

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - سایت‌های دیگر باز می‌گردد یا فقط سایت دانشگاه باز نمی‌شود - اتصال به اینترنت بررسی گرد ، در صورت مشاهده خطا no internet connection - خاموش بودن فیلتر شکن - عدم استفاده از پروکسی Control panel-internet options-connections-lan setting-proxy server- بدون تیک باشند - کش مروگر پاک شود - پاک کردن تنظیمات اینترنت اکسپلورر Control panel-internet options-Advanced-reset internet explorer settings-reset-delete personal settings-reset-ok - با مروگر دیگر (فایرفاکس، کروم، edge) چک نمایند - در صورتیکه دانشجو با گوشی یا تبلت بود یک بار سیستم را ری‌استارت نماید و سپس از اول چک کند - DNS ۸.۸.۸.۸ و ۴.۲.۲.۴ در تنظیمات کارت شبکه تنظیم شود - ساعت و تاریخ سیستم به روز باشد control panel-date and time-time zone (Tehran +3:30) و internet time-change settings-synchronize with an internet time server-update now-ok - در صورت مشاهده پیغام your connection is not private بر روی گزینه Advanced کلیک نموده و پایین پنجره ای که باز شده بر روی نوشته Proceed to <link> (unsafe) کلیک نمایند - با سیستم دیگر چک کند - با اینترنت دیگر چک کند 	سایت باز نمی‌شود	مشکل سایت دانشگاه	۱
<ul style="list-style-type: none"> - Control panel -programs and features 	اطمینان از نصب ادوب کانکت		
<ul style="list-style-type: none"> - Control panel -programs and features version - اگر ورژن قدیمی بود ورژن جدیدتر نصب نموده (ترجیحا نسخه ۲۰۲۱) - اگر سیستم فرد قدیمی (RAM حداقل 4GB و CPU پایین حداقل core i3) نصب ورژن سبک تر برنامه ادوب مثلا نسخه ۲۰۲۰.۱.۵ 	بررسی نسخه ادوب کانکت	نحوه ورود از طریق اپلیکیشن	۲

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - فایل آموزشی ادوب برای فرد ارسال گردد - توضیح جهت انتخاب open application بعد از کلیک بر روی ورود به جلسه مجازی - در صورتیکه با لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی بودن حتما ورود از طریق اپلیکیشن - در صورتیکه اتوماتیک از طریق مرورگر باز شود پاک کردن cache مرورگر، بستن مرورگر و سپس اقدام مجدد جهت ورود به کلاس - در صورت مشاهده پیغام your connection is not private بر روی گزینه Advanced کلیک نموده و پایین پنجره ای که باز شده بر روی نوشته Proceed to <link> (unsafe) کلیک نمایند - در صورت مشاهده ارور در ویندوز ۷ تیک این دو مورد برداشته شود Control panel-internet options-advanced-security-check for publisher's certificate revocation & check for server certificate revocation* 	عدم آگاهی از نحوه ورود با برنامه	نحوه ورود از طریق اپلیکیشن	۲
<ul style="list-style-type: none"> - در مرورگر پیغام no internet connection مشاهده گردد - هیچ سایت دیگری باز نگردد 	بررسی اتصال به اینترنت		
<ul style="list-style-type: none"> - در صورت مشاهده پیام The meeting has not yet started. You will be able to access the meeting once the host arrives. Please wait. 	عدم آگاهی از شروع شدن کلاس		
<ul style="list-style-type: none"> - control panel-date and time-time zone (Tehran +3:30) و internet time-change settings-synchronize with an internet time server-update now-ok 	بررسی به روز بودن ساعت و زمان سیستم		
<ul style="list-style-type: none"> - خاموش بودن فیلتر شکن - عدم استفاده از پروکسی Control panel-internet options-connections-lan setting-proxy server-بدون تیک باشند 	عدم استفاده از فیلتر شکن یا پروکسی	نحوه ورود از طریق اپلیکیشن	۲
<ul style="list-style-type: none"> - پاک کردن تنظیمات اینترنت اکسپلورر Control panel-internet options-Advanced-reset internet explorer settings-reset-delete personal settings-reset-ok - بررسی ورژن ادوب - به روزرسانی ورژن ادوب (ترجیحا نسخه ۲۰۲۱ و اگر سیستم فرد قدیمی (RAM حداقل ۴GB و CPU پایین حداقل core i3) نصب ورژن سبک تر برنامه ادوب مثلا نسخه ۲۰۲۰.۱.۵) 	در صورتیکه صفحه سفید ادوب آمد		

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - فایل آموزشی ادوب برای فرد ارسال گردد - توضیح جهت انتخاب open browser بعد از کلیک بر روی ورود به جلسه مجازی - در صورتیکه با گوشی یا تبلت بودن توصیه می‌گردد از طریق مرورگر وارد کلاس شوند - در صورتیکه اتوماتیک از طریق اپلیکیشن باز شود پاک کردن cache مرورگر، بستن مرورگر و سپس اقدام مجدد جهت ورود به کلاس - در صورت مشاهده پیغام your connection is not private بر روی گزینه Advanced کلیک نموده و پایین پنجره ای که باز شده بر روی نوشته Proceed to <link> (unsafe) کلیک نمایند 	عدم آگاهی از نحوه ورود با مرورگر	نحوه ورود از طریق وبسایت	۳
<ul style="list-style-type: none"> - در مرورگر پیغام no internet connection مشاهده گردد - هیچ سایت دیگری باز نگردد 	بررسی اتصال به اینترنت		
<ul style="list-style-type: none"> - در صورت مشاهده پیام The meeting has not yet started. You will be able to access the meeting once the host arrives. Please wait. 	عدم آگاهی از شروع شدن کلاس		
<ul style="list-style-type: none"> - control panel-date and time-time zone (Tehran +3:30) و internet time-change settings-synchronize with an internet time server-update now-ok 	بررسی به روز بودن ساعت و زمان سیستم	نحوه ورود از طریق وبسایت	۳
<ul style="list-style-type: none"> - خاموش بودن فیلتر شکن - عدم استفاده از پروکسی <p>Control panel-internet options-connections-lan setting-proxy server بدون تیک باشند</p>	عدم استفاده از فیلتر شکن یا پروکسی		
<ul style="list-style-type: none"> - به روزرسانی مرورگر - استفاده از مرورگر دیگر - حذف و نصب مجدد مرورگر مورد نظر 	مرورگر دچار مشکل است		
<ul style="list-style-type: none"> - چک کردن سرعت اینترنت از روی سیگنال ادوب - استفاده از مرورگر دیگر - وارد شدن از طریق برنامه ادوب کانکت 	عدم نمایش فایل دبیر یا در حالت loading باقی ماندن		
<ul style="list-style-type: none"> - کلاس هنوز شروع نشده - استاد میکروفون خود را فعال نکرده - خروج و ورود مجدد به کلاس 	در صورت ورود از طریق اپلیکیشن و نشنیدن صدا	مشکل صدای اسپیکر در اپلیکیشن موبایل یا تبلت	۴

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - کلاس هنوز شروع نشده - استاد میکروفون خود را فعال نکرده - دانشجو اسپیکر ادوب را بی صدا کرده - خروج و ورود مجدد به کلاس 	<ul style="list-style-type: none"> در صورت ورود از طریق مرورگر و نشنیدن صدا 		
<ul style="list-style-type: none"> - دانشجو هنگام فعال سازی میکروفون از هدست استفاده نکرده که با یک بار ورود و خروج صدا درست می شود - صدای سیستم افزایش داده شود - استفاده از هدست یا هندفری - ورود به کلاس از طریق مرورگر 	<ul style="list-style-type: none"> در صورت ورود از طریق اپلیکیشن و ضعیف بودن صدای کلاس 	مشکل صدای اسپیکر در اپلیکیشن موبایل یا تبلت	۴
<ul style="list-style-type: none"> - افزایش صدا در ادوب از قسمت adjust speaker volume - صدای سیستم افزایش داده شود - استفاده از هدست یا هندزفری 	<ul style="list-style-type: none"> در صورت ورود از طریق مرورگر و ضعیف بودن صدای کلاس 		
<ul style="list-style-type: none"> - کلاس هنوز شروع نشده - استاد میکروفون خود را فعال نکرده - دانشجو اسپیکر ادوب را بی صدا کرده - دانشجو اسپیکر سیستم را بی صدا کرده - اسپیکر سیستم قطع است - بررسی اتصال صحیح هدست یا هندفری - خروج و ورود مجدد به کلاس - اسپیکر دیفالت ادوب مورد دیگری است select speaker - اسپیکر دیفالت سیستم مورد دیگری است <p>Control panel-sound-playback</p> <ul style="list-style-type: none"> - در صورتیکه آهنگ پخش نموده و صدا داشت اما در ادوب صدا نداشت سیستم را ری استارت نماید - نیاز به حذف و نصل مجدد درایو صدا است 	<ul style="list-style-type: none"> صدا استاد شنیده نمیشد 	مشکل صدای اسپیکر در اپلیکیشن لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی	۵
<ul style="list-style-type: none"> - افزایش صدا در ادوب از قسمت adjust speaker volume - افزایش صدای لپ تاپ از اسپیکر کنار ساعت <p>Click right-open volume mixer-adobe connect</p> <ul style="list-style-type: none"> - افزایش صدای اسپیکر از کنترل پنل سیستم <p>control panel-sound-playback-speakers-level</p> <ul style="list-style-type: none"> - استفاده از هدست یا هندزفری 	<ul style="list-style-type: none"> صدای کلاس ضعیف است 		

ردیف	آموزش	مشکل	راهکار
۶	مشکل میکروفون در اپلیکیشن موبایل یا تبلت	دانشجو علامت میکروفون را ندارد	- استاد دسترسی میکروفون را فعال نکرده
		نحوه استفاده از میکروفون را بلد نیستند	- فایل آموزشی ادوب برای دانشجو ارسال گردد - بر روی میکروفون کلیک کرده تا سبز شود یا connect my microphone را انتخاب نموده و volume را تا نیمه بالا ببرد تا بتواند صحبت نماید نکته: بهتر است دانشجو هنگام صحبت کردن از همدست استفاده نماید
		صدای دانشجو نمی‌رود	- اجازه دسترسی به میکروفون در سیستم داده شود - فعال بودن Single Speaker در ادوبی (وجود علامت ستاره در کنار میکروفون) - بعد از فعال‌سازی میکروفون دانشجو volume را بالا نبرده - استفاده از همدست - ورود به کلاس از طریق مروگر
۷	مشکل میکروفون در مروگر موبایل یا تبلت	مشکل صدای سوت یا نویز هنگام صحبت کردن	- استفاده از همدست - ورود به کلاس از طریق مروگر
		دانشجو علامت میکروفون را ندارد	- استاد دسترسی میکروفون را فعال نکرده
		نحوه استفاده از میکروفون را بلد نیستند	- بر روی میکروفون کلیک کرده تا آبی شود یا connect my microphone را انتخاب نموده
۸	مشکل میکروفون در اپلیکیشن لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی	صدای دانشجو نمی‌رود	- میوت بودن میکروفون (یک خط روی میکروفون وجود دارد) - اجازه استفاده میکروفون به مروگر داده شود - فعال بودن Single Speaker در ادوبی (وجود علامت ستاره در کنار میکروفون) - تنظیم صدای میکروفون در برنامه adjust microphone volume و تست (ترجیحا تا در حال ۵۰-۷۵) - استفاده از همدست - ورود به کلاس از طریق مروگر دیگر
		دانشجو علامت میکروفون را ندارد	- استاد دسترسی میکروفون را فعال نکرده
		نحوه استفاده از میکروفون را بلد نیستند	- فایل آموزشی ادوب برای دانشجو ارسال گردد - بر روی میکروفون کلیک کرده تا سبز شود یا connect my microphone را انتخاب نموده تا بتواند صحبت نماید

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - میوت بودن میکروفون (یک خط روی میکروفون وجود دارد) - اجازه دسترسی به میکروفون در سیستم داده شود settings-privacy-microphone-adobe connect - فعال بودن Single Speaker در ادوبی (وجود علامت ستاره در کنار میکروفن) - مجاز بودن تنظیمات میکروفن در خود ادوب (کلیک راست بر روی صفحه ادوب-انتخاب گزینه دوم از چپ "مانیتوری که داخل آن چشم است" و سپس انتخاب گزینه allow - افزایش صدای میکروفون در برنامه adjust microphone volume و تست (ترجیحا تا در حال ۰.۷۵) - چک کردن میکروفون فعال از کنترل پل و سپس خود برنامه ادوب Adobe: select microphone Control panel: sound-recording-microphone - تنظیم صدای میکروفون در کنترل پنل control panel-sound-recording-microphone-level-microphone 70-90 and boost 0-12db - چک کردن Meeting-preferences-microphone-use enhance audio-automatic gain control - تست میکروفن در ویس رکوردر مایکروسافت - تست میکروفن در ویس رکوردر ادوب Meeting-audio setup wizard-next-next-next-select microphone-next-record-stop-play recording - حذف درایو صدا و ری استارت مجدد سیستم چک کردن - حذف درایو صدا و نصب کردن درایو بر اساس مارک و مدل سیستم - مشکل فیزیکی خود سیستم (خرابی میکروفون) - چک کردن با همدست یا میکروفون جدا یا تعمیر خود سیستم 	<p>صدای دانشجو نمی‌رود</p>	<p>مشکل میکروفون در اپلیکیشن لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی</p>	<p>۸</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تنظیم صدای میکروفون در برنامه adjust microphone volume و تست (ترجیحا تا در حال ۰.۷۵-۰.۵) - استفاده از هندفری - چک کردن Meeting-preferences-microphone-use enhance audio-automatic gain control - تنظیم صدای میکروفون در کنترل پنل control panel-sound-recording-microphone-level-microphone 70-90 and boost 0-12db - تست میکروفن در ویس رکوردر مایکروسافت - تست میکروفن در ویس رکوردر ادوب Meeting-audio setup wizard-next-next-next-select microphone-next-record-stop-play recording - حذف درایو صدا و ری استارت مجدد سیستم چک کردن - حذف درایو صدا و نصب کردن درایو بر اساس مارک و مدل سیستم 	<p>مشکل صدای سوت یا نویز هنگام صحبت کردن</p>	<p>مشکل میکروفون در اپلیکیشن لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی</p>	<p>۸</p>

راهکار	مشکل	آموزش	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> - دانشجو زمانی که روی دوربین زده و تصویر خود را مشاهده نمود بر روی گزینه broadcast بزند تا بقیه تصویر او را مشاهده نمایند - بررسی دوربین سیستم توسط camera - انتخاب صحیح دوربین جلو یا عقب - اجازه استفاده دوربین به برنامه ادوب - در صورت فریز شدن تصویر وب کم را غیر فعال و مجدد فعال نموده و یا خروج از برنامه و ورود مجدد 	<p>در موبایل یا تبلت</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - دانشجو زمانی که روی دوربین زده، آیکون آن سبز شده و تصویر خود را مشاهده نمود بر روی گزینه start sharing بزند تا بقیه تصویر او را مشاهده نمایند - بررسی دوربین سیستم توسط camera - در ویندوز ۷ از https://webcamtests.com چک شود - اجازه استفاده دوربین به برنامه ادوب settings-privacy-camera nod32 بررسی دسترسی دوربین برای انتی ویروس Advanced setup (F5) > Device control > Webcam protection > Rules - در صورت فریز شدن تصویر وب کم را غیر فعال و مجدد فعال نموده و یا خروج از برنامه و ورود مجدد - در صورتیکه تصویر خاکستری یا وارونه بود دوربین مجازی manycam نصب گردد - حذف درایو دوربین و ری استارت مجدد سیستم چک کردن - حذف درایو دوربین و نصب کردن درایو بر اساس مارک و مدل سیستم - دوربین به صورت دستی خاموش شده باشد 	<p>در لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی</p>	<p>مشکل عدم نمایش تصویر (وبکم)</p>	<p>۹</p>
<ul style="list-style-type: none"> - دانشجو زمانی که روی دوربین زده، آیکون آن آبی شده و تصویر خود را مشاهده نمود بر روی گزینه start sharing بزند تا بقیه تصویر او را مشاهده نمایند - بررسی دوربین سیستم توسط camera - انتخاب صحیح دوربین جلو یا عقب - اجازه استفاده از دوربین در مرورگر - در صورت فریز شدن تصویر وب کم را غیر فعال و مجدد فعال نموده و یا خروج از برنامه و ورود مجدد 	<p>در مرورگر</p>		

ردیف	آموزش	مشکل	راهکار
۱۰	قطع و وصل شدن صدای کلاس یا از کلاس به بیرون پرت شدن	در موبایل یا تبلت	<ul style="list-style-type: none"> - بررسی کلاس و صدای استاد در صورت لزوم جهت اطمینان از اینکه مشکل سمت کاربر است - ورود به کلاس از طریق مروگر و چک کردن سیگنال اینترنت - استفاده از اینترنت دیگر
		در لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی یا مرورگر	<ul style="list-style-type: none"> - بررسی کلاس و صدای استاد در صورت لزوم جهت اطمینان از اینکه مشکل سمت کاربر است - چک کردن سیگنال اینترنت در بالای صفحه سمت راست - استفاده از اینترنت دیگر
۱۱	سرعت اینترنت	بررسی سیگنال اینترنت در ادوب کانکت	<ul style="list-style-type: none"> - در صورت سبز بودن سرعت خوب است - در صورت نارنجی یا قرمز بودن سیگنال سرعت اینترنت ضعیف بوده. راهکار: استفاده از اینترنت دیگر با سرعت بهتر یا تماس با پشتیبانی اینترنت جهت بررسی سرعت و نویز سرویس
		علامت سیگنال وای فای کم	<ul style="list-style-type: none"> - نزدیک تر شدن به اکسس پوینت جهت دریافت قوی تر سیگنال
		کندی یا سرعت کم اینترنت	<ul style="list-style-type: none"> - عدم استفاده از فیلتر شکن - عدم استفاده از پروکسی <p>Control panel-internet options-connections-lan setting-proxy server- باشند بدون تیک</p> <ul style="list-style-type: none"> - دانلود در بازه زمانی کلاس صورت نگیرد - از اینستاگرام یا اپلیکیشن هایی جهت تماس تصویری استفاده نگردد - تست سرعت اینترنت و نمایش آن به مشتری در صورت عدم پذیرش سرعت کم <p>https://www.speedtest.net/ http://www.speedcheck.ir/</p> <p>نکته: سرعت دانلود از 1Mbps کمتر نباشد</p>
۱۲	مشکل زبان فارسی	در لپ تاپ یا کامپیوتر خانگی	<ul style="list-style-type: none"> - تایپ فینگلیش - نصب کیبورد فارسی مخصوص ادوب و انتخاب آن در زمان تایپ - استفاده "shift+x" به جای حرف "ي"
		در موبایل یا تبلت	<ul style="list-style-type: none"> - تایپ فینگلیش - ورود به کلاس از طریق مروگر