

# 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
  - Android：
    - 系统版本：Android 5.0 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。

## 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

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。

## 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