



FAQ. Чаты и видеозвонки в 1С:Документообороте

Ответы на частые вопросы пользователей.

1. Эхо и шумы в ходе звонка
2. Замедление/зависание видео и звука при видеозвонках с большим количеством участников
3. Мерцание видео при звонке в тонком клиенте
4. Проблемы с уведомлением о входящем звонке
5. Статус пользователя отображается неверно
6. Видео-и аудиозвонки не работают при подключении через RDP
7. Собеседник не слышит вас во время звонка
8. Вы не слышите собеседника во время звонка
9. В веб-клиенте 1С:ДО ошибка при ответе на звонок
10. Периодически отключается камера ноутбука
11. От чего зависит качество видеозвонка?


1. Эхо и шумы в ходе звонка

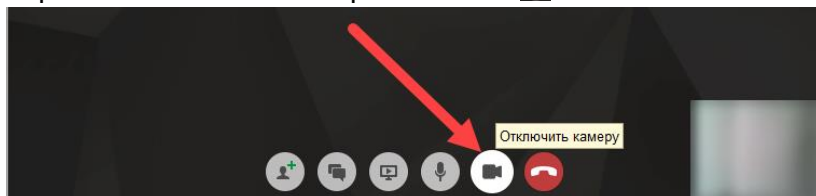
Это связано с тем, что вы работаете через внешние динамики ноутбука

Решение: используйте наушники.

2. Замедление/зависание видео и звука при видеозвонках с большим количеством участников

Это связано с малой мощностью отдельных компьютеров, участвующих в звонке, и/или ограниченной пропускной способностью сети.

Решение: во время звонка отключите камеру на «проблемных» компьютерах кнопкой 



Обычно компьютер с проблемами связи помечен значком "!" в оранжевом треугольнике.

3. Мерцание видео при звонке в тонком клиенте

Встречается на компьютерах с видеокартой NVIDIA.

Решение 1: используйте веб-клиент.

Решение 2: переключите на компьютере используемую видеокарту с NVIDIA на встроенную.

4. Проблемы с уведомлением о входящем звонке

Решение: если уведомление не приходит вызываемому абоненту, перезапустите клиент ДО у обоих участников звонка.

5. Статус пользователя отображается неверно


Будет исправлено в одной из следующих версий платформы 1С:Предприятие.

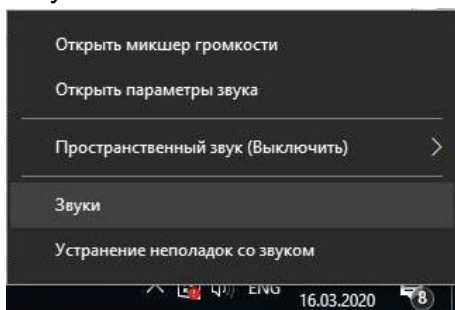
6. Видео-и аудиозвонки не работают при подключении через RDP

Это поведение по умолчанию. Клиент ДО для видео- и аудиозвонков должен быть запущен локально.

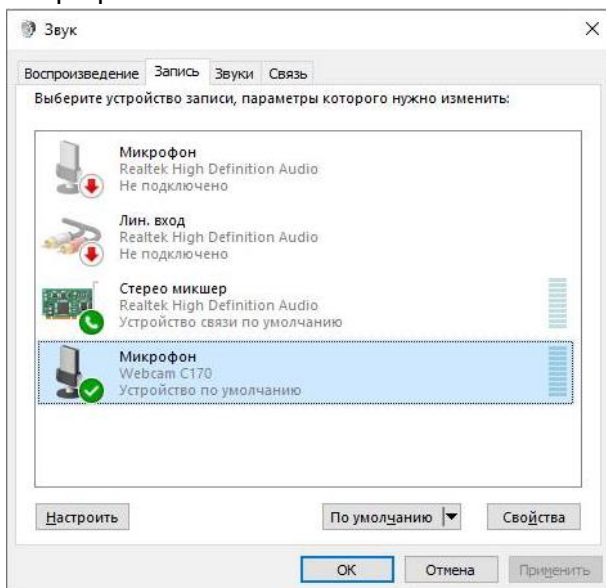
7. Собеседник не слышит вас во время звонка

Как исправить:

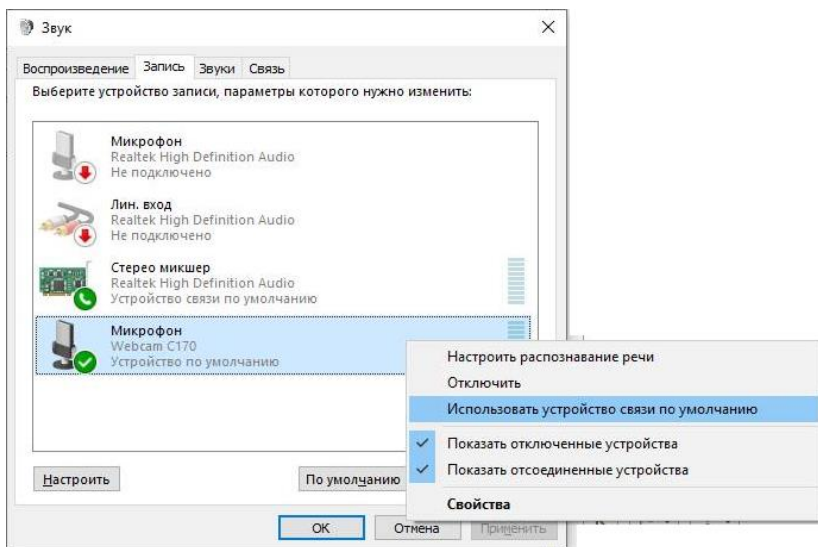
1) На панели задач компьютера правой кнопкой мыши кликните на значок динамика  и выберите пункт меню "Звуки".



2) Откройте вкладку "Запись" и найдите нужный микрофон.




3) Нажмите на него правой кнопкой мыши, выберите сначала "Использовать устройство связи по умолчанию", а потом "Использовать по умолчанию"

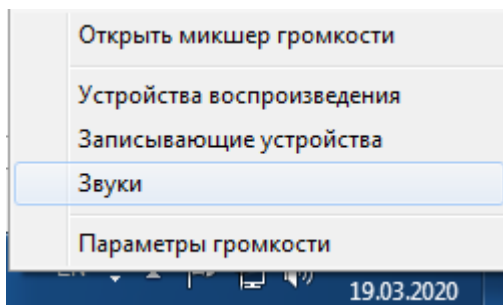


4) Проверьте, что выбран нужный микрофон.

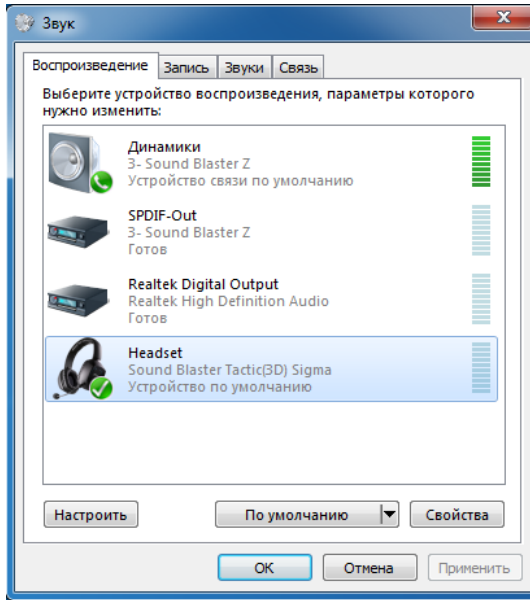
8. Вы не слышите собеседника во время звонка

Как исправить: настроить устройства воспроизведения (динамики и наушники). Для этого:

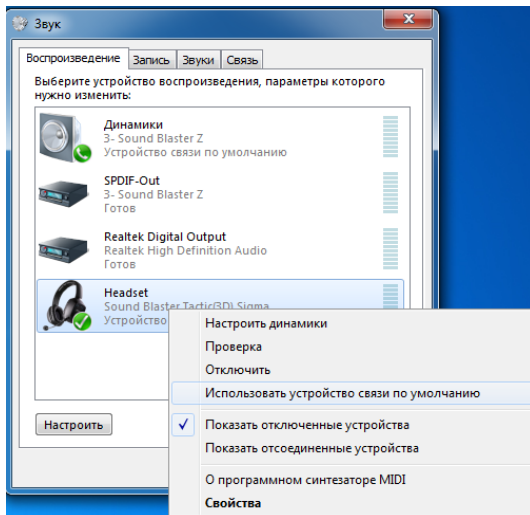
1) На панели задач компьютера правой кнопкой мыши кликните на значок динамика  и выберите пункт меню "Звуки".



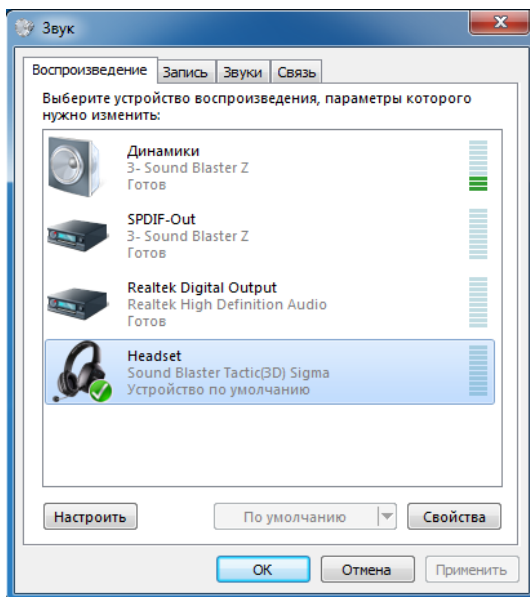
2) Откройте вкладку "Воспроизведение" и найдите нужное устройство.



3) Нажмите на него правой кнопкой мыши, выберите сначала "Использовать устройство связи по умолчанию", а потом "Использовать по умолчанию"



4) Проверьте, что выбрано нужное устройство.



9. В веб-клиенте 1С:ДО ошибка при ответе на ЗВОНОК

При попытке ответить на звонок всплывает сообщение "Объект системы взаимодействия не найден" – это ошибка. Возникает, если у принимающего не удалось инициализировать микрофон.

Решение: Проверить работу микрофона в браузере на странице <https://webrtc.github.io/samples/src/content/getusermedia/audio/>

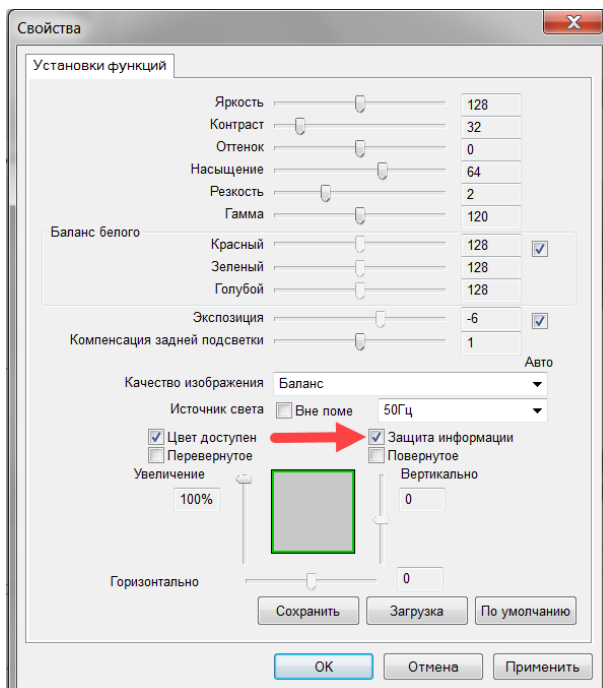
Проверить работу камеры в браузере на странице <https://webrtc.github.io/samples/src/content/getusermedia/gum/>

Ошибка будет исправлена в одном из следующих релизов платформы 1С:Предприятие.

10. Периодически отключается камера ноутбука

Поведение: периодически отключается камера ноутбука – как в 1С:Документообороте, так и в Skype.

Решение: в настройках камеры Skype снять флаг "Защита информации".



После этого камера начинает работать и в скайпе, и в 1С:Документообороте. Возможно, это действие нужно будет повторить через некоторое время.

11. От чего зависит качество видеозвонка?

Качество видеозвонка обусловлено мощностями индивидуальных компьютеров. Основная нагрузка ложится на компьютеры участников, не на сервер.

Количество участников в конференции зависит:

1. В первую очередь от качества канала связи. Практика показала, что даже в конференции из двух участников могут возникать проблемы. При оценке качества канала связи в первую очередь нужно учитывать:
 - количество потерь пакетов
 - полосу пропускания канала
 - нестабильность задержки передачи пакетов

Чем больше участников, тем больше потребуется полосы пропускания. Практика показывает, что "средние" компьютеры не тянут более 9 участников.

Стоит отметить, что качество связи WIFI-точки существенно уступает проводному соединению и зависит от количества подключенных к ней устройств. Поэтому рекомендуется использовать Ethernet, если есть такая возможность.

2. Разрешение вебкамеры и частота кадров.

Чем больше разрешение и частота кадров, тем больше потребуется полосы пропускания канала связи, мощности CPU и объема памяти.

Не рекомендуется использовать использовать вебкамеры больше 1280x720@30 fps.

3. Мощность CPU.

Чем больше участников, тем больше ресурсов CPU потребуется (линейная зависимость). При нехватке качества канала связи или ресурсов CPU качество видеоконференции будет снижаться.