

## 摄像头打不开怎么办？

- 1) 检查摄像头插头是否安装连接正常；
- 2) 云端课堂访问摄像头权限是否打开；
- 3) 更新或者重装下摄像头驱动试下；
- 4) 重启电脑；
- 5) 用其他软件试试是否可以打开摄像头画面；

## 教室内有学生的视频提示缓冲中怎么办？

- 1) 检查学生网络，让学生使用4G/5G热点上课试下；

## 大班课中程序分享出现黑屏怎么办？

- 1) 在直播间的设置——其他中打开修复共享黑屏，重新开启程序共享即可；

## 老师学生看不到自己的视频流怎么办？

- 1) 用第三方的音视频检测工具试下：  
[https://api.baijiayun.com/web/detection/index?  
webrtc=1&partner\\_id=58149264](https://api.baijiayun.com/web/detection/index?webrtc=1&partner_id=58149264)；
- 2) 检查摄像头设备连接是否正常；
- 3) 检查驱动是否是最新版本，可以升级到最新的驱动版本；
- 4) 小班课在设置-其他中切换“摄像头采集模式”试下；



5) 如看到摄像头禁止图标（如下图）可以按键盘Fn+（F1-F12

中有相机图标的按键）；



6) 如用的是Mac电脑，在系统偏好设置—安全与隐私—隐私中允  
许客户端访问摄像头权限；



小班课老师看不到学生视频（学生使用移动端）  
怎么办？

- 1) 检查学生是否给应用授权了音视频权限;
- 2) 检查学生是否把程序退到了后台;
- 3) 关掉所有应用进程，重新进入教室;
- 4) 学生关机重启；；

## 老师进入教室之后提示摄像头被占用怎么办？

- 1) 关掉所有进程，重新登录进入教室;
- 2) 使用第三方软件比如微信、QQ或者Amcap等软件测试下是否可以正常使用;
- 3) 关机重启；

## 大班课使用h5突然看不到老师怎么办？

- 1) 检查老师是否做了切换主讲，切换清晰度等操作，如果老师操作了切换主讲，切换清晰度等操作，需要学生重新在h5上点击播放按钮；

## 为什么播放视频时加载不成功呢？

- 1) 电脑存放视频的路径和视频名字不要有除中、英文、数字外的字符；

## 使用客户端中的“播放”功能时比较卡怎么回事？

- 1) 播放的是超清视频，但电脑硬件配置跟不上的话会导致播放的时候出现卡顿（非网络原因的卡顿）；
- 2) 学生看视频卡顿，而老师这边看不卡顿的话，那么需要老师切换到低画质，这是网络问题，老师上行带宽或学生下行带宽不足导致卡顿；

## PC网页支持水平、垂直翻转视频吗？

- 1) 不支持，只有pc客户端支持

## 百家云 直播间音视频互动最多支持几路？

- 1) 大班课最多支持 1+9 路音视频同时互动，互动需要老师邀请学生发言或者学生举手老师允许发言，有互动需要建议使用客户端和 APP，PC 网页延迟会影响体验；
- 2) 专业小班课最多支持 1+12 路音视频同时互动；

## 摄像头黑屏怎么办？

- 1) 摄像头是否被挡住了，光线是不是太暗；
- 2) 用其他第三方软件调用摄像头试试，有两种情况：
  - a) 如果其他软件使用摄像头没问题，可以在客户端中尝试切换摄像头设备试下；
  - b) 如果其他软件也是黑屏，那么检查摄像头是否损坏，重启电脑、更新摄像头；驱动、换一个摄像头

## 摄像头显示的是禁止图标怎么回事？

- 1) 检查键盘上F1到F12有没有控制摄像头开关的按键，如果没有，检查摄像头位置，有没有物理开关

## 摄像头被奇怪的图案遮住怎么办？

- 1) 这种情况一般是摄像头采集被安全软件禁止了，退出360等安全软件



下载为pdf格式