

科技云会常见问题

作者：中国科学院计算机网络信息中心
科技云运行与技术发展部
总体技术业务室

中国科学院计算机网络信息中心
2020年3月26日

摘要

本文档主要介绍了科技云会使用中的常见问题与解决方法。

目 录

摘要.....	I
Q1、如何在 PC 客户端开启会议?	5
Q2、如何在移动客户端开启会议?	7
Q3、如何加入会议?	9
Q4、“科技云会”对网络带宽的需求?	10
Q5、在开会时听到回声怎么办?	11
Q6、为什么我看不到“共享声音”选项?	11
Q7、参会者无法听见发言者的声音怎么办?	12
Q8、本地的视频为何是左右反的?	12
Q9、摄像头无法打开或客户端没有列出摄像头怎么办?	13
Q10、如何开启双显示器模式?	14
Q11、如何在双流双屏幕显示时共享 PPT?	15
Q12、录制会议文件大约需要多少存储空间?	17
Q13、如何查找录制的文件?	18
Q14、如何在视频布局中指定显示演讲人的视频?	18
Q15、Mac 客户端无法成功安装的解决办法	23
Q16、Mac 端更新说明	29
Q17、iOS 客户端无法安装问题及解决.....	36
Q18、Android 客户端反复提醒升级的解决办法	37
Q19、Mac 客户端出现会议共享黑屏问题的解决办法	39
Q20、科技云会支持召开项目总结和验收会议	40
Q21、用户权限——将参会者设置为等待状态.....	45
Q22、用户权限——将已登陆人员强制下线	48

Q23、用户权限——锁定会议.....	51
Q24、Win7 客户端安装问题解决—.Net Framework 手动安装	54
Q25、科技云会——同时共享两路摄像头功能.....	56
Q26、主持人不进会时参会者如何获得主持人权限.....	58
Q27、科技云会 Windows 客户端共享屏幕出现黑屏的解决方法	61

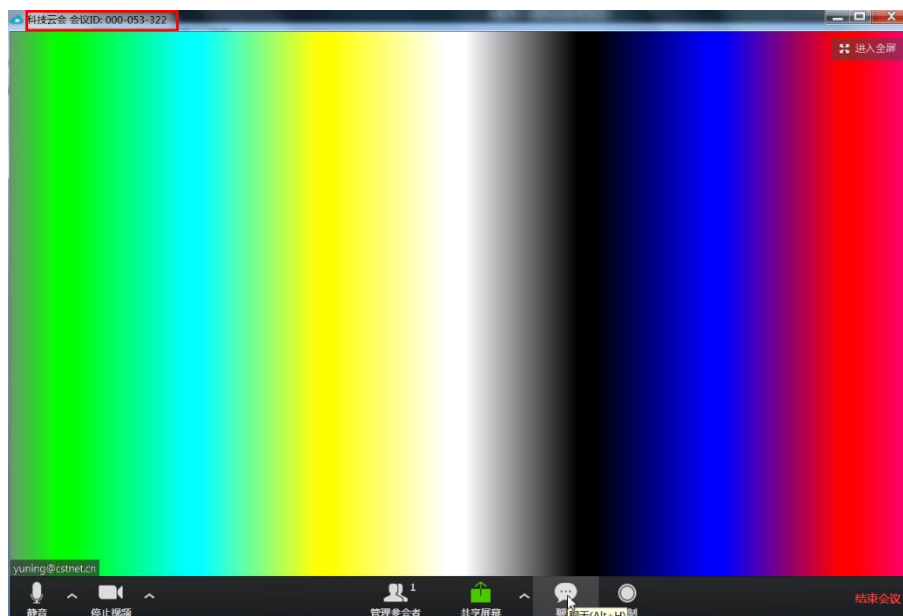
Q1、如何在 PC 客户端开启会议？

使用“科技云会”PC 客户端开启会议的方法，如图所示。





将屏幕左上方的会议 ID 告诉需要参会的联系人，他们可以在客户端中，通过输入会议 ID 的方法加入会议。



Q2、如何在移动客户端开启会议？

在手机中点击“科技云会”的图标后，点击“登录”按钮，然后输入中国科技云通行证的帐号和密码，登录客户端。再按照以下步骤操作：





Q3、如何加入会议？

未登录状态，点击“加入会议”，输入会议 ID，加入会议。



版本号：2.0



登录状态，点击“加入会议”，输入会议 ID，加入会议。



点击会议邀请链接加入会议，例如：

<https://cc.cstcloud.cn/run/index.html?/j/48066>

Q4、“科技云会”对网络带宽的需求？

1. 对于 1:1 的视频会议：HQ 画质的视频，需要 600kbps（上行/下行），HD 画质的视频，需要 1.2Mbps（上行/下行）
2. 对于群组的视频会议：HQ 画质的视频，需要 600kbps/1.2Mbps（上行/下行）。在画廊模式下，1.5Mbps/1.5Mbps（上行/下行）
3. 对于只有屏幕共享的会议：150-300kbps

4. 对于只有音频 VoiP 的会议：60-80kbps

Q5、在开会时听到回声怎么办？

1. 请检查是不是有参会人位置很近，比如在同一个房间内多个设备加入同一个会。
2. 在 PC/MAC 上通过 USB 麦克加入会议，不建议使用笔记本内置的麦克和扬声器。
3. 扬声器、音箱的音量是否设置过大。
4. 打开"科技云会"客户端的参会人列表,看有哪几个人的麦克标志在闪动。如果对方不在说话，而他的麦克又在闪动，则说明回音是从他那里传来的。请把他静音。

Q6、为什么我看不到“共享声音”选项？

如果您的计算机是 Windows XP 操作系统，则在打开“科技云会”的 PC 客户端时，在“共享屏幕”的“高级选项”中，就没有“共享声音”选项。

Q7、参会者无法听见发言者的声音怎么办？

- 对于发言者
 - 请检查是否已经连接电脑音频
 - 请检查麦克风设置，在客户端的设置里可以测试麦克风
 - 请检查麦克风是否选择了正确的设备
- 对于参会者
 - 请检查是否已经连接电脑音频
 - 请检查播放设备已正确安装并和电脑连接
 - 请确认是否选择了正确的播放设备，并调节到合适的音量大小
(在客户端设置里可以测试播放设备)

Q8、本地的视频为何是左右反的？

这是因为启用了视频的镜像效果。可以在“设置” - “视频”里进行设置。





Q9、摄像头无法打开或客户端没有列出摄像头怎么办?

1. 请确认摄像头已接通并开启
2. 请在客户端的设置里选择正确的摄像头
3. 请检查摄像头是否被其他程序占用, 比如 QQ、SKYPE 等, 把这些程序退出再尝试

4. 请换一个 USB 口连接摄像头（有些 USB 口供电太低）

Q10、如何开启双显示器模式？

登录“科技云会”客户端，点击“设置”。



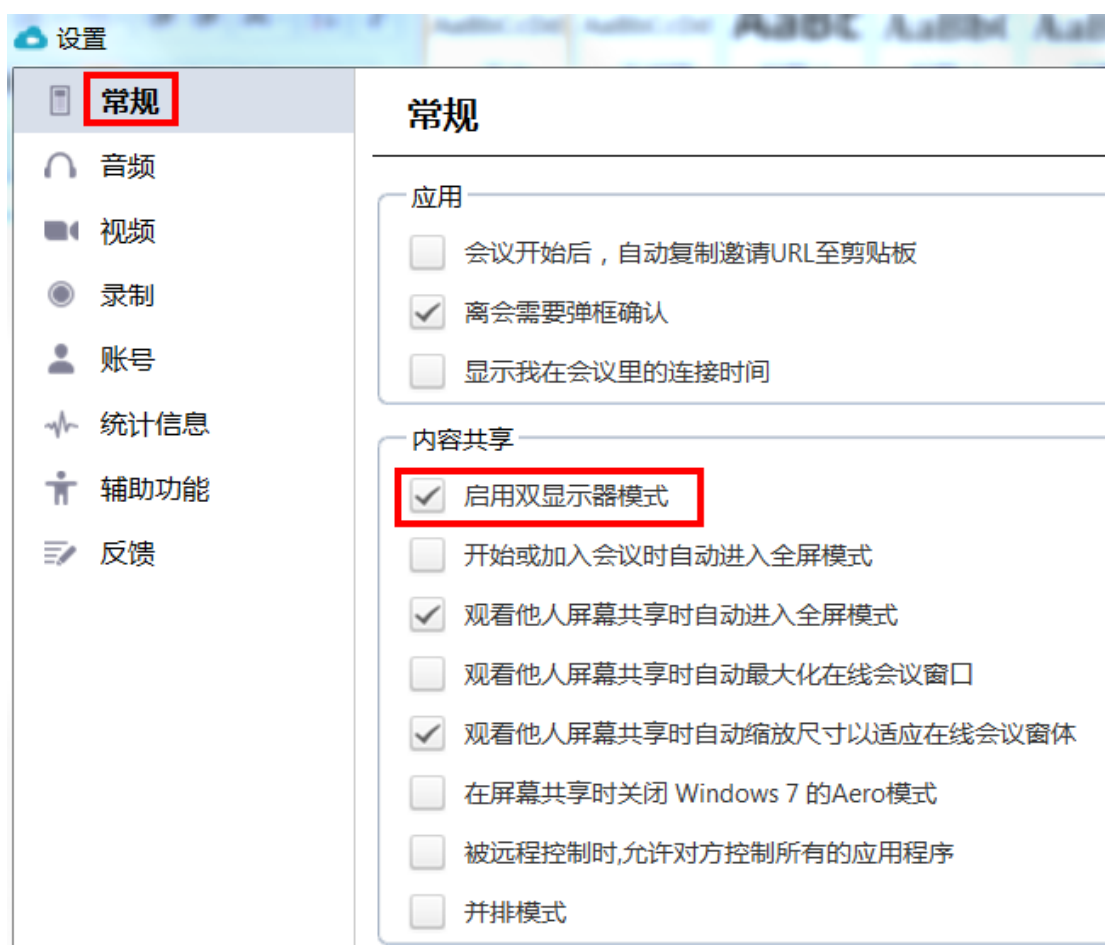
在“常规”中，选择“启动双显示器模式”。



设置完成后，重新启动会议，双屏幕显示即生效。备注：电脑连接第二屏幕的时候采用“扩展”模式。

Q11、如何在双流双屏幕显示时共享 PPT?

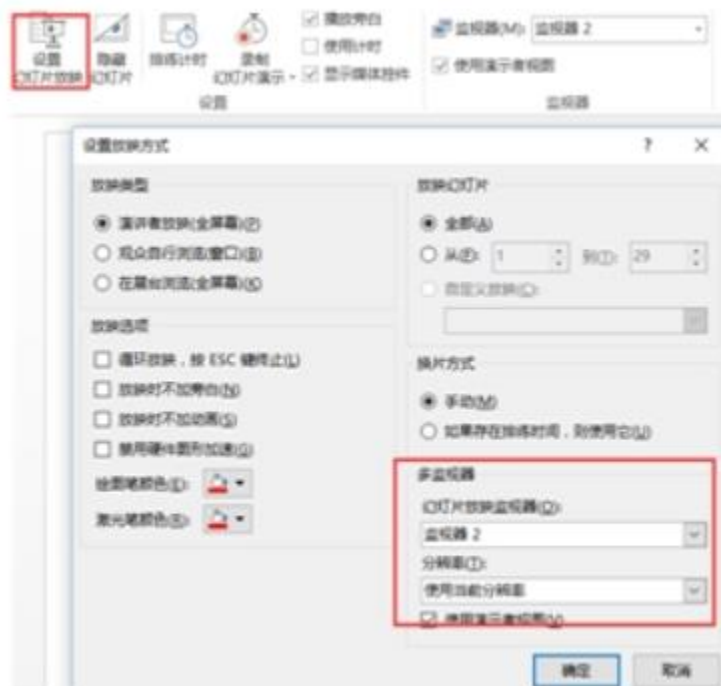
在客户端开启双流双显示器模式后，重新启动会议。



将第二屏显示设置为“扩展”模式。



建议使用“演讲者”视图放映幻灯片。



点击客户端窗口下方工具栏中的“共享屏幕”，选择“共享桌面 2”或者“PowerPoint 幻灯片放映”，共享开始。



Q12、录制会议文件大约需要多少存储空间？

录制文件的大小与会议内容、分辨率、帧率等是相关的。一个全视频的会议，录制文件大约：360p 1分钟 7M 左右；720p 1分钟 12M 左右。

Q13、如何查找录制的文件？

“科技云会”支持桌面端录制会议。会议结束后，录制文件会自动转换为 MP4 格式的视频文件和 M3A 的音频文件。

在“视频设置”的“录制”中，能够查看录制文件保存的位置。



Q14、如何在视频布局中指定显示演讲人的视频？

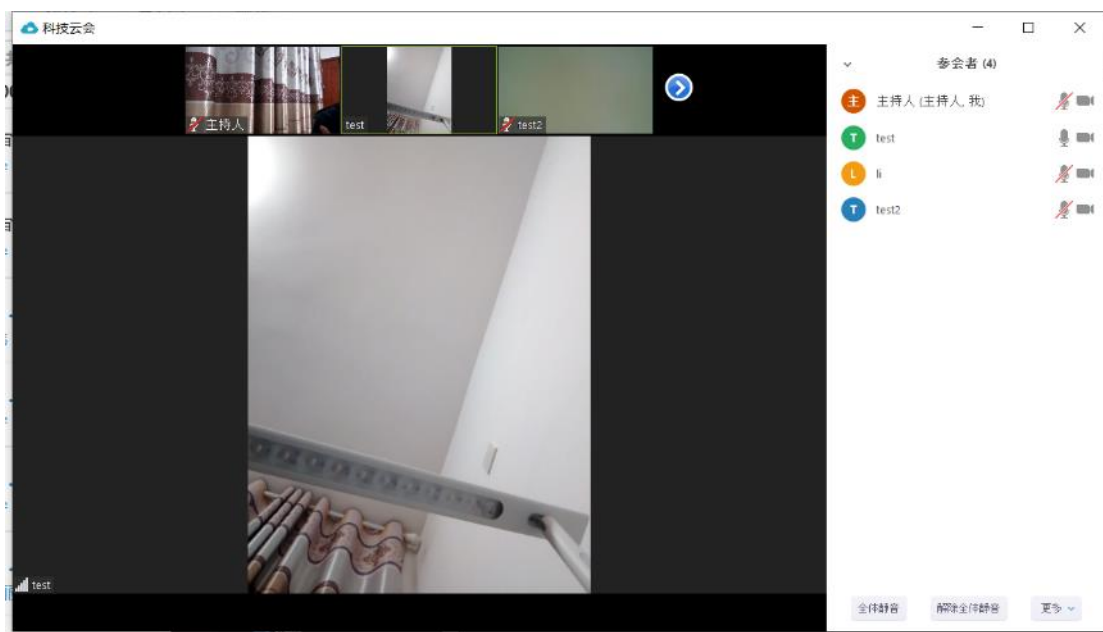
召开多人会议时，在不“共享屏幕”情况下，视频布局可以设置

成“演讲者视图”或“画廊视图”。“演讲者视图”布局模式下，当前演讲者会切换至较大视频窗口，默认为语音激励模式，当前演讲者会切换到较大视频窗口，但有时因有参会者忘记关闭麦克风，一旦发出声音，就会导致参会者视频切换到较大视频窗口，有时甚至导致来回切换视频，严重影响到会议显示效果。此外，部分会议主持人希望能够让所有参会者统一查看当前演讲者视频。

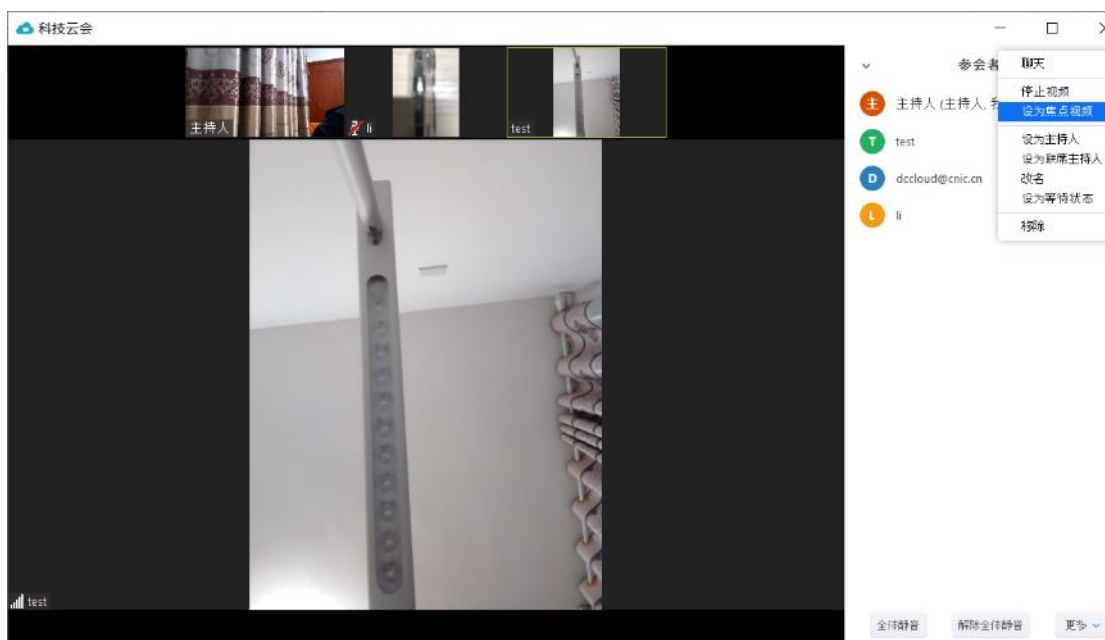
针对以上需求，科技云会提供了“焦点视频”功能。“焦点视频”可将某位参会者的视频固定显示在“演讲者视图”中的较大视频窗口。如希望启用“焦点视频”功能，您的会议中至少需要有3名参会者开启了视频，且此项功能只能由会议主持人来操作。

1.1. 具体操作流程

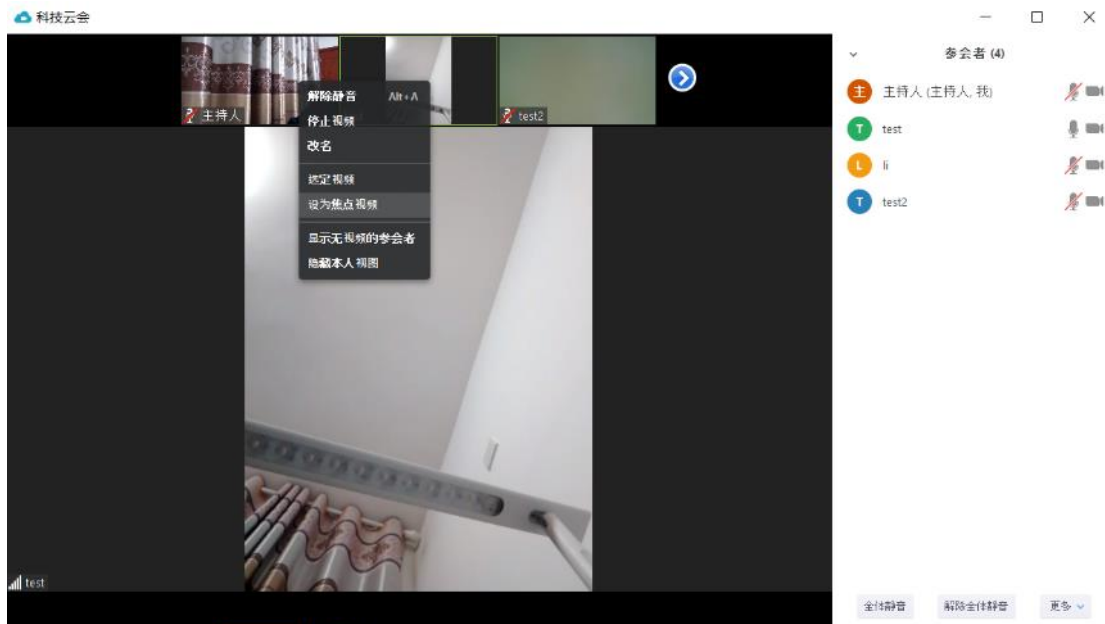
1、会议主持人需要点击“管理参会者”选项，打开“参会者”的列表。



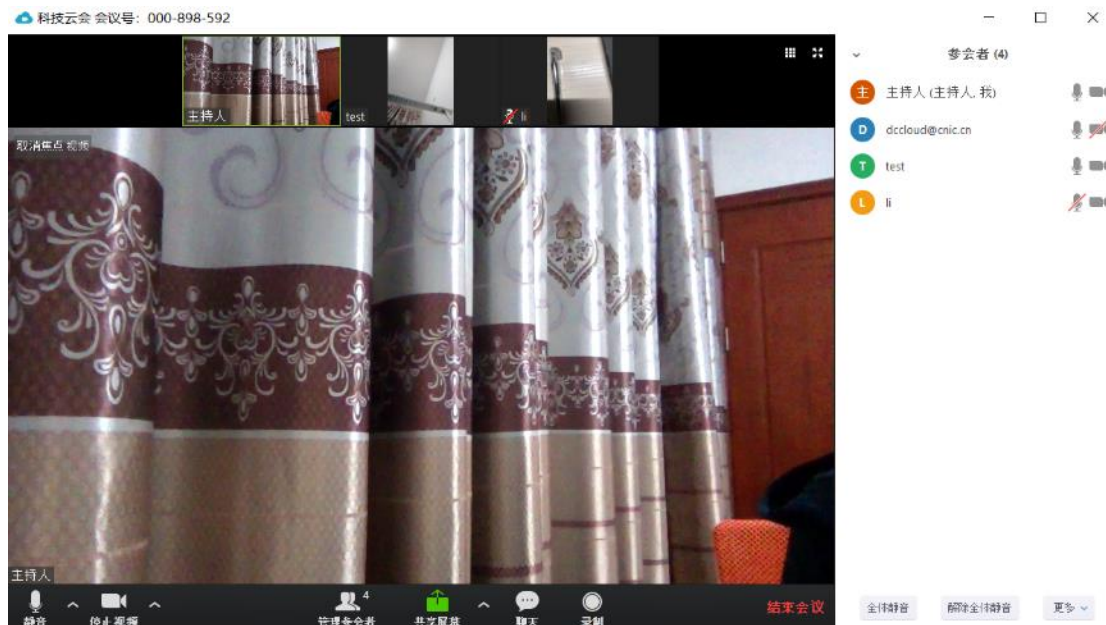
2、将鼠标移至需设置为焦点视频的参会者，点击“更多”，在出现的选项中选择“设为焦点视频”。



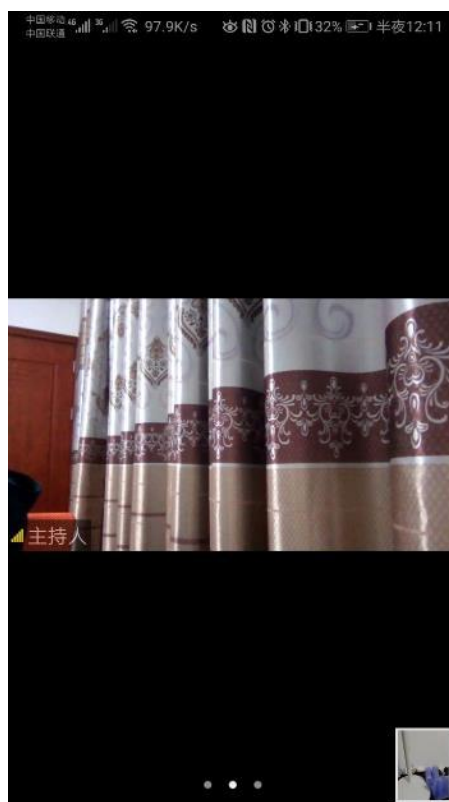
注：以上两步，也可以直接通过点击参会者视频右键，进行设置。



3、设置完成后，所有参会者的演讲者视图，当前演讲者均为被选中参会者视频。

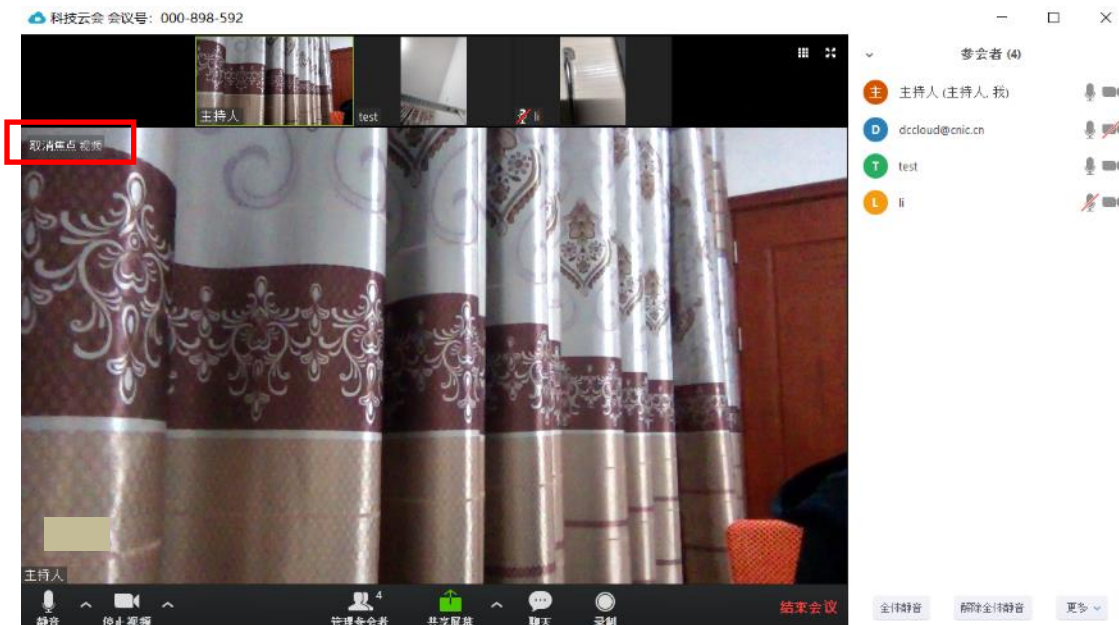


Windows 版显示效果



移动端显示效果

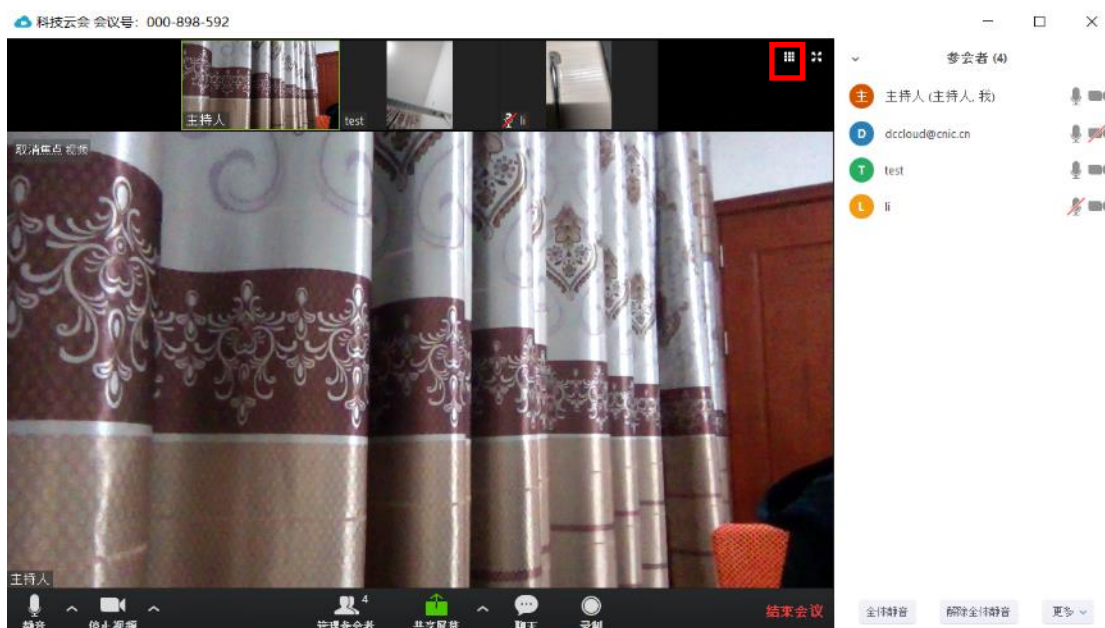
4、若需要取消焦点视频，可以由主持人点击“取消焦点视频”的选项。



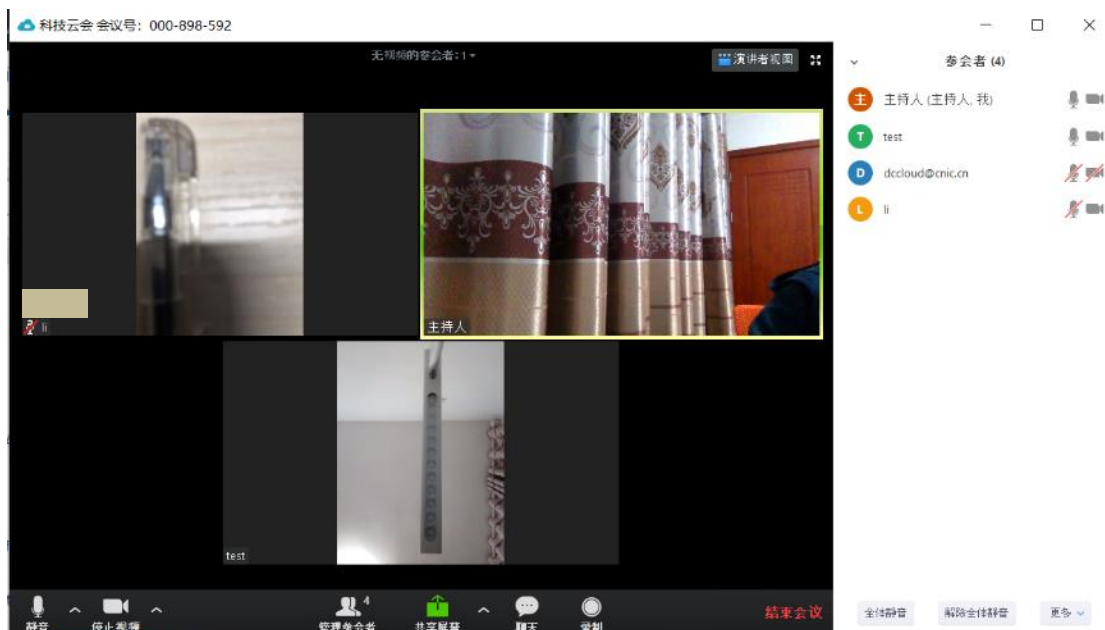
取消后，演讲者视图恢复成语音激励模式。

1.2. 附加说明

设置焦点视频只能固定参会者的“演讲者视图”的画面，参会者仍然有权改变视频布局，点击右上角图标，可更改为“画廊视图”。



“画廊视图”模式下，绿框视频内容为主持人选定的焦点视频。



Q15、Mac 客户端无法成功安装的解决办法

当安装科技云会 Mac 客户端时，因 Mac 系统安全权限要求高，您可能无法成功安装客户端，

2. 可能遇到两种情况

情况一：Mac 系统阻止安装科技云会客户端

Mac 系统默认不允许安装从第三方平台下载的软件，因此在安装“科技云会” Mac 客户端时会被系统禁止。

情况二：安装时提示“科技云会”已损坏，无法打开

安装时出现“科技云会.app”已损坏，无法打开。您应该退出磁盘映像。”的提示。如下图所示：




3. 问题的解决办法

办法一：

- 1、在 Mac 系统中打开终端，
- 2、输入：`xattr -rd com.apple.quarantine/Applications/科技云会.app`

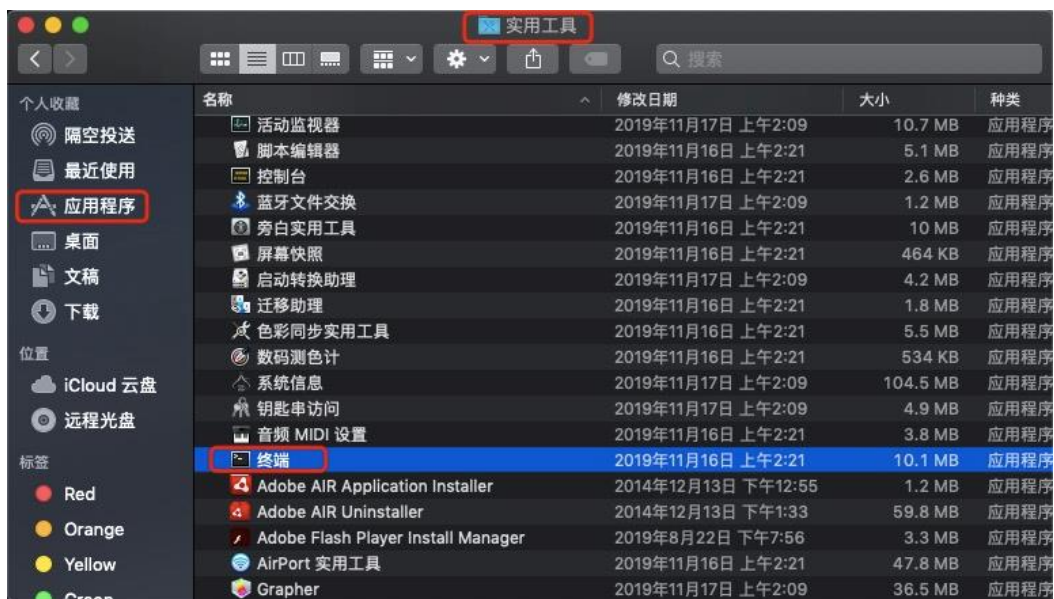
(注：/Applications 为 Mac 下.app 格式的软件安装的默认位置)

办法二：

1. 点击 Mac 系统界面左下方的图标，如图所示



2. 在“应用程序” — “实用工具”中，点击“终端”，如图所示



3. 在“终端”界面，输入命令“sudo spctl --master-disable”，此时系统会要求输入当前用户的计算机登录密码，如图所示


```
wangyd — -bash — 80x24
Last login: Wed Nov 20 13:44:09 on console
[liuyudedeMacBook-Air:~ wangyd$ sudo spctl --master-disable
>Password:
liuyudedeMacBook-Air:~ wangyd$
```

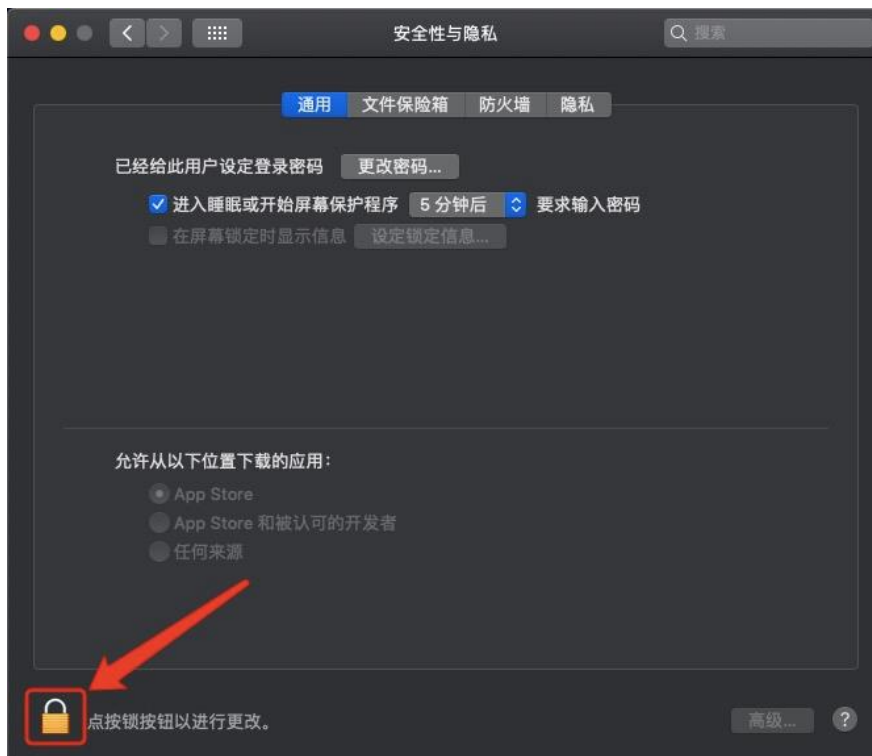
4. 输入密码后，返回 Mac 系统开始界面，点击左上方的苹果图标，再点击菜单项中的“系统偏好设置”，如图所示



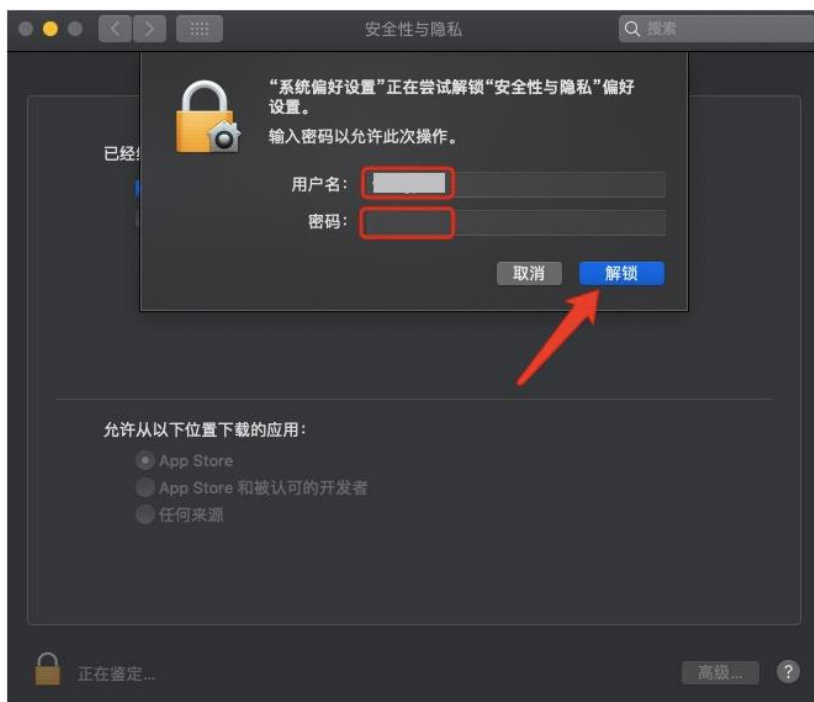
5. 在“系统偏好设置”界面中，点击“安全性与隐私”图标，如图所示



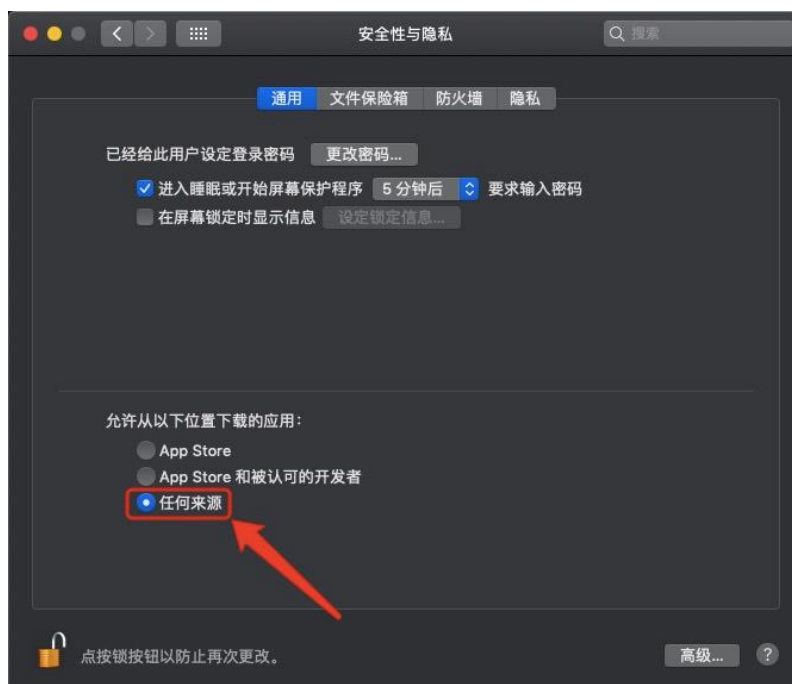
6. 在“安全性与隐私”界面中，点击左下角的图标以更改设置，如图所示



7. 在系统弹出的对话框中,输入登录此 Mac 计算机的用户名和密码,然后点击“解锁”按钮,如图所示



8. 成功解锁后,将“允许从以下位置下载的应用”设定为“任何来源”,如图所示



设置完成后,即可在 Mac 系统中安装“科技云会”客户端。“科

“科技云会”的 Mac 版客户端可在 <https://cc.cstcloud.cn/download> 中下载。

Q16、Mac 端更新说明

科技云会 Mac 端现已进行版本升级。大家可在 <https://cc.cstcloud.cn/download> 下载升级版 Mac 客户端。现有版本号为 10.15 的用户可以直接下载新版进行覆盖安装。现有版本号为 10.14 或以下的用户需卸载旧版后再进行下载安装。

感谢大家的支持！

附：

科技云会 Mac 端使用界面介绍

1. 进入科技云会 Mac 端,可见登录页面。用户可选择直接加入会议,或登录账号。



- 用户在登陆页面点击“加入会议”，在“加入会议”窗口输入会议号即可参会。无需登录账号。



- 用户在登录页面点击“登录”，进入账号密码输入框，登录账号。



- 登录账号后，可进入客户端首页。



5. 用户可在首页点击账号，进入“我的信息”，查看账号信息。



6. 用户可在客户端首页, 点击“预定会议”, 在会议信息窗口设置“会议主题”、“会议密码”、“开始时间”、“会议时长”等会议信息, 点击“完成”创建会议。



会议号 651436

会议主题 夏天的会议

会议密码 不输入视为不设置密码，最多十个字符，可以包含数字、

会议预设

开始时间 2020-02-07 01 00

会议时长 0小时 30分钟

主持人视频 开启 关闭

参会者视频 开启 关闭

参会者进入会议时静音 是 否

完成

7. 完成创建会议后，界面跳转至会议邀请页面，用户可通过发送邮件或发送邀请信息的方式邀请参会者。



8. 创建完成的会议会显示在会议列表中，会议列表会在用户取消或发送邀请后自动弹出，用户也可在客户端首页选择“我的会议”进行查看。

[全部会议](#)

#	会议号	会议主题	开始时间	会议时长	操作
1	651436	夏天的会议	2020-02-07 01:00	30	   

9. 用户需要下载科技云会的移动端，也可通过点击登录页面中“扫码下载软件”，获取二维码，下载移动端。



移动
协作



易用
安全

 使用说明

版本号 3.1.2

扫码下载软件



Q17、iOS 客户端无法安装问题及解决

科技云会在 iPhone 或 iPad 上安装时,可能会出现无法安装的提示,如下图所示:



无法安装的原因可能是因为 iPhone 或 iPad 权限设置限制, 设备未信任科技云会 app 的来源公司。用户需要在设置中添加信任公司。



按上图步骤完成权限设置后，iOS 客户端安装问题即可解决。

Q18、Android 客户端反复提醒升级的解决办法

当用户从 Android3.0.2 版本客户端点击升级科技云会至 Android3.0.3 版本时，某些手机可能会出现升级不成功的现象。在按照步骤完成升级后，科技云会版本仍为旧版，再次弹出升级提示，如下图所示：



出现此现象, 可能是因为设备中存有之前版本的数据残余。共有两种解决方式。

方法一:

为解决此问题, 用户可以先将设备上的旧版科技云会卸载, 卸载后再到 <https://cc.cstcloud.cn/download> 下载 Android 版本的新版客户端进行安装。

也可扫描二维码进行安装:



方法二：

用户也可以使用清除数据的方法以解决该问题。清除数据的方法再 “ 安卓版升级问题解决说明 ” (<https://cc.cstcloud.cn/assets/download/androidinfo.pdf>) 中有详细介绍，用户可以按步骤清除数据解决问题。

Q19、Mac 客户端出现会议共享黑屏问题的解决办法

用户使用科技云会 Mac 客户端，在 Mac 系统版本在 10.15 及以上的情况下，开启会议进行屏幕共享，会出现黑屏的现象，这是因为开启屏幕录制权限。

解决此问题的步骤如下：

1. 共享时，在会议屏幕的下层，会出现开启权限的提示框 按照操作提示打开屏幕录制权限即可。
2. 点击系统偏好设置-安全性与隐私-屏幕录制，勾选上科技云会。

按顺序进行以上两步，共享黑屏的问题即可解决。

Q20、科技云会支持召开项目总结和验收会议

科技云会在学术会议、项目交流、远程教学、远程培训、国际交流等多种场景中均取得了良好的应用效果。

近期,有部分用户提出通过科技云会召开项目总结和项目验收会,但遇到参会专家签到或签名等问题。

经过认真分析和测试,中国科技云公共产品服务团队建议使用科技云会的“共享屏幕”的功能来实现远程签名。

总结的两种方法如下:

一、项目文件签名

1. 参会者打开自己需要共享的文件,后点击会议底部的选项栏中的“共享屏幕”。



2. 在弹出窗口中,默认选择“屏幕”,点击“共享屏幕”。



3. 所有参会者屏幕均显示分享的文件, 可点击“查看选项”, 并选择“注释”, 在共享的文件上留下标注。



参会者可在出现工具栏中选择, 使用包括“文本”, “画图”, “标记”等功能在共享的文件上进行协作标注, 参会者可使用此功能在会议中签到或签名。



4. 在所有参会者完成标注后，参会者可通过点击“保存”，保存当前屏幕的截图，并通过点击“打开文件夹”，找到已保存的截图。



二、电子白板签名

1. 主持人点击会议底部的选项栏中的“共享屏幕”。



2. 在弹出窗口中选择“白板”，并点击“共享屏幕”。



3. 此时参会者屏幕均显示电子白板，所有参会者均可点击“查看选项”，并选择“注释”，在白板上留下标注。

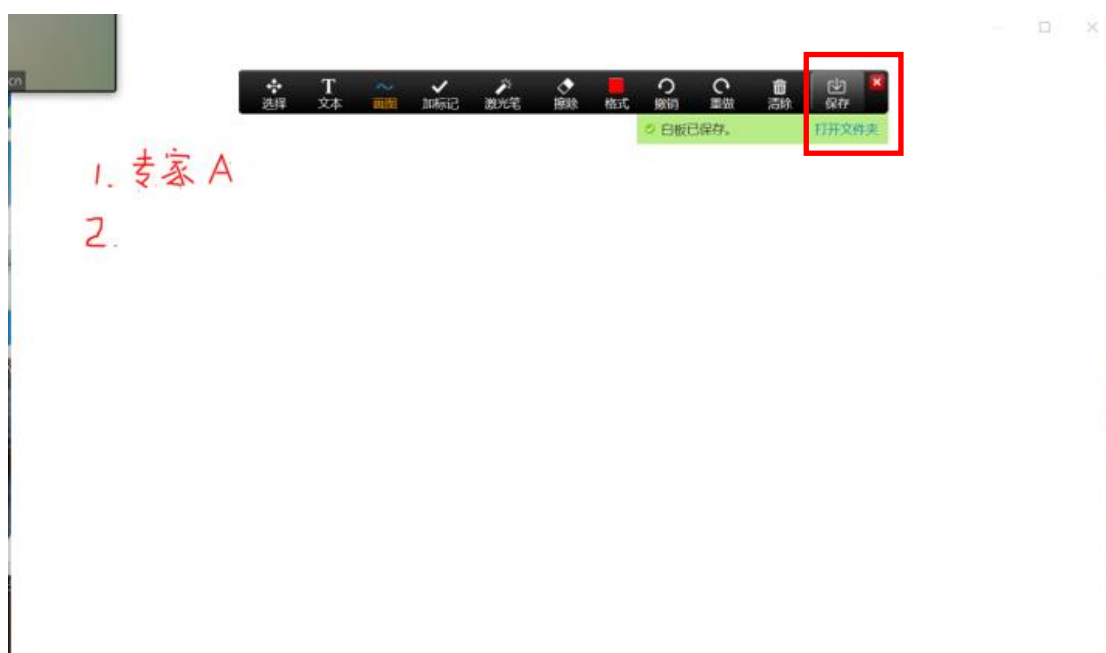


参会者可在出现工具栏中选择，使用包括“文本”，“画图”，“标记”

等功能在白板上进行协作标注，参会者可使用此功能在会议中签到。



4. 在所有参会者完成标注后，参会者可通过点击“保存”，保存当前屏幕的截图，并通过点击“打开文件夹”，找到已保存的截图。



三、Word 文档插入手写签字参考

使用以上两种方式保存会议中参会者签字的图片后，可将带有手

写签字的图片插入 Word 文档中，具体方式可参考：

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1629893724438722509&wfr=spider&for=pc>

Q21、用户权限——将参会者设置为等待状态

将参会者设置为等待状态是建会用户的权限之一。用户创建会议后，可以将加入会议的用户设置为等待状态。此状态下，参会者只能处于等待状态，不能看到或听到会议的内容。

当进行视频面试，需要让面试人员排队等待时可使用该功能。也可在同一会议室分批进行多场会议时，将下一场会议的参与者设置为等待状态。

将参会者设置为等待状态步骤如下：

1. 在会议底部的选项栏中，点击“管理参会者”。



2. 在参会者侧栏中，选择想要设置的参会者，点击参会者会议名称后的“更多”。



3. 在出现的选项栏中，点击“设为等待状态”



4. 此时被设置的参会者会议状态变为等待状态，无法看到或听到会

议内容，界面停留在等待界面。



5. 而用户的参会者侧栏中，同时能够显示被设置为等待的用户，可以点击“取消等待状态”使参会者重新加入会议。



Q22、用户权限——将已登陆人员强制下线

将已登录人员强制下线是建会用户的权限之一。用户可以使用“移除”功能，将参会者强制下线，无法参与会议。

若会议未设置密码，为输入会议号参会，可能会出现有人误入会议室的情况，用户可使用“移除”功能，将已登录人员强制下线。

将已登录人员强制下线步骤如下：

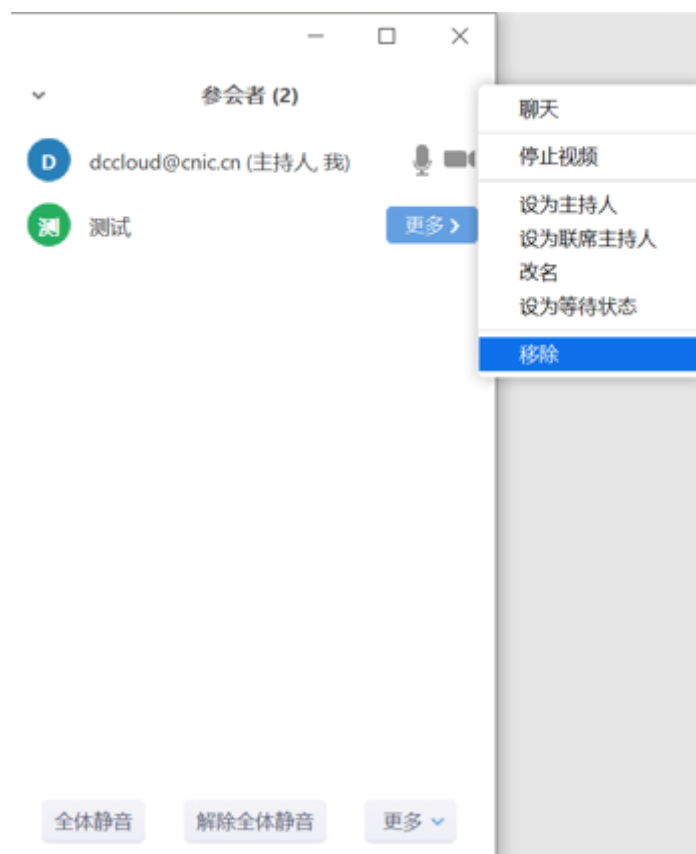
1. 在会议底部的选项栏中，点击“管理参会者”。



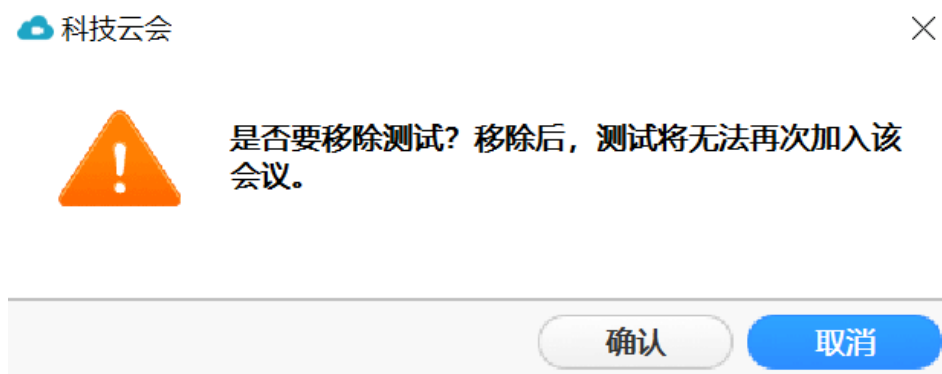
2. 在参会者侧栏中，选择想要设置的参会者，点击参会者会议名称后的“更多”。



3. 在出现的选项栏中，选择“移除”。



4. 在出现的选项框中选择“确认”，参会者将被从该会议中强制下线。
参会者将无法再次加入该会议。



Q23、用户权限——锁定会议

锁定会议是建会用户的权限之一。用户可选择锁定会议，让后续参会者在拥有会议号和会议密码的情况下无法加入会议。

在参会人员到齐，不希望会议被打扰的情况下，用户可选择锁定会议。也可以在会议未设置密码的情况下使用该功能，防止有参会者误入会议。

进行会议锁定的步骤如下：

1. 在会议底部的选项栏中，点击“管理参会者”。



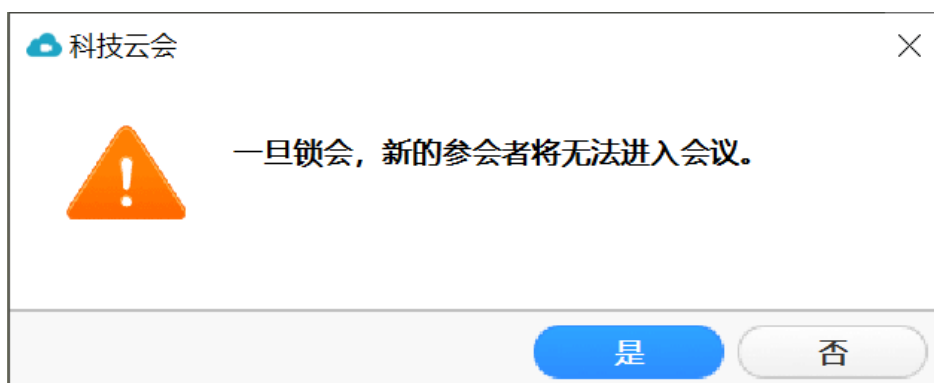
2. 在参会者侧栏中，点击底部选项中的“更多”。



3. 在出现的选项栏中，点击“会议加锁”。



4. 在出现的选项框中选择“是”。

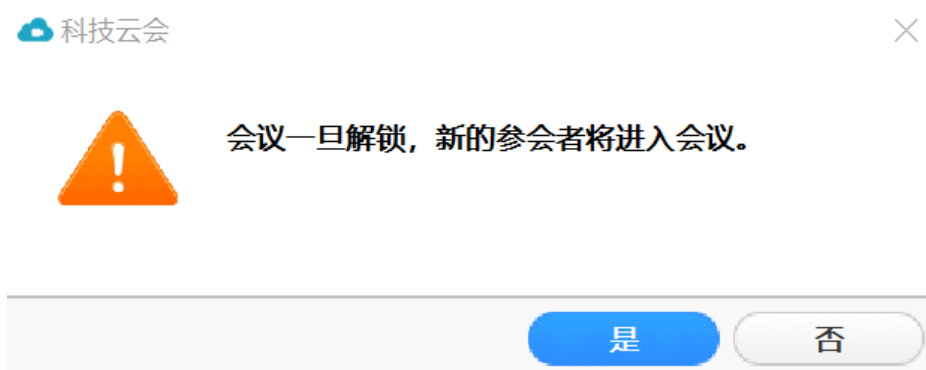


5. 此时该会议室已被锁定，后续参会者输入会议号和密码无法加入会议。用户需要解锁会议时，点击参会者底部选项“更多”，在出

现的选项栏中选择“会议解锁”。



6. 在出现的选项框中选择“是”，即可完成解锁。



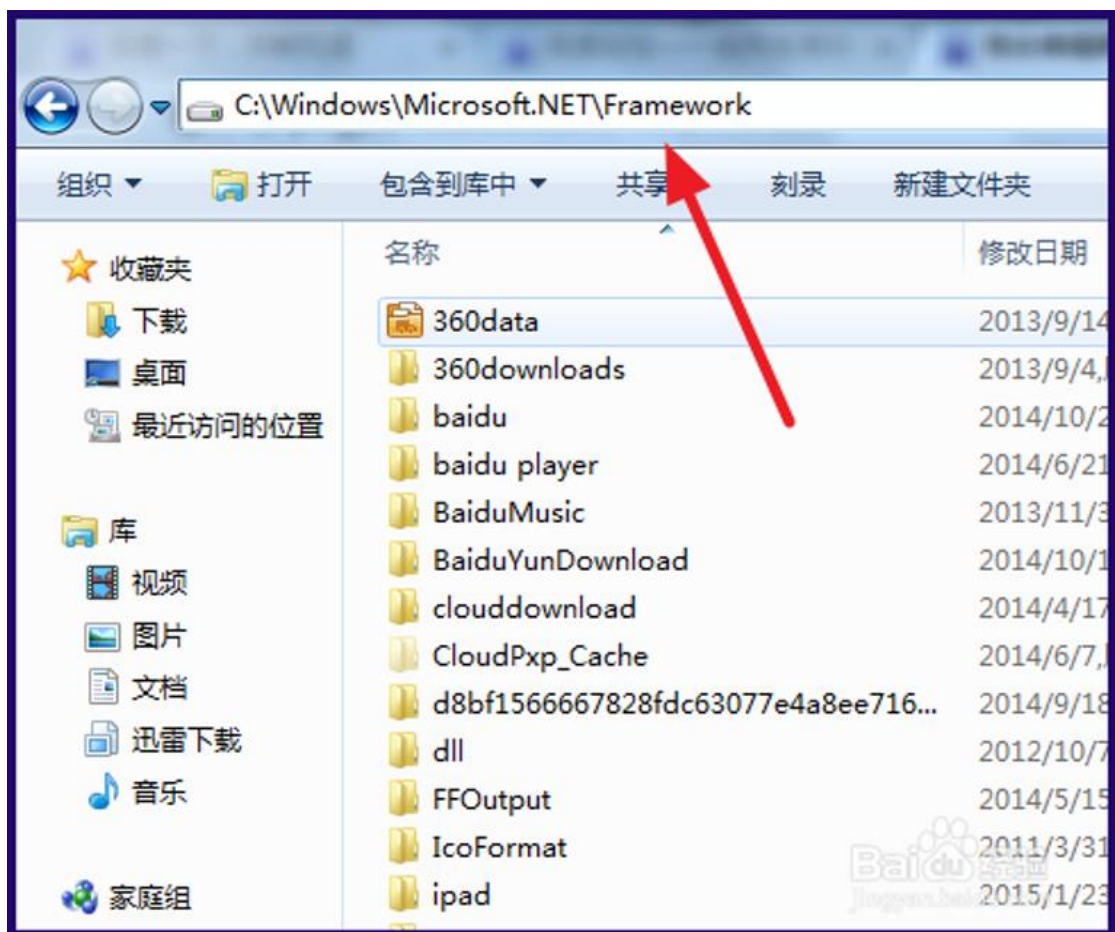
Q24、Win7 客户端安装问题解决 —.Net Framework 手动安装

科技云会在 Win7 环境下安装，用户需查看.Net Framework，对应选择合适的版本。

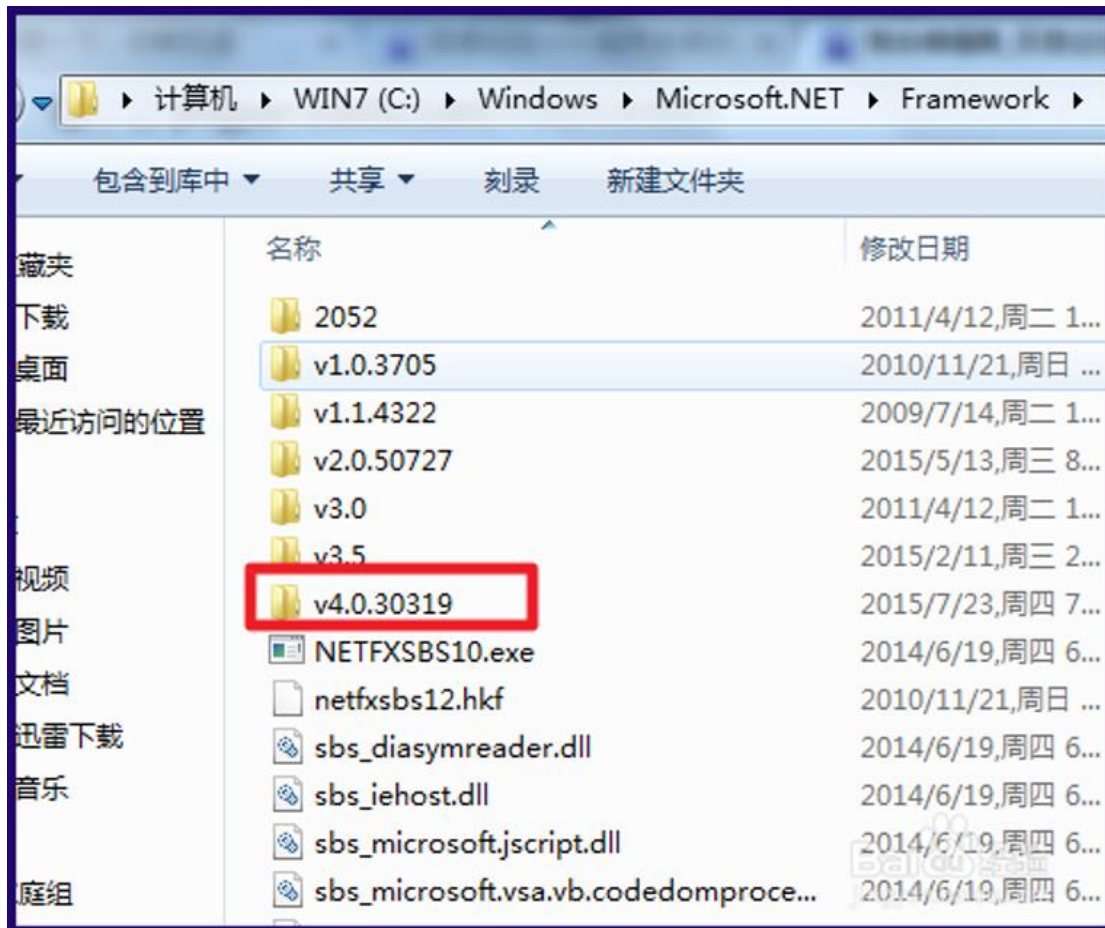
一、查看.Net Framework 版本号

1、打开【资源管理器】，在地址栏输入

【C:\Windows\Microsoft.NET\Framework】



2、在文件夹下可以看到多个文件夹，最高版本号就是当前.Net Framework 版本



更多查看版本号的方法可以参考：

<https://jingyan.baidu.com/article/d169e1864d664d436611d895.html>

二、安装程序

版本号低于 4.5.2 的用户，请下载如下版本并安装：

<https://cc.cstcloud.cn/assets/download/NDP452.exe>

Q25、科技云会——同时共享两路摄像头功能

科技云会在学术会议、项目交流、远程教学、远程培训等场景都有着广泛的应用。近期有用户提出通过一个客户端同时共享两路摄像头的的需求，科技云会可以通过屏幕共享功能来支持共享另一路摄像头。

通过“屏幕共享”共享第二路摄像头的具体步骤如下：

1. 将需要共享的第二摄像头连接至计算机，后点击会议底部的选项栏中的“共享屏幕”。

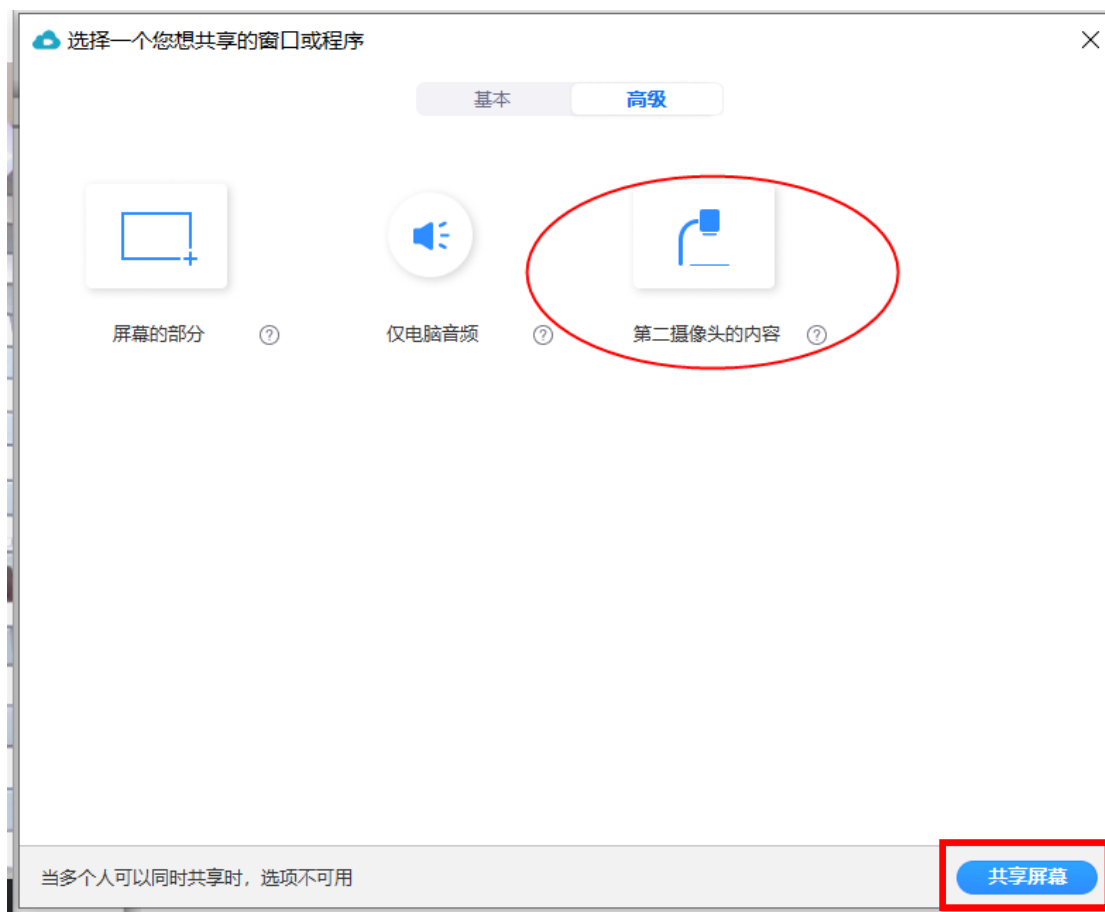


2. 在弹出窗口中，点击“高级”，进入高级选项卡。

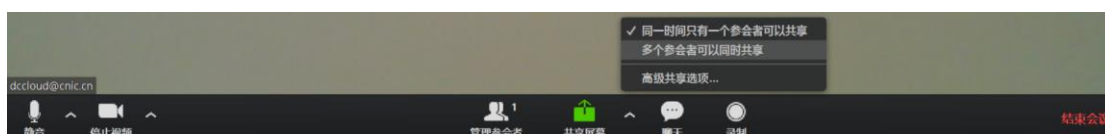


3. 在高级选项卡中，选择“第二摄像头的的内容”，选择后点击“共享

屏幕



因“多人可以共享时”，用户无法选择共享第二摄像头，用户应在共享前确保共享选项为默认项“同一时间只有一个参会者可以共享”



4. 点击“共享屏幕”后，即可同时共享第二摄像头的内容。

Q26、主持人不进会时参会者如何获得主持人权限

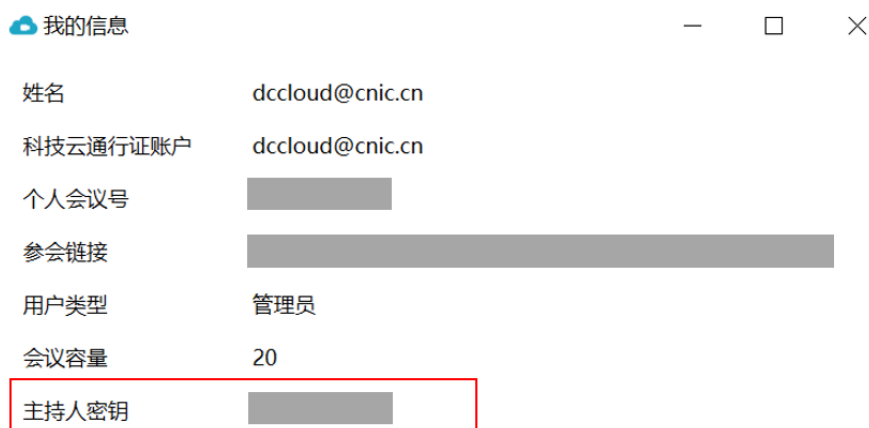
一、 获取主持人密钥

首先，参会者应从建会主持人处获取主持人密钥。建会主持人获取自己的密钥方法如下：

1. 登录科技云会，点击账户，在出现的列表中选择“我的信息”。



2. 在“我的信息”窗口中，获取主持人密钥。



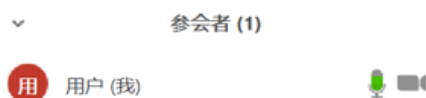
二、 获取主持人权限

参会者可以使用主持人密钥在会议中获取主持人权限

1. 参会者进会后点击底部选项栏中 “参会者”。



2. 在弹出的参会者侧栏中点击底部选项中的 “获取主持人权限”。



3. 在弹出的窗口中输入主持人密钥，并点击“获取主持人权限”。



4. 参会者完成以上步骤即可获得主持人权限，成为该会议的主持人。



Q27、科技云会 Windows 客户端共享屏幕出现黑屏的解决方法

如果在使用科技云会 Windows 版客户端开会时,共享屏幕出现黑屏,可能是由自动切换显卡 (如 Nvidia 显卡) 引起的。您可以尝试以下操作解决此问题:

- 1.打开“Windows 控制面板”中的“Nvidia 控制面板”。
- 2.点击“管理 3D 设置”。
- 3.点击“我希望使用以下 3D 设置”下的“程序设置”。

4.在“选择要自定义的程序”选项下：从 C:\Program Files (x86)\科技云会（程序默认安装目录）中添加 Cpthost.exe。

5.点击“添加”。

6.从 C:\Program Files (x86)\科技云会（程序默认安装目录）中找到 Cpthost.exe。

7.点击“添加已选择的程序”。

8.选择“集成显卡”。

9.点击“应用”。

10.再次尝试使用共享屏幕。