

# Adobe Connect feilsøkingssguide

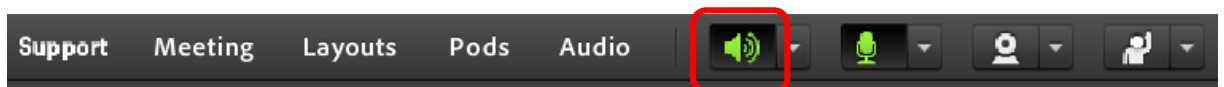
For nettstudentar ved HVL

## Høgtalar – ingen lyd

- **Pass på at høgtalaren er aktivert i Adobe Connect.**

Symbolet for høgtaler på verktøylinja øverst i nettrommet skal lyse grønt som på figuren under.

Dersom symbolet har kvit farge, så er ikkje høgtalaren aktivert. Trykk på symbolet for å aktivere høgtalaren.



- **Pass på at rett høgtalar er valt på din pc**

1. Høgreklikk på høgtalarsymbolet på oppgåvelinja nedst til høgre på skjermen.

2. Vel «Lyder» i pop-up-menyen.

3. Vel fana «Avspilling» og sjekk at rett mikrofon er valt.

The composite image illustrates the troubleshooting steps. At the top left, a text box explains step 1: clicking the speaker icon in the taskbar. A red arrow points from this box to the speaker icon in the Windows taskbar, which is highlighted with a red box. To the right, a context menu is shown with 'Lyder' highlighted by a red box and a mouse cursor. A red arrow points from a text box (step 2) to this menu item. Below the taskbar, another text box (step 3) points to the 'Avspilling' tab in the Windows 'Lyd' control panel window, which is also highlighted with a red box. The 'Lyd' window shows a list of audio devices, with 'Øretelefon' (headphones) selected and marked with a green checkmark.

## Høgtalar – lav lyd

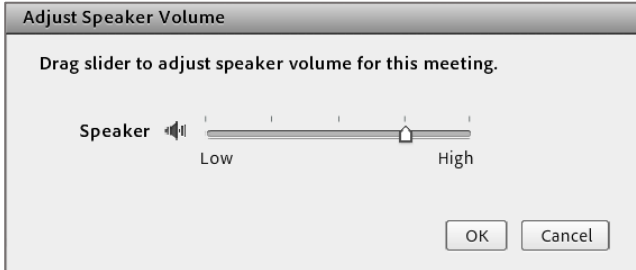
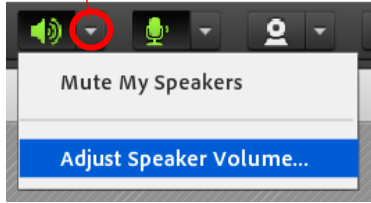
- **Bruk eit godt headset**

Du treng eit godt headset med mikrofon. Headset må vere av USB-type, ikkje mini-Jack pluggar. Dette har med lyd-kvaliteten å gjere.

- **Juster høgtalar-volum i Adobe Connect.**

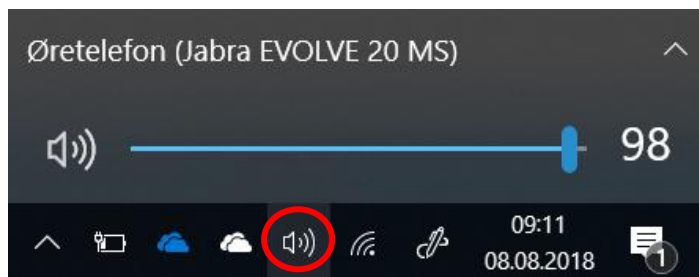
Du kan justere volumet i Adobe Connect på denne måten:

1. Gå til verktøymenyen i Adobe Connect og klikk på den vesle pila ved sidan av høgtalarsymbolet. Vel «Adjust Speaker Volume...»
2. Dra glidebrytaren å justere volum.



- **Juster høgtalar-volum på pc.**

Klikk på høgtalarsymbolet på oppgåvelinja nedst til høgre på skjermen og dra glidebrytaren for å justere volum



## Mikrofon – ingen lyd

- **Pass på at mikrofonen er aktivert og slått på i Adobe Connect.**

Symbolet for mikrofon på verktøylinja øverst i nettrommet skal lyse grønt som på figuren under.

Dersom symbolet har kvit farge, så er ikkje mikrofonen aktivert. Trykk på symbolet for å aktivere mikrofonen.

Dersom det er ein strek over mikrofon-symbolet, så er lyden er slått av. Trykk på symbolet for å slå på lyden.



- **Sjekk at du har gitt Adobe Connect tilgang til mikrofonen din**

2. I Adobe Connect: høgreklikk ein eller annan stad på skjermen og vel «Settings...»

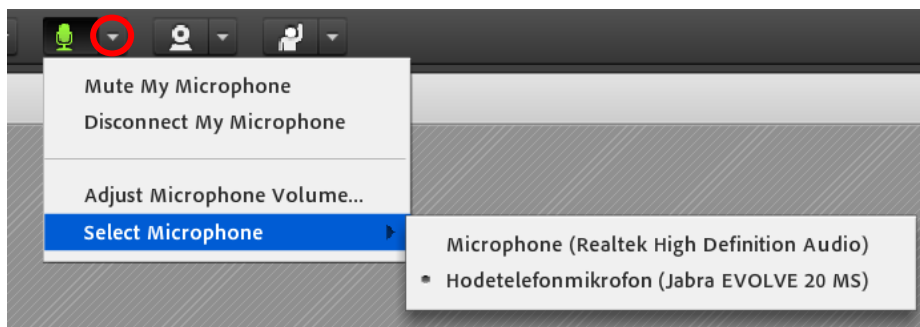
1. Vel fana med bilete av ein skjerm med eit auge på, og hak av for «Allow» og «Remember».

The image shows two screenshots. The top one shows a 'Settings...' button highlighted with a red box. The bottom one shows the 'Adobe Flash Player Settings' dialog box. It has a 'Privacy' section with the text 'Allow connect.uninett.no to access your camera and microphone?'. There are two radio buttons: 'Allow' (selected) and 'Deny'. There is a checked 'Remember' checkbox. At the bottom, there are icons for camera, microphone, and a 'Close' button. A red box highlights the camera icon, and red arrows point from the text 'Vel fana med bilete av ein skjerm...' to the camera icon and the 'Remember' checkbox.

- **Sjekk at rett mikrofon er valt i Adobe Connect.**

Dette kan du gjere slik:

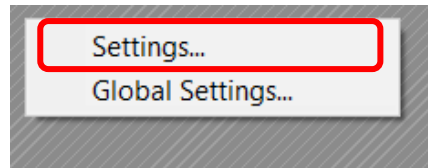
1. På verktøylinja i Adobe Connect: Trykk på den vesle pila ved mikrofon-symbolet og vel «Select Microphone». Ein svart prikk markerer kva for ein mikrofon som er valt. For å velje ein annan mikrofon, klikk på namnet til den aktuelle mikrofonen.



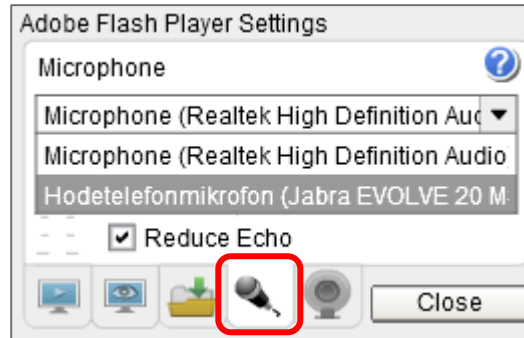
Alternativt kan du velje mikrofon ved å bruke «Meeting – Audio Setup Wizard...»

I tillegg må du sjekke at rett mikrofon er valt i Adobe Flash Player Settings:

2. I Adobe Connect: høgreklikk ein eller annan stad på skjermen og vel «Settings...»

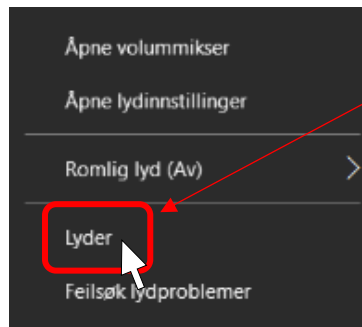


3. Vel fana med bilete av ein mikrofon, og sjekk at rett mikrofon er valt. Du kan velje ein annan mikrofon ved å klikke på den vesle pila til høgre for den noverande mikrofonen og deretter klikke på rett mikrofon i nedtrekksmenyen.



- **Sjekk at rett mikrofon er valt på din pc (kontrollpanel)**

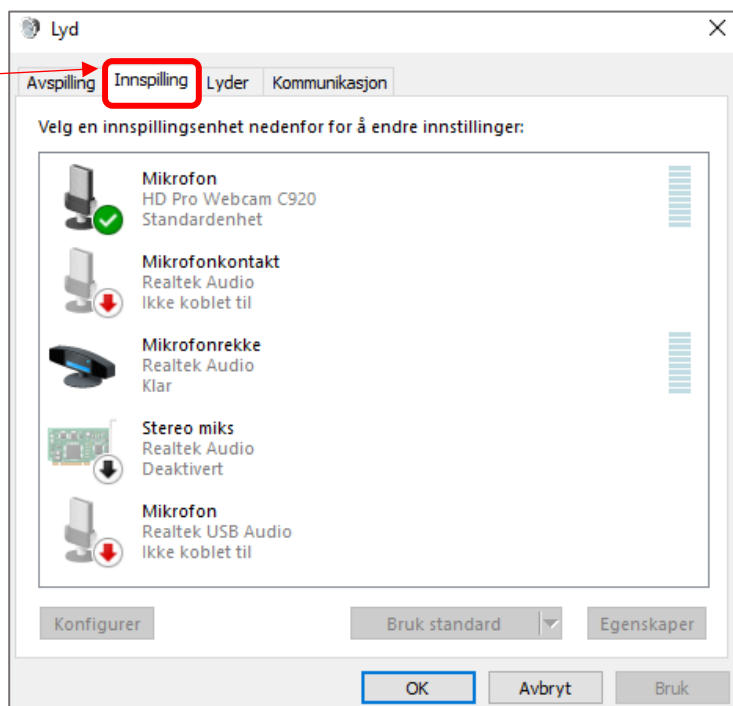
1. Høgreklikk på høgtalarsymbolet på oppgåvelinja nede til høgre på skjermen.



2. Vel «Lyder» (eng: «Sounds») i pop-up-menyen.



3. Vel fana «Innspilling» og sjekk at rett mikrofon er valt.



## Mikrofon – lav lyd

- **Bruk eit godt headset**

Du treng eit godt headset med mikrofon. Headset må vere av USB-type, ikkje mini-Jack pluggar. Dette har med lyd-kvaliteten å gjere.

Dersom du ikkje ønskjer å bruke headset, kan du bruke ein bordmikrofon med innebygd ekkokansellering, for eksempel Phoenix Audio Duet PCS6. Du kan ikkje bruke lause eller innebygde mikrofonar i skjerm eller pc.

- **Juster mikrofon-volum på din pc**

Klikk på valgte mikrofon og velg «Egenskaper». Her finner du fanen Levels som styrer utnivået på lyd. Dette skal helst stå på rundt 70% for optimal lyd fra mic.

1. Høgreklikk på høgtalarsymbolet på oppgåvelinja nede til høgre på skjermen.

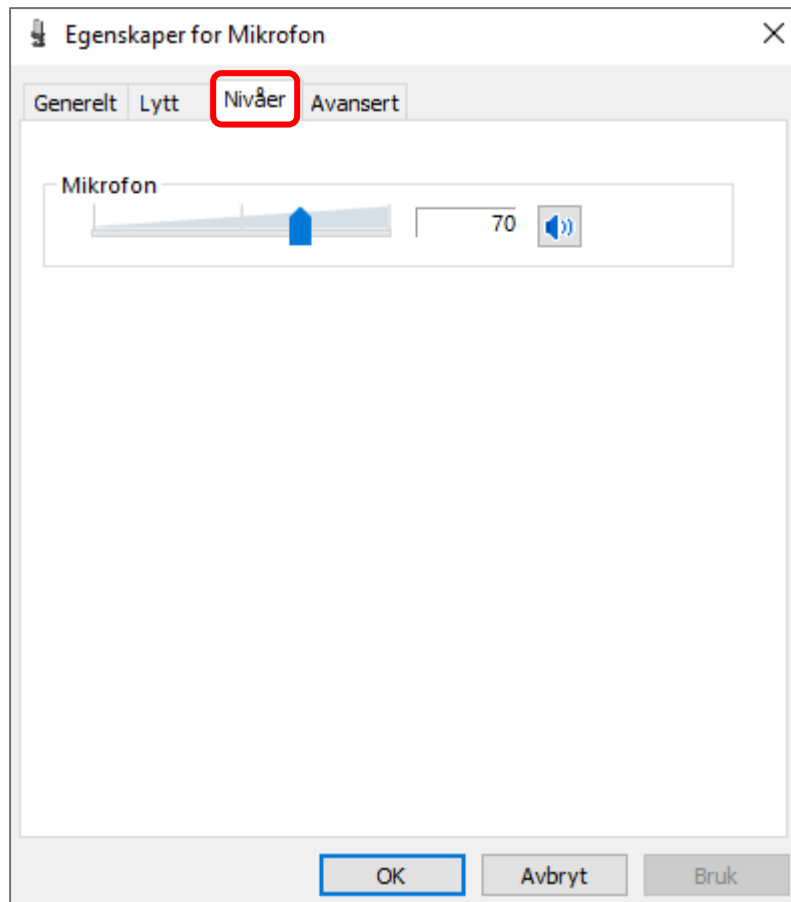
2. Vel «Lyder» (eng: «Sounds») i pop-up-menyen.

3. Vel fana «Innspilling» (eng: «Recording») og sjekk at rett mikrofon er valt.

4. Klikk på rett mikrofon og vel «Egenskaper»

The image shows a Windows 10 taskbar with the speaker icon highlighted. A context menu is open over it, with 'Lyder' selected. Below, the 'Lyd' (Sound) control panel window is shown with the 'Innspilling' (Recording) tab active. The 'Mikrofon HD Pro Webcam C920 Standardenhet' is selected, and the 'Egenskaper' (Properties) button is highlighted.

5. Vel fana «Nivåer» og dra glidebrytaren for å justere volumet.

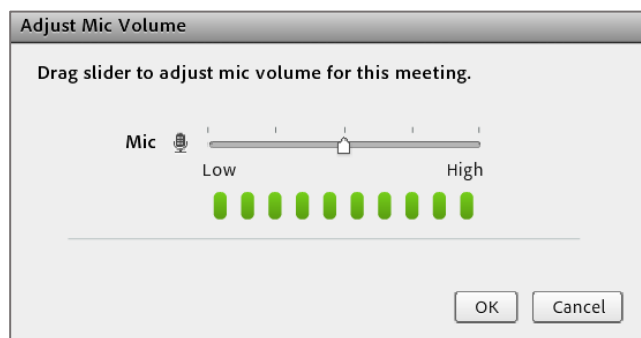


- **Juster mikrofon-volum i Adobe Connect**

1. Gå til verktøymenyen i Adobe Connect og klikk på den vesle pila ved sidan av mikrofonssymbolet. Vel «Adjust Microphone Volume...»



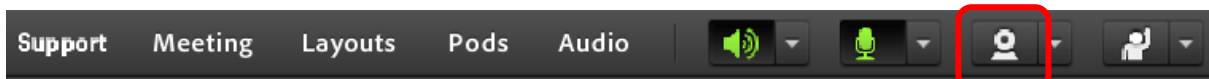
2. Dra glidebrytaren å justere volum.



## Kamera – svart bilete

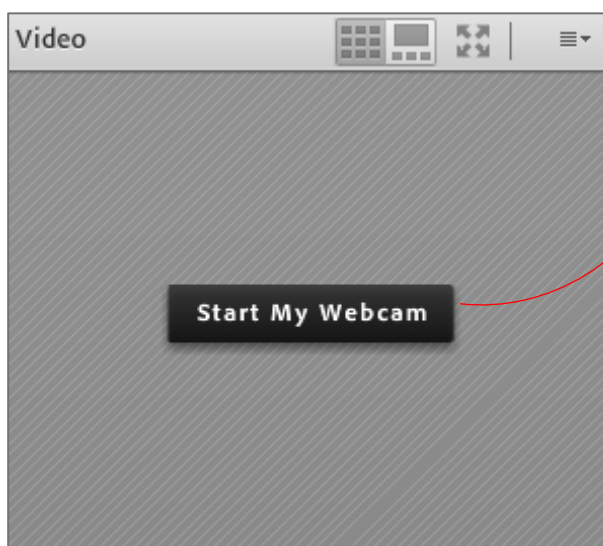
- **Pass på at kamera er slått på i Adobe Connect.**

Symbolet for kamera på verktøylinja øvst i nettrommet skal lyse grønt. Dersom symbolet har kvit farge, så er ikkje kamera slått på.

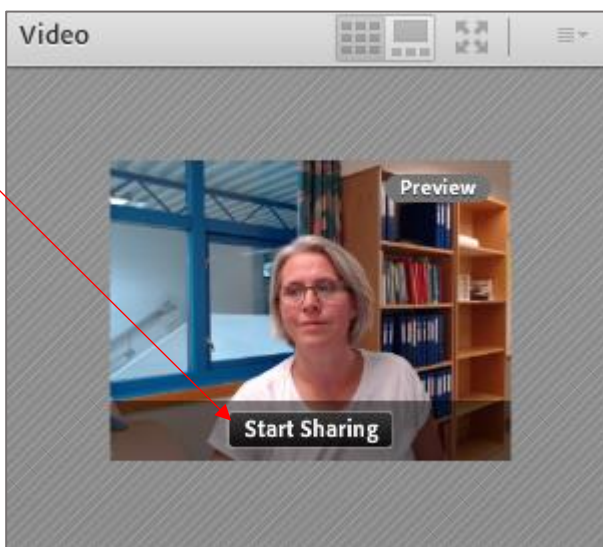


Slik kan du slå på kamera:

1. Klikk på kamera-symbolet i verktøylinja, eller klikk på «Start My Webcam» i Video-poden. Dette startar ei førehandsvisning av ditt videobilde.

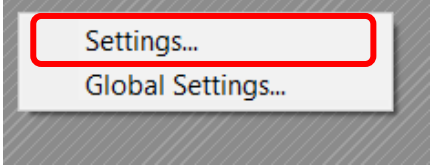
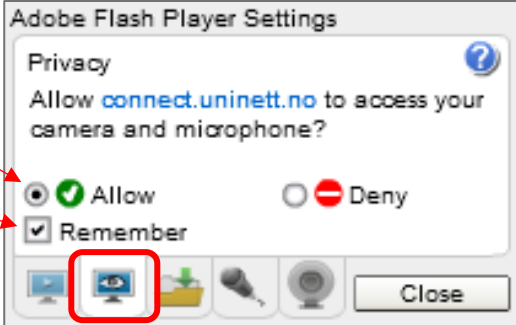


2. Klikk på «Start Sharing» for at dei andre som deltek i møtet skal kunne sjå deg.



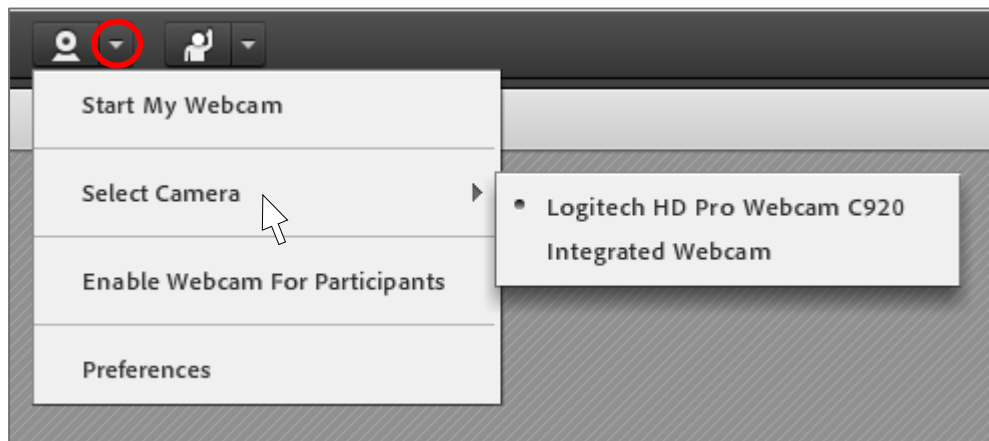
- **Har du brukt Skype, kan kameraet være låst til programmet.**  
Prøv å avslutte Skype. Restart datamaskina og logg inn på nytt.

- **Sjekk at du har gitt Adobe Connect tilgang til ditt kamera**

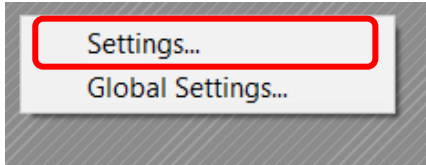
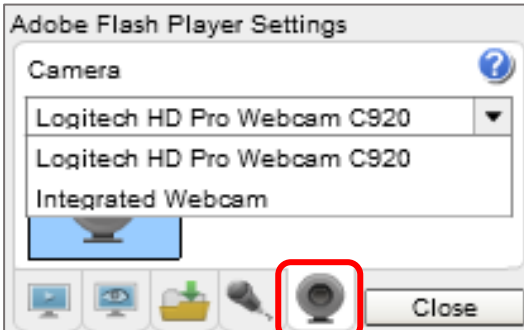
1. I Adobe Connect: høgreklikk ein eller annan stad på skjermen og vel «Settings...»  

2. Vel fana med bilete av ein skjerm med eit auge på, og hak av for «Allow» og «Remember».  


- **Pass på at rett kamera er valt i Adobe Connect.**

1. På verktøylinja i Adobe Connect: Trykk på den vesle pila ved kamera-symbolet og vel «Select Camera». Ein svart prikk markerer kva for eit kamera som er valt. For å velje eit anna kamera, klikk på namnet til det aktuelle kameraet.



I tillegg kan du sjekke at rett kamera er valt i Adobe Flash Player Settings:

2. I Adobe Connect: høgreklikk ein eller annan stad på skjermen og vel «Settings...»  

3. Vel fana med bilete av eit kamera, og sjekk at rett kamera er valt. Du kan velje eit anna kamera ved å klikke på den vesle pila til høgre for det noverande kamera og deretter klikke på rett kamera i nedtrekksmenyen.  




## Kamera – hakkete bilete

- **Det er viktig å ha eit godt webkamera.**  
Kjøp helst eit kamera i HD-kvalitet med usb-kobling og ekkokansellering på mikrofonen. Du får eit bra kamera til rundt 600 kroner.
- **Problem med hastighet på nettet**  
For å få eit stabilt bilde og god lyd-kvalitet er det viktig at du har stabil nettforbindelse. Forbindelsen må ha lav grad av pakkeforsinking (<50Ms). Du må ha minimum 5 Mbps hastighet nedlasting, og 0,5 Mbps opplasting (Telenor Breiband 5 eller tilsvarende).

Vi anbefaler at du ikkje er tilknytt trådløst nett på nettsamlingane, men at du brukar kabla nettforbinding mellom PC/laptop og router.

Inntil du får skaffa nettverkskabel og/eller raskare nettforbindelse, kan du prøve å skru ned kvaliteten på videooverføringa. Det kan du gjere slik:

The image shows a screenshot of the Adobe Connect interface with three numbered steps explaining how to adjust video quality. Step 1 points to the 'Meeting' menu in the top toolbar. Step 2 points to the 'Video' option in the 'Preferences' dialog box. Step 3 points to a slider in the 'Video Quality' section of the 'Preferences' dialog, which is currently set to 'High' and needs to be moved towards 'Low'.

1. På verktøylinja i Adobe Connect:  
Vel «Meeting – Preferences»
2. Vel «Video»
3. Dra glidebrytaren mot venstre for å justere ned oppløysinga.

## Kamera – fryst bilete

- Dette løyer seg ofte dersom du går ut og inn av møterommet: På verktøylinja i Adobe Connect: Vel «Meeting – Exit Adobe Connect» for å gå ut av møterommet. Logg deg deretter inn på nytt. Dersom dette ikkje løyer problemet, kan du prøve å restarte nettlesaren eller restarte datamaskina.