

互动课堂常见问题说明

1 操作系统要求

- PC/Mac 客户端
 - PC 客户端：Windows 7 及以上版本
 - Mac 客户端：MAC OS 10.10 及以上版本
- App
 - iOS:
 - 系统版本：iOS 9 以上；硬件型号：iPhone 5 及以上
 - 注：iPad 暂时要求 iOS 10.5 以上版本
 - Android:
 - 系统版本：Android 6.0 及以上

2 视频故障

2.1 本地画面无法显示

- 检查本地客户端界面工具栏中的摄像头是否关闭。
- 在客户端主界面，选择菜单【设置→视频】，打开视频检测界面，检查视频输入设备是否选择正确，并检测其是否可以正常工作。

2.2 本地和远端画面均无法显示

建议使用驱动精灵或 360 驱动等更新电脑显卡驱动，更新完毕后重启电脑。

2.3 使用 App 进入互动课堂，本地画面无法显示

查看手机是否为小鱼易连 App 开启摄像头使用权限。

- iOS: 设置→隐私→相机，打开小鱼易连 App 访问相机的权限。
- Android: 设置→应用→权限管理，开启小鱼易连 App 访问照相机的权限。

3 音频故障

3.1 远端无法听见本地声音

- 检查本地客户端界面工具栏中的麦克风是否被静音。
- 选择菜单【设置→音频】，打开音频检测界面，检查音频输入设备是否选择正确，并检测其是否可以正常工作。

3.2 本地无法听见远端声音

在客户端主界面，选择菜单【设置→音频】，打开音频检测界面，检查音频输出设备是否选择正确，并检测其是否可以正常工作。

3.3 本地出现啸叫声

检查是否同一个环境有多台设备同时打开麦克风和扬声器，离得较近的情况下会造成回音器叫，可尝试将其他设备静音。

3.4 共享音/视频文件时，远端无法听到声音

分享音频文件时，检查共享内容选择框下方的共享内容时采集电脑声音复选框是否勾选。

3.5 使用 App 进入互动课堂，远端无法听见本地声音

查看手机是否为小鱼易连 App 开启麦克风使用权限。

- iOS: 设置→隐私→麦克风，开启小鱼易连 App 访问麦克风的权限。
- Android: 设置→应用→权限管理，开启小鱼易连 App 访问麦克风的权限。

4 售后支持服务

若您在使用过程中遇到任何问题，请及时通过以下渠道与我们联系：

- 电话客服：400-900-3567
- 视频客服：288288