

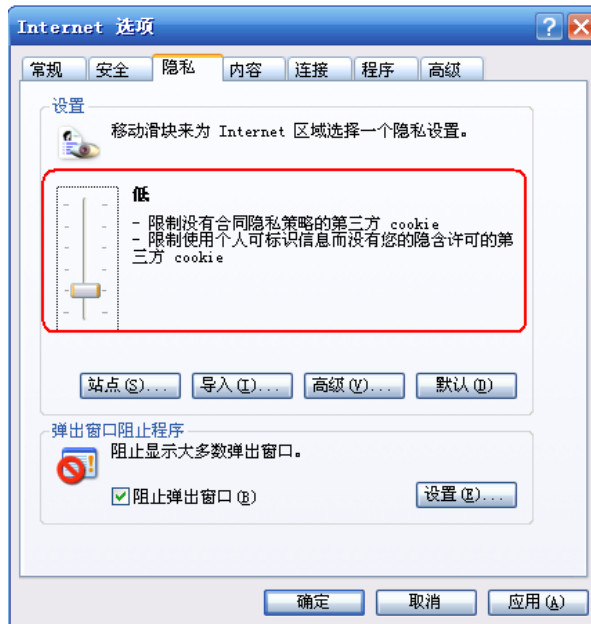
## 1. 反复提示安装客户端或无法控件安装

原因：cookie 禁用或 AcitveX 控件被禁用

解决方法：启用 cookie

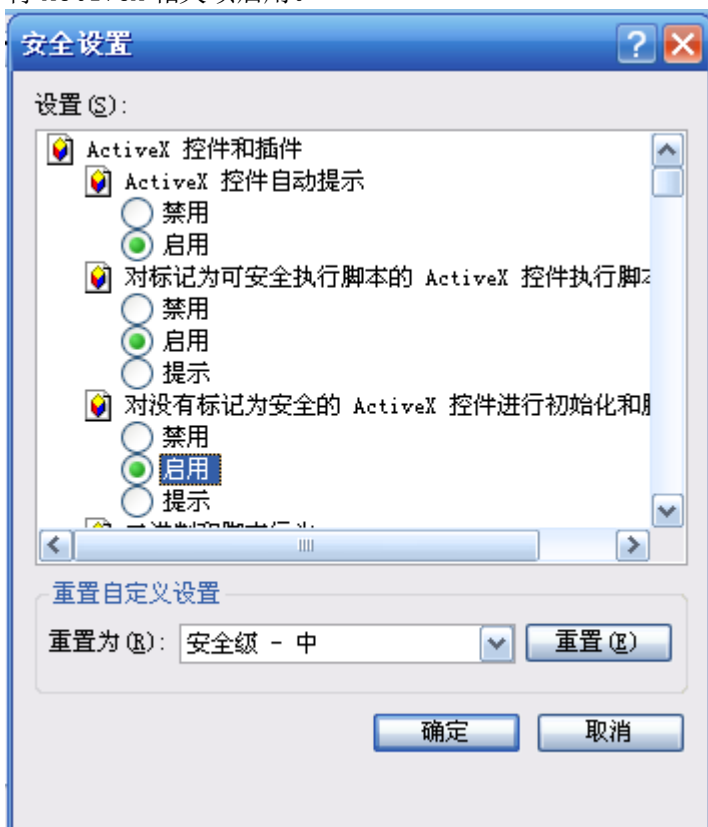
a、启用 cookie 方法：

IE->工具->Internet 选项->隐私->设置



b、启用 AcitveX 控件

IE->工具->Internet 选项->安全，包括 Internet 与本地 Intranet ->自定义级别将 ActiveX 相关项启用。



## 2. 客户端无法启动(停留在启动页面)

原因：插件被禁用(例如 360 拦截)

或者版本冲突(安装过较老版本的客户端)，该问题同时可能会导致客户端启动后报错(文件更新不完全)

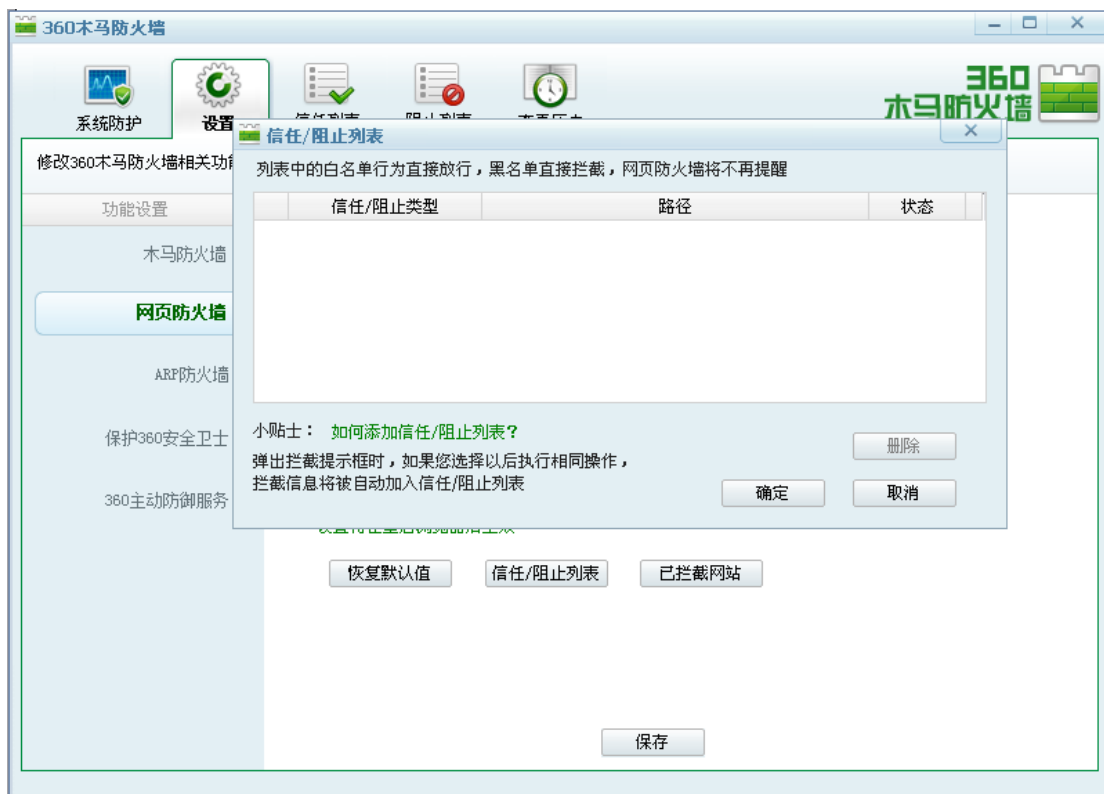
解决方法：

- a、将插件添加到 360 信任组中或者先关闭 360 安全卫士，启动会议，再打开 360 安全卫士，之后再启动会议就不用关闭 360 安全卫士了。

360 安全卫士->常用->清理插件-> 将多媒体互动平台客户端插件 添加到信任插件中



360 安全卫士->木马防火墙->设置->网页防火墙，将 cenwave 插件添加到信任列表中



b、手动清除客户端，重新下载安装

**Windows XP:**

客户端目录：C:\Documents and Settings\**当前用户**\Application Data\CenWave>

红色字体部分为当前系统登录账户名称。删除 cenwave 目录即可。需要关闭 cenwave 会议系统以及 IE 或 IE 相关程序。

清除控件：控件名称分别为 mciexplgxf.dll mcoiupdate.dll  
控件存在的目录

C:\WINDOWS\Downloaded Program Files>或者

C:\Documents and Settings\**当前用户**\Application Data

可使用命令行删除控件，如图：

```

c:\ C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows XP [版本 5.1.2600]
(C) 版权所有 1985-2001 Microsoft Corp.

C:\Documents and Settings\Administrator>cd c:\

C:\>cd WINDOWS

C:\WINDOWS>cd "Downloaded Program Files"

C:\WINDOWS\Downloaded Program Files>dir
驱动器 C 中的卷是 WINXP
卷的序列号是 9CAA-3031

C:\WINDOWS\Downloaded Program Files 的目录

2010-06-18  12:49    <DIR>          CONFLICT.1
2009-10-21  14:33                155,648 mciexplgof.dll
2009-10-30  15:18                204,800 mcoiupdate.dll
                2 个文件          360,448 字节
                1 个目录 12,879,835,136 可用字节

C:\WINDOWS\Downloaded Program Files>del mc*

```

### Windows 7 或 Vista 客户端目录

```

C:\Users\Administrator\AppData\Local\Temp>cd cenwave
C:\Users\Administrator\AppData\Local\Temp\cenwave>

```

#### 1. Win7 与 Vista 下客户端无法启动

原因：UAC 模式打开

解决方法：关闭 UAC 模式。

控制面板→用户帐户→打开或关闭用户账户控制→取消使用用户账户控制（UAC）帮助保护您的计算机。

#### 3. 部分用户 IE8 下无法入会

原因：不明

解决方法：用遨游、360 或其他浏览器可以正常入会

#### 4. 视频问题

##### (1) 打开摄像头无图像

a. 首先检测摄像头是否正常供电（或者插好 USB 口），排除视频线缆的问题。

b. 通过参数设置中的视频设置或会议中的“视频向导”功能检测本地视频设备是否正常显示。

下图为正常的情况。



c.如果仍然不能定位问题，可以直接将摄像机接入电视机或显示设备查看本地显示是否正常，USB 摄像头要确定用自带程序是否可以成像。

如果您连接了两个或者更多的视频设备，点击摄像机的下拉菜单，选择好要调节的**视频设备**进入视频调节向导，在该向导中您可以根据需要对相应视频设备进行分辨率，帧率以及码流等图像显示设置调节。



## 小技巧:

有一个工具，叫做 AMCAP，可以通过互联网搜索到并下载。利用这个工具可以调试大部分视频设备，通过该工具可以看到图像后，一般在会议系统中就可以看到。这个工具里面有更多的参数，要根据菜单的意义进行调整，比如分辨率、制式、显示大小、帧率等等。

### (2) 视频模糊

a. 一般情况，有些用户觉得视频模糊，从专业的角度来讲，视频模式主要是由于分辨率、帧率、码流等因素造成，如果分辨率低或者码流低都可能会造成用户觉得视频模式，在带宽允许的情况下，可以将分辨率和帧率调高、码流会自动调节，将这几个参数调高可以使视频质量更清晰。

b. 有些特殊情况是由于摄像头的对焦、光线等原因造成，要根据实际情况进行调节。

### (3) 个别用户收到的视频是黑屏

有时候，同一个课堂/会议中开启多路视频，有的人能看到所有的视频，有些用户只能看到一部分视频，其他的是黑屏，那么基本可以断定这个用户的带宽已经不够收取这么多数据，从而导致不能在本地成像，这种问题有两种解决办法：

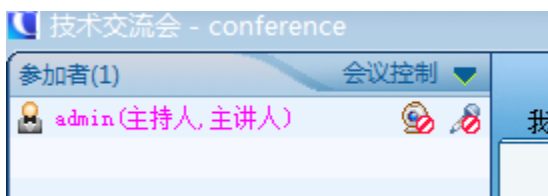
一是关闭会议中不必要的视频，二是这个用户关闭掉几个视频（少接收几路）

### (4) 看到的视频是倒的

同样的设备在不同的视频应用上可能会出现视频倒置的情况，在我们的系统中也一样，解决办法可以在视频窗口右键菜单中，选择“翻转图像”功能来调正。

如果该功能无法调节，那就需要研发协助解决这个问题了，很可能是由于驱动或者不对这种设备支持不好造成的，需要改进系统或者请用户更换更合适的设备。

### (5) 主持人打开 A 用户的摄像头后图标没变化



这种现象表现为在 A 用户的摄像头图标上右键“启用摄像头”后，视频图标仍然显示为未打开状态，出现这样的问题主要原因是对方没有响应，最大的可能因素有两点：

一为用户的网络很差，打开摄像头的命令传不过去，二是这个用户的 CPU 占用很大，无法处理打开摄像头的命令，解决之道为保持良好的带宽，确保有较好的 CPU 资源。

### (6) 打开某用户视频后客户端崩溃或自动退出

这种现象一般可称为“Crash”，出现这样的问题，一般是设备驱动不对或者是客户端不支持这种设备，需要更新驱动。

(7) 进行视频向导时客户端崩溃或自动退出

同上

## 5. 文档共享常见问题及排除

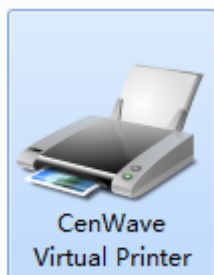
(1) 无法打开文档

可能是虚拟打印机没有正常工作。

首先到系统服务控制台中确认是否启动 打印服务 Print Spooler

Power	管理电源策略和电源策略通知传递。	已启动	自动	本地系统
Print Spooler	将文件加载到内存供稍后打印	已启动	自动	本地系统
Problem Reports and Solutions Control Panel Support	此服务为查看、发送和删除“问题报告和...		手动	本地系统
Program Compatibility Assistant Service	此服务为程序兼容性助手(PCA)提供支持...	已启动	手动	本地系统

其次确认虚拟打印程序是否安装成功，如果成功安装，则在“控制面板”-“传真和打印机”中可以看到有“Cenwave Virtual Printer”字样的打印机存在。



在会议系统的客户端中，有一个打印机的安装程序 mcinstdrv.exe，执行他来完成打印机的安装。安装办法参见下面 Windows 7 +IE8 中的方法。

另外在 win7+IE8 的环境下，容易出现打印机无法正确安装的情况，可以按照下面的办法解决：

一、手动设置的方法：

先进入会议室，在线更新和安装客户端

退出客户端，打开咱们的客户端安装目录，win7 下应该安装在如下路径：C:\Users\用户使用的账号名称\AppData\Local\Temp\cenwave

在 mcinstdrv.exe 这个可执行文件上单击鼠标右键，选择“属性”—“兼容性”—勾选“以兼容模式运行这个程序”—选择 windows xp (sp3)，确认即可

再进入咱们的会议室开会和共享即可

文档共享成功的前提是客户机器安装了 office2003 或以上版本。

二、升级最新客户端

首先进入 test.cenwave.com 平台的会议即 5.4 版本，进入后共享文档则提示安装组件，选择

安装后可以正常共享文档即表示成功安装打印功能。退出此平台再进入之前的平台即可。

#### (2) 导入 PPT 失败

如果机器上没有安装 PowerPoint,或者 PowerPoint 的版本与 PPT 文件相比太低,或者 PPT 文件已经损毁,都可能产生这个问题,直接在 PowerPoint 里面打开来确认这个问题。

用 Office Powerpoint 来打开文件后,打印文件,打印机选择“Cenwave Virtual Printer”即可解决。

#### (3) PPT 里面的背景图质量明显变差

有些 PPT 里有些半透明的图,转换到会议系统里,质量明显变差。一般情况下,用支持动画的方式打开就没有这样的问题;

#### (4) Excel 文档,一个表被横向分解为几个页

在自动打印时,因为默认情况下用的是 A4 纸。因此如果 Excel 表的横向宽度小于 A4 纸的话,Excel 表就会被横向分成几个页。解决的办法是在 Excel 手工打印到 Cenwave 虚拟打印机。同时在页面设置里选择一个大一些的尺寸。

#### (5) PDF 文档,文档被旋转 90 度

解决办法就是在 PDF 阅读器里面手工打印(打印到 Cenwave Virtual Printer)。可以使用打印预览功能来调正方向和打印属性。