

# FAQ

## 一、产品安装运行问题

### 1、Windows

➤ 安装前准备（软、硬件需求）

Windows7（64位）或更高版本，推荐 Windows10（64位）专业版

Intel i3 及以上或 AMD 等效处理器，内存 4GB 及以上，磁盘空间 500MB。

➤ 带宽要求

点对点通话：基础速率 600Kbps（上下行）；720 高清视频 1.2Mbps（上下行）；1080 高清视频 1.8Mbps（上下行）

多人会议 基础速率 800Kbps（上下行）画廊模式或 720 高清视频 1.5Mbps；

1080 高清视频上行 3.0Mbps，下行 2.5Mbps

➤ 客户端安装时系统报不安全

Smartscreen 误报，继续运行或关闭 Smartscreen。

### 2、Mac

➤ 安装前准备（软、硬件要求）

macOS 10.9 或更高版本的 macOS X 系统

Intel i3 及以上或 AMD 等效处理器，内存 4GB 及以上，磁盘空间 500MB。

➤ 带宽要求

点对点通话：基础速率 600Kbps（上下行）；720 高清视频 1.2Mbps（上下行）；1080 高清视频 1.8Mbps（上下行）

多人会议 基础速率 800Kbps（上下行）画廊模式或 720 高清视频 1.5Mbps；

1080 高清视频上行 3.0Mbps，下行 2.5Mbps

- 苹果电脑无法安装客户端，提示“因为它不是从 APP STORE 下载”

在系统偏好设置——安全性隐私——允许从以下位置下载的 App——任何来源，设置后即进行安装。如果隐私中没有出现“任何来源”选项，打开苹果的“终端”，输入命令 `sudo spctl --master-disable`，回车后会提示输入登录密码，输进去之后再回到安全与隐私，就会出现任何来源了。

## 二、登录相关

### 1、账号密码

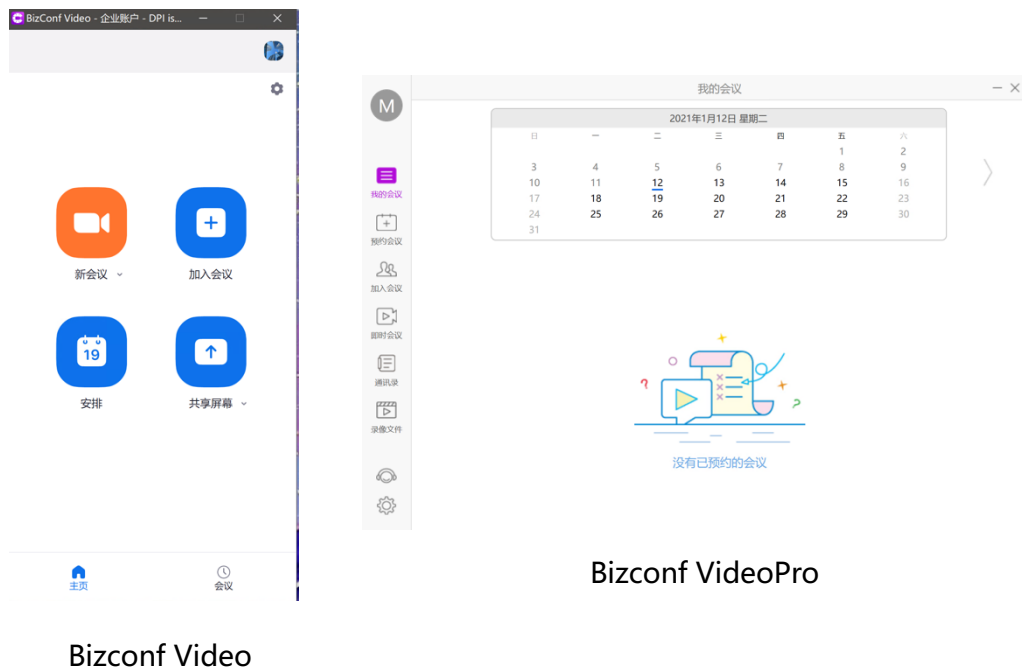
- 账号多次输入错误被锁定怎么办？

Bizconf VideoPro 账号 5 次输入错误需要等待 3 分钟再重新输入；

Bizconf Video 账号 6 次输入错误需要拨打客服热线 4000621818，提供账号名称解锁。

### 2、客户端登陆

- Windows 客户端登陆成功后界面



- Mac 客户端登陆成功后界面

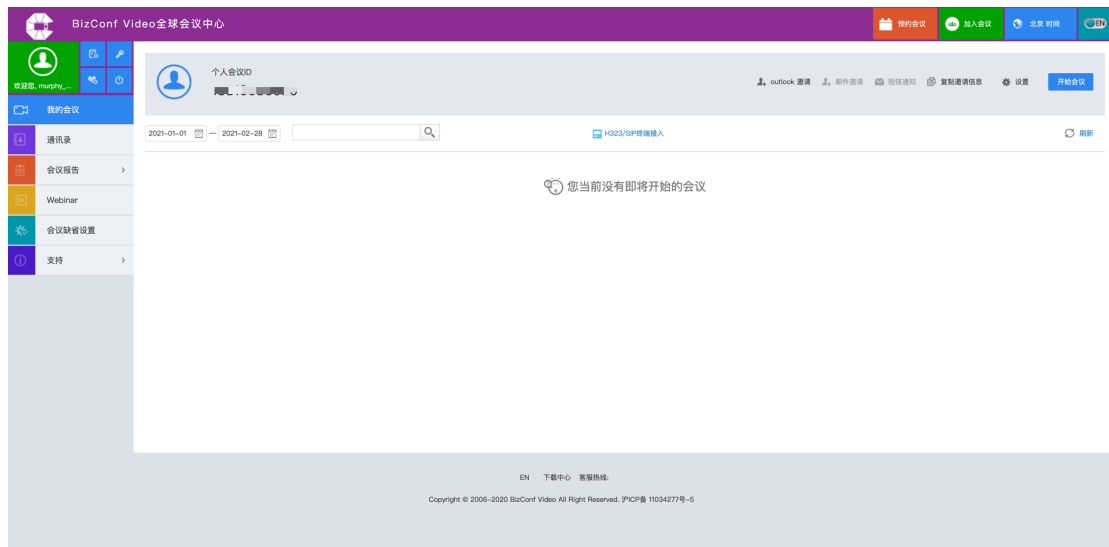


Bizconf Vico

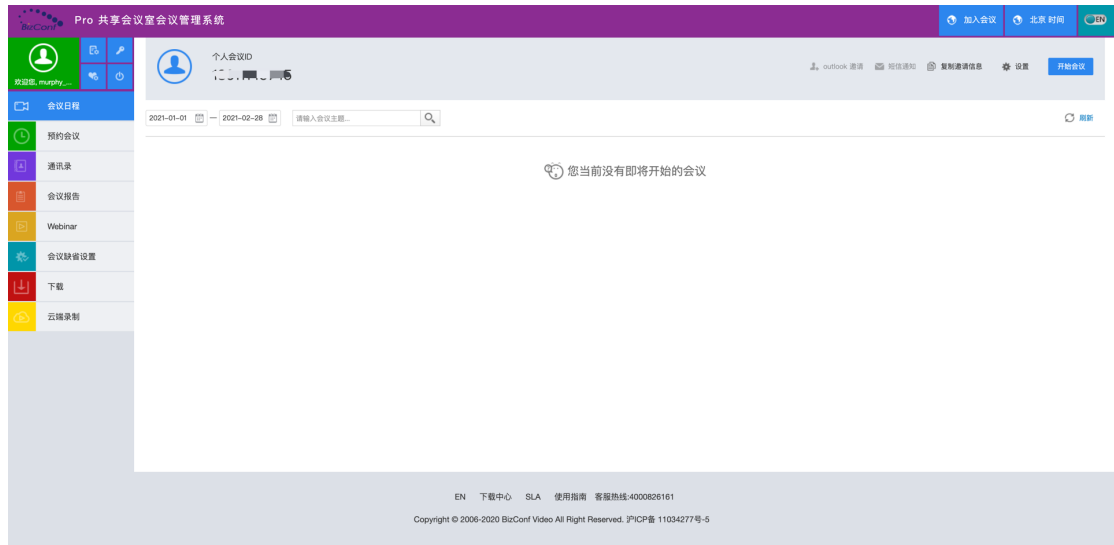


Bizconf VideoPro

### 3、网页登陆



Bizconf Video



## Bizconf VideoPro

### ➤ 网页登录异常

使用的地址不对，或操作方法不对导致的问题；如：加了 www 导致。

## 三、入会及会前音/视频设置相关

### 1、PC 端

#### Windows

### ➤ Bizconf Video 在安排会议的时候出现了报错：操作系统当前的配置不能运行

此应用程序

日历位置选择“其他日历”

### ➤ Bizconf VideoPro 并发模式账号预约会议到时间被强制退出

与账号模式不同，并发模式会议到时间会被结束会议。

### ➤ 会议中所有参会者突然全部掉线。

全部掉线一般分为 2 种情况：

◇ 主持人在退出会议的时候选择了结束会议；

◇ 主持人入会后异常掉线，主持人身份被自动赋予第二个参会者，当这个参会者

退出的时候点了结束会议会将会议挂断；(如主持人重新加入到会议中可重新获取权限，可防止参会者误点结束会议，或主持人离会前将权限指定给一位参会者)

## Windows&MAC

### ➤ 加入会议测试音频

如果您尚未启用通过计算机音频自动加入，可以在加入会议之前测试扬声器和麦克风：

加入会议后，点击测试扬声器和麦克风。



会议将弹出一个窗口，用于测试您的扬声器。如果您未听到铃声，可使用下拉菜单或点击否切换扬声器，直到听到铃声。 点击是继续麦克风测试。

正在测试扬声器...

**你听到铃声了吗?**

---

扬声器1:

输出等级:

如果您未听到音频播放，可使用下拉菜单或点击否切换麦克风，直到听到音频播放。听到音频播放后，点击是。

正在测试麦克风...

**请说几句话然后等一会，你听到刚才的回放了吗?**

---

麦克风1:

输入等级:

点击使用电脑语音设备。



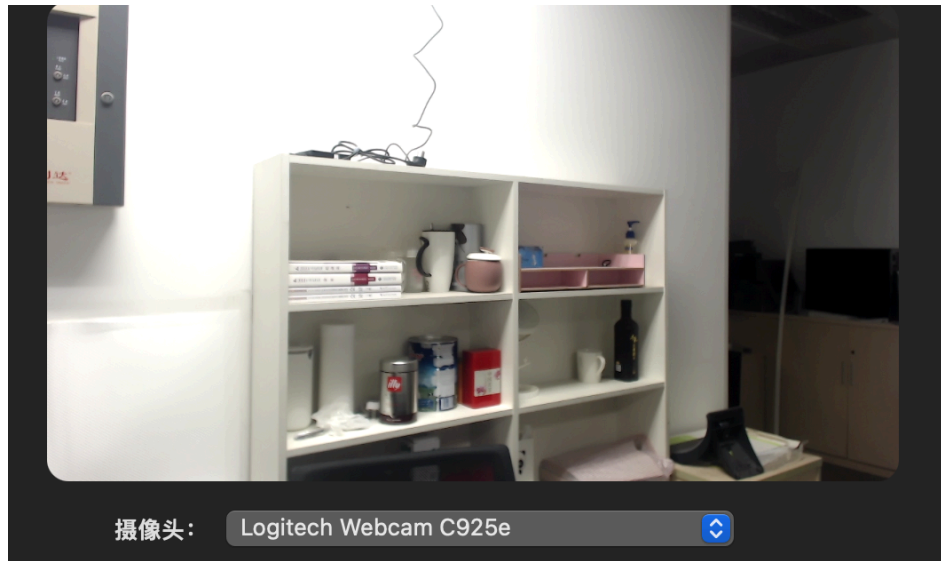
点击通过计算机音频加入，使用所选的麦克风和扬声器加入测试会议。



➤ 在会议前和会中测试视频

登陆 Bizconf Video 或 Bizconf VideoPro 客户端

点击设置-视频选项卡，您将看到摄像头预览，如有多个摄像，可在下拉菜单中选择



➤ 在会议中测试视频

点击开始视频/停止视频旁的箭头。



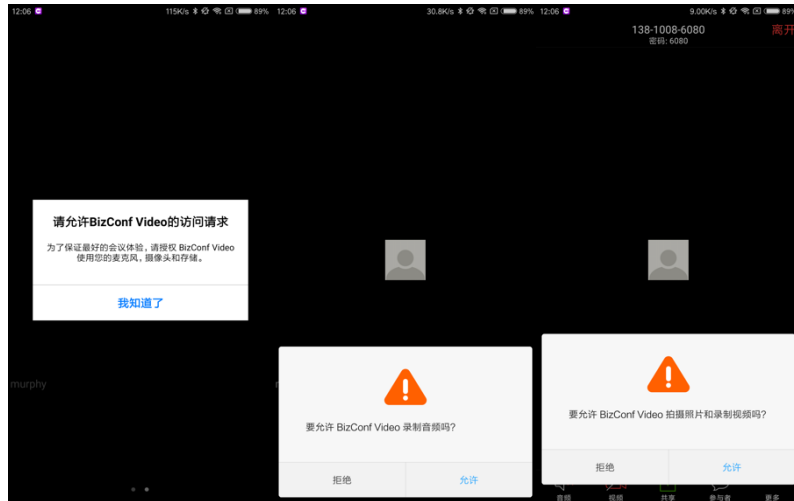
选择视频设置



Android 手机

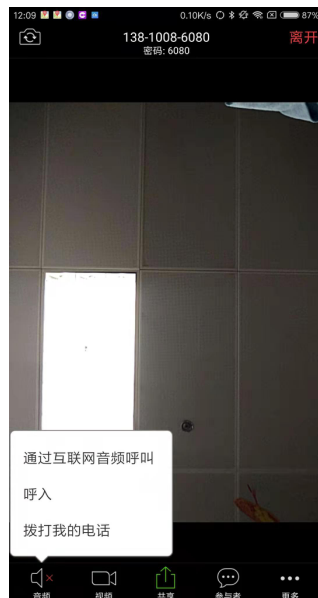
如果这是您加入的第一场会议，系统将请求您允许 Bizconf Video/Bizconf VideoPro 的访问请求。





当您加入会议时，系统将提示您加入音频。

您有以下音频选项：



通过互联网音频呼叫：通过手机的麦克风和扬声器连接音频

呼入：通过电话拨入会议

拨打我的电话：通过呼叫您的电话加入会议。会议主持人需要拥有音频套餐

如果您选择取消，可以通过点击音频再次打开提示。

连接后，您将在左下角看到麦克风图标，可用于静音和解除静音。

## IOS 手机

如果这是您加入的第一场会议，系统将请求您授予麦克风和相机的访问权限。



当您加入会议时，系统将提示您加入音频。

您有以下音频选项：



通过设备语音加入

呼入：通过电话呼入会议

打电话给我：通过呼叫您的电话加入会议，会议主持人需要拥有音频套餐

如果您选择取消，可以通过点击加入音频再次打开提示。

#### 四、会议中共享功能相关

##### 1、Windows 客户端

- 共享屏幕时，接收共享的客户端只看到鼠标箭头或看到的是黑屏屏幕或有黑块遮挡。

将设置里“共享屏幕-高级-为屏幕共享启用硬件加速”关闭，然后再重新共享；或尝试升级显示卡驱动。

出现这个问题，一般是因为显卡驱动有问题，不能很好的支持 GPU 加速。

- 共享屏幕时播放视频参会人听不到声音。

需要在共享屏幕或窗口时勾选左下角“共享电脑声音”。Windows 电脑和 mac 电脑都支持此功能。

##### 2、MAC 客户端

- 共享屏幕失败

在“系统偏好设置-安全性与隐私”的隐私选项卡中找到屏幕录制，把列表中 Bizconf Video/Bizconf VideoPro 勾选上，否则共享屏幕看不到窗口。如果设置了这个权限还不管用，可以在设置中去掉这个勾再重新打上，重启客户端软件。

#### 五、会议录制

- 视频录像之后在哪个位置查看

点击客户端“设置”按钮，在“录制”选项卡中可查看录制文件保存位置。

➤ 录制视频无法转换

查找到视频录制后的位置，无法转换的文件名一般为“double\_click\_to\_convert\_01.ccrecord”和“double\_click\_to\_convert\_02.ccrecord”，双击点击其中任意一个文件，既可转换。注：转换过程中是没有任何读条的，可以看 mp4 文件大小来判断是否正在转换。

➤ 手机和平板是否可以录制在本地

目前不支持手机和平板录制在本地，需要电脑进行录制。

➤ 客户端入会后没有获得摄像头和声卡驱动，这时点击本地录制能将会议中的声音和图像录制下来吗？

可以。客户端没有获取到本机摄像头和声卡驱动不影响客户端本地录制的其他会场画面和声音。

## 六、同声传译

➤ 为什么安排会议，填写同声传译员邮箱账号后没有收到邮件通知。

安排会议时打开同声传译功能，填写了传译员邮箱账号后平台并不会给传译员发送通知邮件，但传译员通过此邮箱账号登陆客户端入会后直接成为相应语种的传译员。

➤ BV 账号开启了同传功能，为什么安排会议时看不到同声传译功能？

同声传译功能只能在自动生成的会议 ID 中开启使用，因此安排会议时需将会议 ID 选项中的自动生成勾选上。

## 七、会议报告

➤ 怎么查看会议报告

需登录站点网页端左侧有“会议报告”的选项，在里面可查询。