

上海交通大学云视频会议常见问题

- 1、 [会议申请相关问题](#)
- 2、 [视频相关问题](#)
- 3、 [音频相关问题](#)
- 4、 [屏幕共享相关问题](#)
- 5、 [本地录制相关问题](#)
- 6、 [其他相关问题](#)

会议申请相关问题

1、如何登录会议管理系统？

会议管理系统登录地址：<https://zoom.sjtu.edu.cn>。

校内用户，请使用学校统一身份认证（jAccount）登录；

校外用户，请使用已审核的用户名（邮箱地址）和口令登录；

2、登录会议管理系统后，为什么没有申请会议权限？

只有获得管理员授权后的用户，才能拥有申请会议等权限。

校内用户，在登录会议管理系统后，请将个人信息及审核请求，发送邮件至：

zoom@sjtu.edu.cn；

校外用户，请直接将个人信息及审核请求，发送邮件至：zoom@sjtu.edu.cn。

3、申请会议应该注意哪些问题？

a) 首先应尽量提早申请会议，已确保给会议审核，和其他参会者预留足够的时间来了解会议系统和客户端操作。建议，至少在会议开始时间前一小时发起申请。

b) 如果申请者（会议主持人）、参会者是首次使用云视频会议系统，建议先仔细阅读我们提供的相关文档，包括：云视频会议管理系统使用手册、云视频会议客户端操作指南、云视频会议常见问题（本文档）。

这三个文档，在系统发送给会议主持人、参会者的“云视频会议创建通知”中，有链接。

c) 为确保会议顺利进行，请提早准备相应的会场、设备，并检查相关设备的状况，确保网络接入、音视频输入输出效果。

视频相关问题

1、会议中高清视频支持的程度是 1080p 么？

目前最高支持 720p。

2、会议中视频清晰度与什么因素有关？

会议中视频的清晰度主要与下面三个方面有关：

摄像头；

参会者的带宽和网络稳定性；

服务器的带宽和网络稳定性。

会议中视频控制采用“自适应”模式。网络状况好的情况下，发送出去的视频的分辨率就高；

网络状况差的情况下，优先保证音频传输，适当降低视频的质量。

3、如何获得更好的视频效果？

请确保每个参会者的带宽；

请购买支持 720p 自动对焦的摄像头；

请尽量使用有线连接网络，如果使用 WIFI 请确保良好的 WIFI 信号强度；

请手工调整摄像头的位置并确保有充足的光线；

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；

请确保笔记本处于“最佳性能模式”，而不是“最省电模式”。

4、摄像头的图像出现花屏、黑屏或者白屏

请检查驱动程序的安装和可能的设备冲突；

请检查摄像头型号与摄像头的驱动程序是否匹配；

请检查其他可能存在的硬件，或者驱动程序问题。

5、Windows 上有时候摄像头无法开启或者 Zoom 没有列出摄像头

请在 Zoom 客户端的设置里面选择正确的摄像头；

请检查摄像头是否被其他程序占用，如 QQ、SKYPE 等，把这些程序退出再尝试一下；

请换一个 USB 口连接摄像头（有些 USB 口供电太低）；

请确认摄像头已接通并开启；

请安装运行微软的摄像头测试软件“amcap.exe”，看看是否有图像；

请尝试重启计算机后再试；

请重新安装摄像头驱动并重启 Zoom 客户端。

6、视频会议支持视频采集卡么？

支持的，一般市面上流行的采集卡都是支持的。

7、带 HDMI 接口的摄像机能和 Zoom 配合当做摄像头使用么？

电脑的 HDMI 是输出用的，不能做输入信号。必须通过以下几种方式之一：

带 HDMI 接口的视频采集卡；

USB 接口连接；

1394 接口连接。

8、客户端勾选了“采集 720p 视频”，为什么别人看到的视频还是没有 720p？

采集 720P 视频：强制摄像头采集 720p 的视频，发送 720p 视频出去。

但网络状况差的情况下，系统会优先保证音频传输，适当降低视频的质量。

9、为什么手机参会的人看所有参会视频画面都可以、但是其他人看到手机参会人的图像就比较差？


这个是接收和发送的策略逻辑导致的，发送端往往需要更多 CPU 资源，所以：对性能不是很好的手机来说，发送的画面分辨率往往小于接收的图像分辨率。android 手机由于降频的影响这个现象可能更明显；iOS 的性能会好些，所以对于这种现象就没有那么明显。

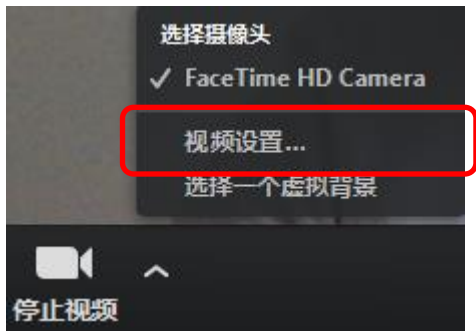
10、本地视频为什么是左右反的？

可能原因：Zoom 客户端启用了视频镜像效果。

修改方法如下：



点击视频按钮右侧的  按钮，在弹出菜单中点击【视频设置...】



【启动视频镜像效果】按钮根据需要勾选



音频相关问题

1、Zoom 系统声音最高取样率是多少？

Zoom 系统声音最高取样率是 32KHz。

2、如何获得更好的语音效果？

在会前测试并选择正确的麦克风和扬声器；

如果个人参会，建议使用耳麦；

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；

在 iOS/Android 上不要打开免提模式，如果要使用免提模式，请把麦克风静音；

在会议室里请尽量采用高质量的全向麦克风；

通过 WIFI 加会的请确保 WIFI 信号强度；

通过 3G 加会可以关闭视频来获得更好的语音质量；

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；

如果会议中有回声，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同时加入同一个会议，建议把麦克风静音，说话时在开启；

请确保笔记本处于“最佳性能模式”，而不是“最省电模式”。

3、回声问题

请检查是不是有参会人位置很近，比如在同一个房间内多个设备同事加入同一个会议；

在 PC/Mac 上通过 USB 麦克风参加会议，不建议使用笔记本内置的麦克风和扬声器；

扬声器、音响的音量设置过大；

4、参会者听不见会议声音

请检查对方是否已经连接了电脑音频，麦克风是否被静音；

请检查自己是否连接了电脑音频（WINDOWS/MAC 打开音频方式即点击【使用电脑语音设备】；ANDROID/IOS 打开音频方式即点击【通过互联网音频呼叫】）；

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 Zoom 客户端的设置里可以调试播放设备）；

请检查播放设置已正确安装和电脑连接。

5、参会者的声音无法传入系统

请检查麦克风设置，在 Zoom 客户端设置里可以调试麦克风；

检查是否已经连接了电脑音频；

检查麦克风是否被静音。

屏幕共享相关问题

1、为什么屏幕共享出现黑屏？

屏幕共享出现黑屏，一般是因为发起共享时候数据连接没有成功，一般重新共享即可解决。

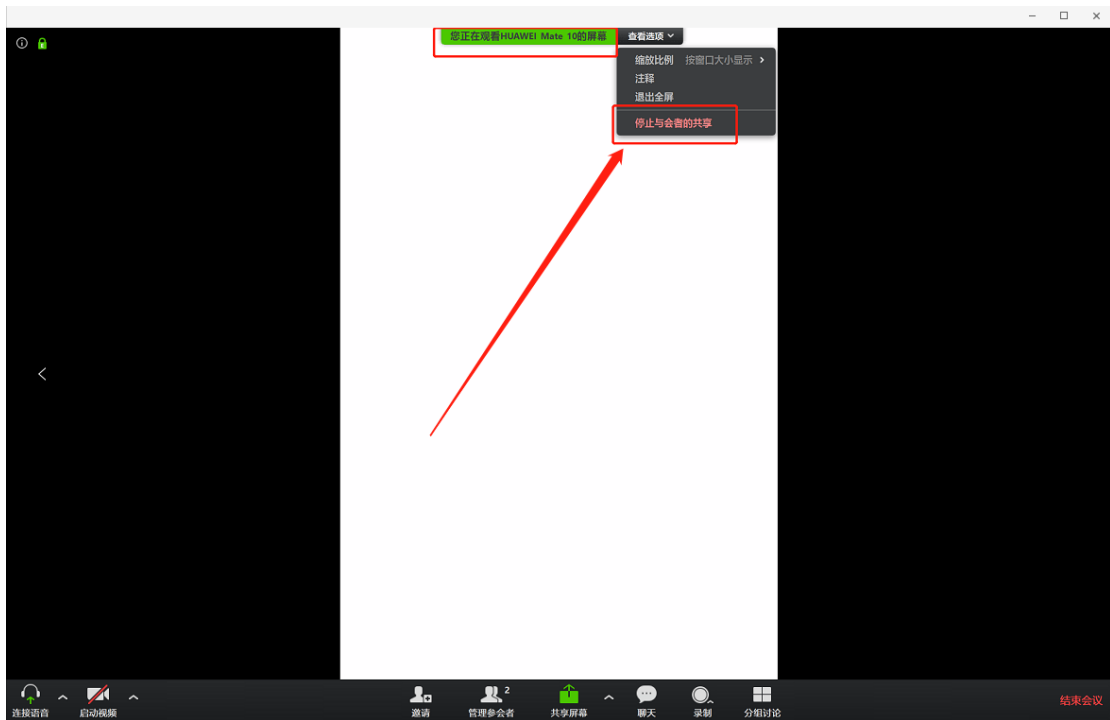
2、在共享时勾选上“优化视频共享”选项，为什么视频反而变得模糊了？

这是因为这个“优化视频共享”这个选项的作用是使共享流畅，所以在网络不是特别好的情况下，会降低分辨率的，使视频模糊。



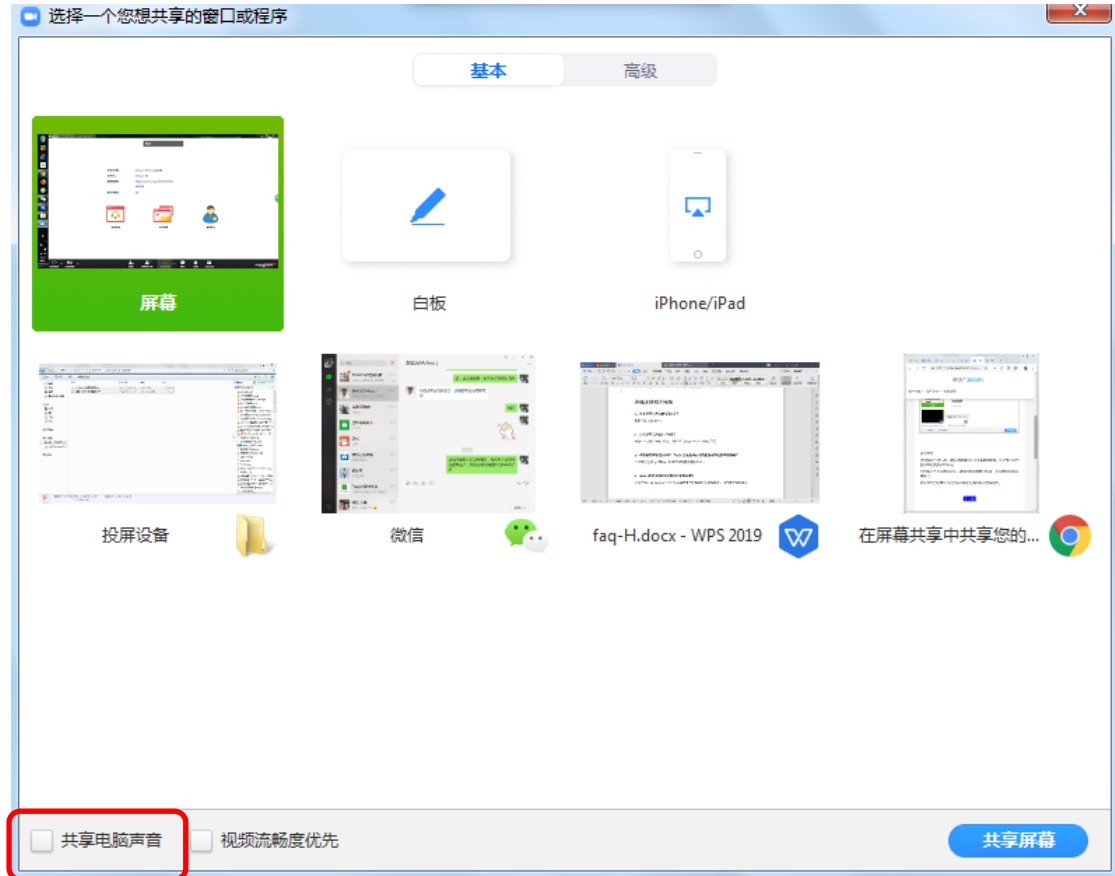
3、会议主持人可以关闭其他参会者发起的“共享屏幕”

点击上方的【查看选项】，选择其中的“停止与会者的共享”即可。这个操作只有“会议主持人”才能执行。



4、屏幕共享时为何音频没有同步共享给其他参会者？

Zoom 客户端在开启屏幕共享功能时，需要在共享窗口左下侧勾选【共享电脑声音】。



本地录制相关问题

1、会议录制文件的格式是什么？

目前只有 MP4 格式。

2、会议录制文件的大小如何？

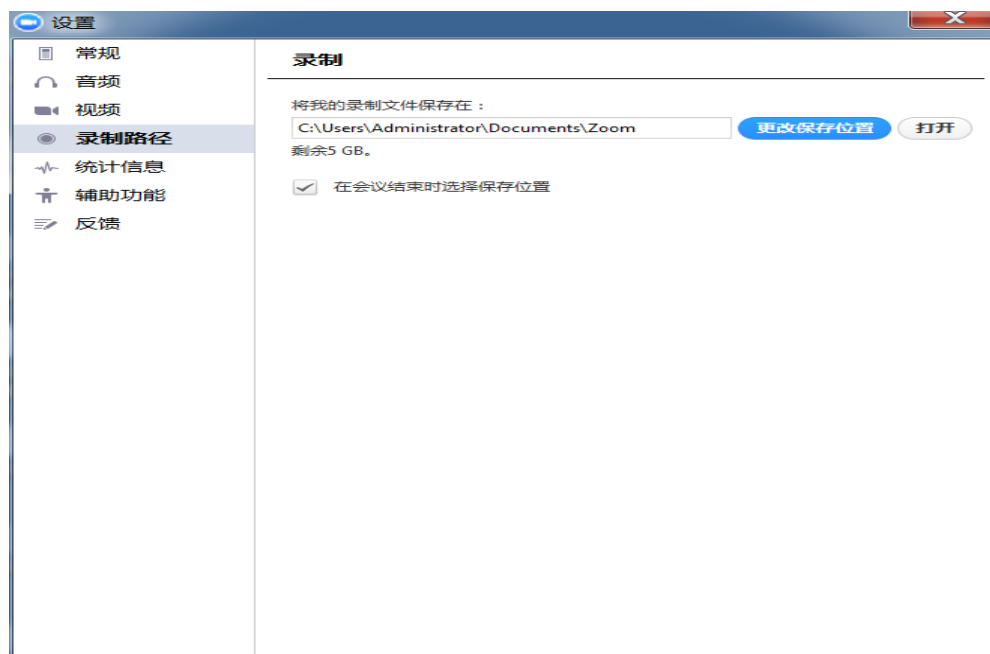
360P，一分钟 7MB。720p，每分钟 2Mbps *60/8 = 15MB 左右。

3、对播放的视频进行录制，为什么录制出来的视频看起来没有原视频清晰？

这里面涉及到 2 次编码，轻微的画面降质是正常的。

4、Zoom 录制完成转码后的文件存放在哪？

本地录制：在 Zoom 客户端 的设置页面可以看到默认录制路径，建议修改录制路径。



其他相关问题

1、会议主持人和普通参会者的区别？

每个会议，都会有一个会议主持人。

会议主持人拥有比普通参会者更多的权限，比如邀请并管理参会者、等候室管理、会议录制管理等。

另外，如下几点需要特别说明：

如果会议没有设置“提前参会”（请参看“云视频会议管理系统使用手册”之“申请会议”），那么只有会议主持人入会后，其他参会者才能进入到会议室；

会议过程中，如果会议主持人有“结束会议”和“离开会议”的选择。选择“结束会议”，即表示会议结束；选择“离开会议”，表示只是离开，但会议仍会进行，并在预定的时间结束。

2、无法正常入会的问题

- 1) 正确使用 Zoom 客户端，但发现处于等待状态，无法正常入会。

可能的情况一。只能在会议预定开始时间的前 20 分钟内，参会者才可以正常入会；

可能的情况二。该会议没有启用“提前参会”（请参看“云视频会议管理系统使用手册”之【申请会议】），而同时会议主持人没有正常入会；

可能的情况三。该会议启用了“等候室”功能（请参看“云视频会议客户端操作说明”之【会议主持人常见操作-管理等候室】）；



- 2) 启动 Zoom 客户端，返回错误信息，如下：



可能的原因：Zoom 客户端试图连接 Zoom 的 web 服务，没有得到响应。

建议检查设备的网络接入是否正常，以及防火墙、防杀病毒等安全软件是否阻止 Zoom 客户端的对外访问。

如果是手机设备，请检查系统中是否允许 Zoom 客户端使用 Wifi、4G 网络。

类似的错误代码还有：04115、5000、5003 等。

3) 无法正常启动 Zoom 客户端

请重新启动电脑，或者手机等。然后再次尝试重新启动 Zoom 客户端；

如果重启电脑后，还是无法正常启动 Zoom 客户端，建议重新安装 Zoom 客户端。

3、会议中掉线后的处理

云视频会议依赖于参会设备（如电脑、手机等）和参会设备接入网络状况。

在某些特殊情况下，可能会存在会议过程中，因设备、接入网络故障造成的掉线离会。

发生故障后，如果掉线离会的是会议主持人，必须还要以之前的“主持会议”方式（请参考“云视频会议客户端操作指南”中的“主持会议”），再次以主持人身份进入到会议系统；

如果掉线离会的是普通参会者，那么还是以之前的“参加会议”方式（请参考“云视频会议客户端操作指南”中的“参加会议”）入会即可。

4、Zoom 会议对网络带宽的要求？

A) 1 对 1 视频会议

HQ 画质视频需要 600kbps（上行/下行），HD 画质视频需要 1.2Mbps（上行/下行）；

B) 群组视频会议

HQ 画质视频需要 600kbps/1.2Mbps（上行/下行）。在画廊模式下需要 1.5Mbps/1.5Mbps

(上行/下行);