屏双流模式

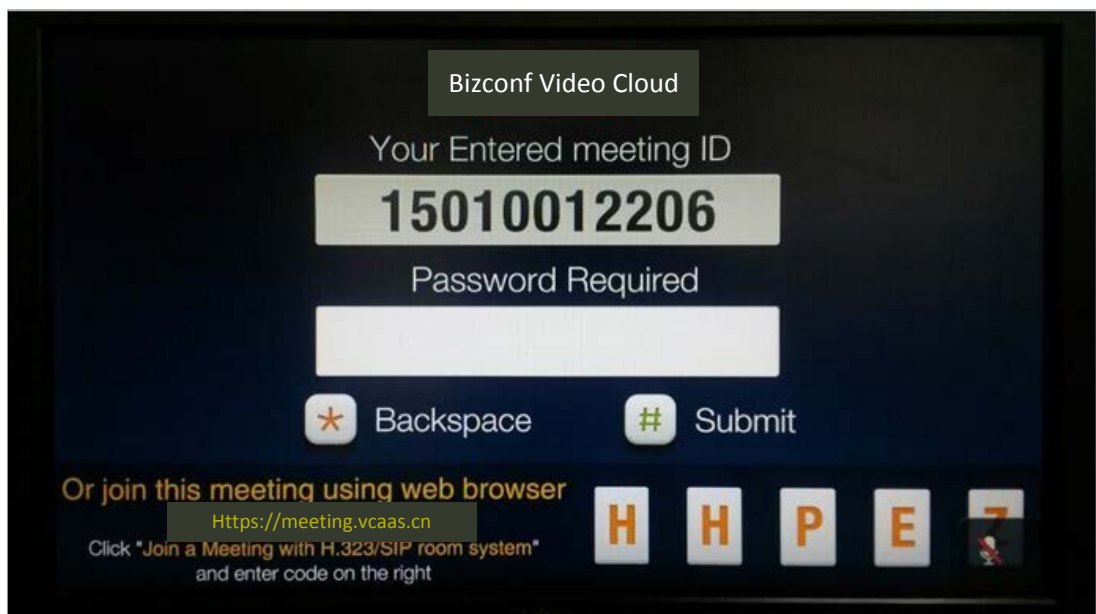
要先把遥控器切换到DTMF模式，一般是‘#’，少数是‘*’，然后再按1会弹出菜单。请按菜单提示操作即可

13 视频云都支持哪些硬件视频会议系统的集成融合

与基于H323/SIP协议的硬件视频会议系统完全兼容(已测试验证的硬件设备厂家列表: Radvision、Polycom、Tandberg、Cisco、LifeSize、Sony、Aver、中兴、华为等等). 视频清晰度取决于网络的稳定性和带宽, 网络状况良好的话可达到720P。带宽不好时, 会降低video的码率和帧率来减少带宽使用量

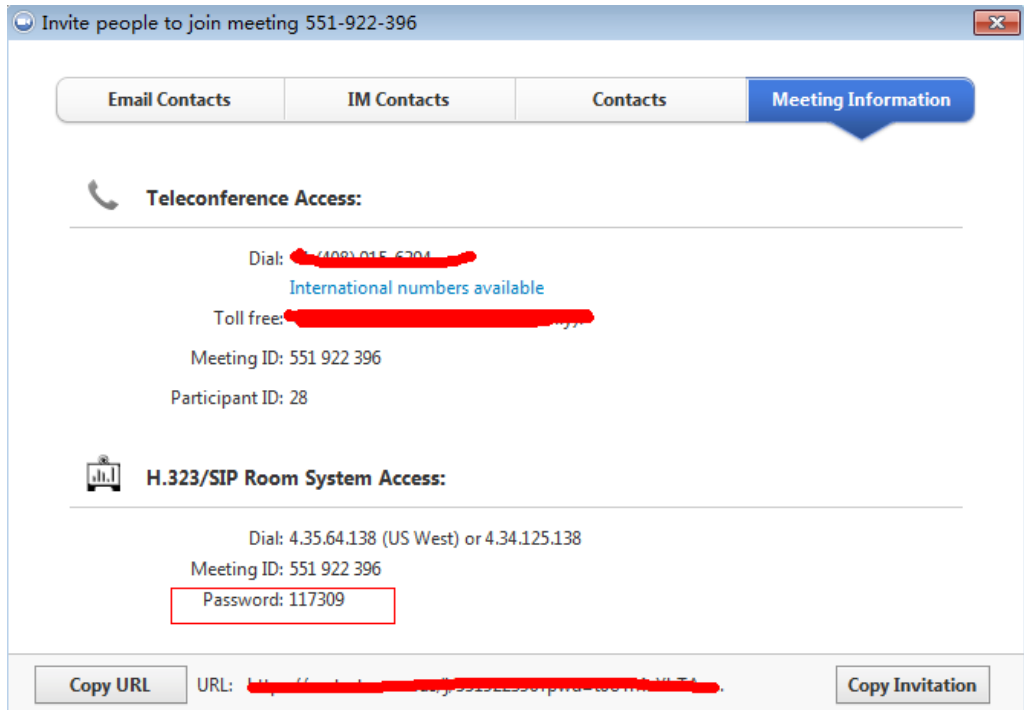
14 硬件视频会议系统的 MCU 如何加入视频云会议

请在MCU上把RC当成一个endpoint(终端)添加进去, 然后呼叫这个endpoint 并通过欢迎界面下方的方式加会(Paring code), 部分MCU(如Polycom)支持在添加RC为终端时输入##会议号



15 H323/SIP 的硬件视频会议系统如何加入带密码的视频云会议

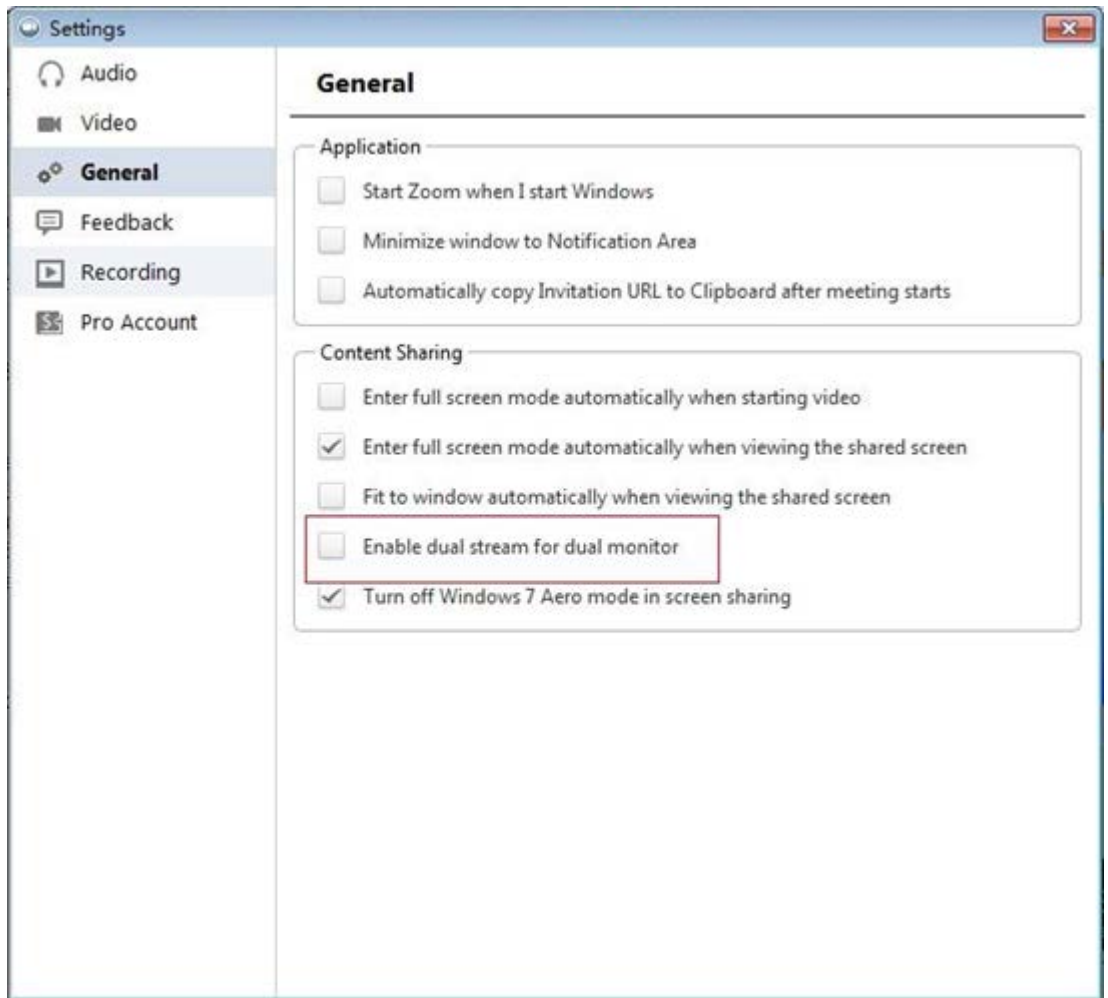
由于硬件视频会议系统只支持输入数字, 所以其加入 Bizconf Video meeting 时的需要的密码和创建 Bizconf Video meeting 时设的密码不是一个. 可以在邀请对话框和邮件中找到这个密码



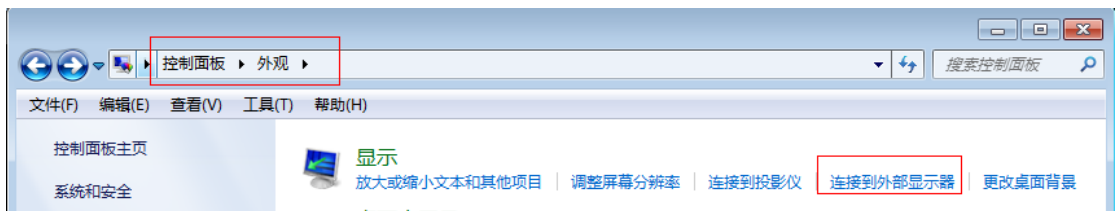
16 PC（笔记本、台式机）和 MAC 如何设置来支持双屏双流模式

机器的 CPU 必须是双核 2Ghz 以上或者 Intel i5 四核以上

- i. 在视频云客户端设置里打开双屏支持



- ii. 确保PC显卡支持双输出并连接2个显示器或电视机：即2个显示输出：VGA/DVI/HDMI
- iii. 打开笔记本/PC的显示扩展模式



- iv. 然后开会测试

17 H323/SIP 终端已经切换到双屏双流模式，在视频云客户端开启共享时看不到双屏（Video+Share）

H239 /SIP 共享的数据流是单向的， 如果对方的设备在 NAT 里面， 视频云的 RoomConnector 无法把共享数据发进去。解决方法：

- i. RoomConnector和H323/SIP终端部署在同一个NAT里面， 同一个网络

- ii. 如果RoomConnector在公网， 那么
 - a) H323/SIP终端设备绑定公网IP地址
 - b) 或者在NAT上开启”一对一NAT”功能， 把一个公网IP映射到H323/SIP终端



18 视频云 iPhone/Android 客户端在会议中的 3G 流量值

iPhone 3G: < 90kbps

Android 3G: < 200kbps

也就是说通过 3G 链接 iPhone 一分钟最多消耗 0.6M， android 一分钟最多 1.5M

19 客户在会中频繁掉线重连，如何检查

- i. 如果客户连的是WIFI， 请检查无线路由器状况
- ii. 检查客户的公网接入带宽和网速以及丢包情况
 - a) 每个开会的客户端需要至少0.6Mbps带宽才能保证会议质量
 - b) 如果客户的带宽不足， 请在开会时关闭视频.
 - c) 从客户机器 ping MC IP， 看 RTT 和丢包情况 (RTT>200ms， 或者丢包率>10%， 说明网络状况不佳)
- iii. 如果连的是3G/4G网络， 请检查手机数据信号。
- iv. 如果 Meeting Connector 不是放置在双线/多线/BGP 机房， 则请检查客户的

网络运营商和机房是否一致

20 Windows Client 安装失败原因

- 3000 安装写入文件失败(请重启计算机后再安装)
- 10001 内存不足
- 10002 错误输入(安装包损坏, 反病毒软件误报)
- 10003 数据不完整
- 10004 删除文件夹失败
- 10005 未知错误
- 10006 拷贝文件失败(请检查磁盘可用空间, 反病毒软件误报)
- 10007 删除文件失败
- 10008 创建目录失败
- 10009 删除文件夹失败
- 10010 ~ 10014 访问注册表失败
- 10015 创建快捷方式失败

21 如何获得更好的语音效果

- i. 在会前测试并选择正确的麦克风和扬声器
- ii. 在PC/MAC上通过USB 麦克风加入会议, 不建议使用笔记本内置的麦克风
- iii. 在IOS/Android上请不要打开免提模式, 如果要使用免提模式, 请把麦克风静音。
- iv. 在会议室里请尽量采用高质量的全向麦克风
- v. 通过WIFI加会的请确保WIFI信号强度
- vi. 通过3G加会可以关闭视频来获得更好的语音质量.
- vii. 如果客户所处的环境背景噪音很大, 建议把麦克风静音或者找个更安静的地方.
- viii. 如果会有回声, 可能是2个及以上的参会人位置很近, 比如在同一个房间内多个设备加入同一个会。建议把麦克风静音, 要说话时再开启.

- ix. 请确认笔记本处于“最佳性能模式”而非“最省电模式”

22 如果获得更好的视频效果

- i. 请确保每个参会用户的公网带宽足够(每个参会人>0.6Mbps)
- ii. 请购买支持720P高清通话和自动对焦的摄像头
- iii. 客户机配置推荐： CPU双核1GHZ以上， 2G+内存
- iv. 尽量使用有线连接网络
- v. 使用WIFI加会的请确保良好的WIFI信号强度
- vi. 如果你看到自己的视频模糊， 而且摄像头不支持自动对焦， 请手工调整摄像头的位置并确保有充足的光线
- vii. 请确认笔记本处于“最佳性能模式”而非“最省电模式”
- viii. 手机和平板要保证有充足的电量和内存， 请尝试关闭其他程序。

23 无法登录视频云客户端

- i. 请确认客户机可以正常访问外网
- ii. 请用客户机浏览器访问<https://站点.vcaas>， 看是否可以访问
- iii. 请确认客户企业内部的防火墙/代理服务器已放行对<https://站点.vcaas> 的访问
- iv. 请确认用户名/密码是否正确， 帐号是否过期

24 无法开会和加会

- i. 请确认客户机可以正常访问外网
- ii. 请确认客户机浏览器是否可以访问<https://站点.vcaas>
- iii. 请在防火墙/代理服务器上放行对MC IP的访问 (TCP: 8801, 8802, 443; UDP: 8801, 3478, 3479)
- iv. 无法加会时请确认输入了正确的会议号和会议密码(可选， 由主持人指定)
- v. 请检查MC server的状态是否正常

25 开会/加会失败代码解释

- i. “会议异常，错误代码16”：请升级视频云 client
- ii. 102004：会议已存在无法创建
- iii. 102005：MC server不可用
- iv. 102011：请升级视频云 client
- v. 103002：会议没有开启
- vi. 103003：会议已关闭
- vii. 103006：会议已满， 到达人数上限
- viii. 103011：会议被主持人锁定
- ix. 104005： 会议在MC上不存在
- x. 104101~104118：无法和MC server建立连接

26 支持的安卓和苹果设备

- i. 苹果：iPad Mini, Pad 4, new iPad, iPad 2, iPhone 5s, 5, 4S, 4, iPod touch 4
- ii. 安卓：Android 2.3.3以上，推荐CPU双核1GHZ以上，内存1G+

27 Windows 版视频云客户端推荐硬件配置

- 处理器：双核 1.5G Hz 以上
- 系统内存：2GB+
- 显卡：独立显卡， 支持DirectX9
- 显存：256MB+
- Intel Atom 处理器（也叫英特尔® 凌动™ 处理器）是为上网本等低功耗装置设计的， 其 CPU 计算能力较弱，号称的双核四线程实际计算能力还不如酷睿的一个核

28 安卓设备的呼通的成功率低

- i. 因为国内的安卓设备都没有安装谷歌的通知服务， 所以要确保视频云客户端进程在后

台运行才能及时收到呼叫和聊天消息。

- ii. 有些手机上（如小米）安装后会提示”是否允许程序后台自启动”，请设为允许。
- iii. 另外有些手机助手会把在视频云客户端在后台运行的进程杀掉，这样就收不到通知了。
- iv. 有些手机 ROM 会限制在后台运行的进程个数

29 Windows 上有时候摄像头无法开启或客户端没有列出摄像头

- i. 请在视频云客户端的设置里选择正确的摄像头
- ii. 请检查摄像头是否被其他程序占用，比如QQ、SKYPE等，把这些程序退出再尝试下.
- iii. 请换一个USB口连接摄像头(有些USB口供电太低)
- iv. 请确认摄像头已接通并开启
- v. 请安装并运行微软的摄像头测试软件“amcap.exe”，看是否有图像
- vi. 请尝试重启计算机后再试
- vii. 请重新安装摄像头驱动并重启视频云客户端

30 摄像头的图像出现花屏、黑屏或白屏

- 先查驱动程序的安装和可能的设备冲突。
- 查摄像头型号与摄像头的驱动程序是否匹配
- 可以换个显卡测试，因为摄像头可能与显卡或者显示驱动程序不兼容
- 摄像头与显卡最容易发生冲突，有了问题后，除要找摄像头自身原因外，还要查显卡，试着降低图形显卡的速度。其方法是：在桌面上单点鼠标右键，选择“属性→设置→性能”，把硬件加速从第四档逐渐降到最后一档，看是否能解决问题。如果能，就逐渐提升档次，直到找出能解决问题的那个平衡点为止

31 客户遇到问题后，如何收集系统信息以便调查

- i. 在windows开始->运行，输入” Msinfo32/report C:\temp\msinfo2212.txt” 回车，然后把msinfo2212.txt这个文件发给我们
- ii. 下载安装GPU-Z工具，安装运行后，在Tab Sensors选中” Log to file”，运行视频云

程序重现问题后，把GPU-Z的日志文件发给我们

32 反映在会里讲话其他参会者听不到

- i. 请检查麦克风设置，在视频云客户端的设置里可以测试麦克风
- ii. 请检查是否已经连接电脑音频
- iii. 请检查麦克风是否被静音

33 会里听不到其他参会者讲话

- i. 请检查对方是否已经连接电脑音频，麦克风是否被静音
- ii. 请检查自己是否已经连接电脑音频
- iii. 请检查自己选择了正确的播放设备，并调节到合适的音量大小(在视频云客户端的设置里可以测试播放设备)
- iv. 请检查播放设备已正确安装并和电脑连接

34 会里有回音（自己讲的话回传）

- i. 请检查下是不是有参会人位置很近，比如在同一个房间内多个设备加入同一个会。
- ii. 在PC/MAC上通过USB 麦克风加入会议，不建议使用笔记本内置的麦克风和扬声器。
- iii. 扬声器、音箱的音量设置过大
- iv. 打开PC/MAC 视频云 会议客户端的参会人列表，看有哪几个人的麦克风标志在闪动。
如果对方不在说话，而他的麦克风又在闪动，则说明回音是从他那里传来的。请把他静音。并告诉我们如下数据：
 - a) 对方所处的环境：办公室，家里，户外，公共场所
 - b) 用的是什么麦克风：内置还是USB

35 视频云客户端被某个反病毒软件误报为木马

请告诉我们反病毒软件的名字和版本，并把截图发给我们

36 在进行屏幕共享时黑屏

- i. 请确认客户计算机上是否有2块及以上显卡
- ii. 收集其系统信息和会议号以便调查

37 会议过程中遇到视频云客户端花屏、闪烁、电脑死机

- i. 请确认测试时360或者其他系统防护软件有没运行，如果有，请暂时停用360或者其他系统防护软件，再试下
- ii. 请关闭系统中运行的大型应用程序再尝试下
- iii. 收集其系统信息和会议号以便调查

38 某个会议异常：如无法开启，加入，语音和视频异常等

请提供以下信息：

- i. 会议主持人邮件地址
- ii. 会议号
- iii. 问题发生时间
- iv. 是仅仅某一个客户端有问题还是几个客户端都有问题
- v. 是短暂性的还是一直持续，后来有没有恢复
- vi. 具体的问题描述以及屏幕截图，越详细越好

39 带 HDMI 接口的摄像机能和视频云配合当摄像头用吗

电脑的 HDMI 是输出用的，不能输入信号。必须通过以下几种方式之一：

- i. 带HDMI接口的视频采集卡
- ii. USB接口连接
- iii. 1394接口连接

40 会议录制，目前是否仅支持 MP4 格式

目前只有 mp4 格式，用户要别的格式可以自己转换

41 会议录制为什么产生多个 MP4 文件

- i. 屏幕共享和视频的尺寸大小可能不一样， 所以会分成多个文件。
- ii. 请在播放时用 m3u playlist 播放

42 会议录制的文件用什么播放比较好

录制结果可能包含多个不同分辨率的 mp4 片段文件，分段的主要原因之一是 共享/视频的
尺寸不一致。对于输出的合并在一起的文件(包含多分辨率)，建议用户使用新版的 VLC
播放器或 QuickTime 播放