

Συχνά Ερωτήματα και Απαντήσεις

Απαντήσεις σε προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν κατά τη χρήση της πλατφόρμας <https://webex.sch.gr>

Έκδοση 6, 04/12/2020

1	Τι λειτουργικό σύστημα μπορώ να χρησιμοποιήσω;.....	2
2	Μπορώ να έχω διαφορετικό background στην τηλεδιάσκεψη;	2
3	Έχω κατεβάσει την εφαρμογή από τη σελίδα Downloads και προσπαθώ να την εγκαταστήσω αλλά παίρνω μήνυμα σφάλματος: «SSL certificate error».	2
4	Ποιος είναι ο αριθμός συμμετεχόντων σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr;	2
5	Δεν μπορώ να διαγράψω τον παλιό (δωρεάν) λογαριασμό μου στο Webex, καθώς δεν μου εμφανίζεται η επιλογή delete account σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΣΔ. Όταν πάω να κάνω εκ νέου εγγραφή στο https://webex.sch.gr μου αναφέρει ότι το email μου χρησιμοποιείται ήδη.....	3
6	Είχα ήδη εγκατεστημένη την εφαρμογή (desktop app) του WebEx στον υπολογιστή μου. Πρέπει τώρα να την απεγκαταστήσω και να συνδεθώ εξαρχής; Μέσω του https://webex.sch.gr θα μπορώ να την ξαναεγκαταστήσω;	4
7	Σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή πως μπορώ να κάνω τηλεδιάσκεψη με τον λογαριασμό μου; Αν κάποιος άλλος έχει κάνει τηλεδιάσκεψη κάποια προηγούμενη στιγμή θα δημιουργηθεί πρόβλημα;.....	5
8	Οι συμμετέχοντες βλέπουν γκρι παράθυρα όταν διαμοιράζω την οθόνη	8
9	Έχω Windows 7 και αντιμετωπίζω προβλήματα με την εγκατάσταση της εφαρμογής	9
10	Ενώ μπαίνω από τον browser, δεν μπορώ να μπω από την εφαρμογή, μου βγάζει μηνύματα λάθους ανά γραμμή.....	10
11	Πρόβλημα στον ήχο.....	11
11.1	Πρόβλημα στον ήχο, μου ζητά κάποιο πιστοποιητικό certificate με αναδυόμενο παράθυρο και μετά δεν έχω ήχο.	11
11.2	Πρόβλημα στον ήχο, ο ήχος με διακοπές (σαν ρομπότ) και με θόρυβο.....	11
12	Πρόβλημα στον ήχο/βίντεο/συνδεσιμότητα	12
13	Κλειδωμένες ηλεκτρονικές τάξεις στο meeting. Πότε μπορεί μία ηλεκτρονική αίθουσα να ξεκλειδώσει;.....	15

1 Τι λειτουργικό σύστημα μπορώ να χρησιμοποιήσω;

Για λειτουργικό σύστημα Windows 8 και νεότερα, προτείνουμε Windows 10, επειδή τα Windows 7 δεν υποστηρίζονται πλέον από τη Microsoft. Αν έχετε linux, θα πρέπει να χρησιμοποιείτε το Webex μέσα σε browser καθώς η desktop εφαρμογή δεν είναι διαθέσιμη για το λειτουργικό σύστημα linux.

Δείτε περισσότερα: <https://help.webex.com/en-us/nki3xrq/Webex-Meetings-Suite-System-Requirements>

2 Μπορώ να έχω διαφορετικό background στην τηλεδιάσκεψη;

Ναι, η λειτουργία αυτή είναι πλέον διαθέσιμη στο WebEx. Ξεκινώντας, μπορείτε να ενεργοποιήσετε την κάμερα στο παράθυρο προεπισκόπησης (εμφανίζεται πριν μπειτε σε κάποια αίθουσα) και να επιλέξετε Change Background στο πάνω δεξί μέρος. Αν είστε μέσα σε μια αίθουσα, μπορείτε να πάτε στο menu Audio & Video και να επιλέξετε Change Virtual Background. Η λειτουργία αυτή υποστηρίζεται μόνο από σύγχρονους υπολογιστές διότι καταλαμβάνονται αρκετοί πόροι από το σύστημα.

3 Έχω κατεβάσει την εφαρμογή από τη σελίδα Downloads και προσπαθώ να την εγκαταστήσω αλλά παίρνω μήνυμα σφάλματος: «SSL certificate error».

Το πρόβλημα που αναφέρετε συνήθως εμφανίζεται όταν ή ώρα ή η ημερομηνία του υπολογιστή δεν είναι ρυθμισμένη σωστά. Παρακαλούμε ελέγξτε ότι τόσο η ώρα όσο και το timezone είναι στην αυτόματη ρύθμιση και δείχνουν τη σωστή ώρα. Αν το πρόβλημα συνεχίσει, παρακαλούμε να μας στείλετε στο accounts@sch.gr ένα screenshot από τις ρυθμίσεις της ώρας και την έκδοση των Windows του υπολογιστή σας.

4 Ποιος είναι ο αριθμός συμμετεχόντων σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr;

Ο μέγιστος αριθμός σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr είναι **1.000 άτομα**.

- 5 Δεν μπορώ να διαγράψω τον παλιό (δωρεάν) λογαριασμό μου στο Webex, καθώς δεν μου εμφανίζεται η επιλογή delete account σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΣΔ. Όταν πάω να κάνω εκ νέου εγγραφή στο <https://webex.sch.gr> μου αναφέρει ότι το email μου χρησιμοποιείται ήδη.

Όταν εμφανίζεται το πρόβλημα αυτό και αποτυγχάνετε να διαγράψετε τον παλιό σας (δωρεάν) λογαριασμό στο WebEx (σύμφωνα με τις οδηγίες του https://webex.sch.gr/docs/Delete_old_free_webex_account.pdf), τότε θα πρέπει να ζητήσετε από το ΠΣΔ την **ανάκτηση** (reclaim) του παλιού σας λογαριασμού, στην υπηρεσία «Τηλεδιάσκεψη για Εκπαιδευτικούς» του ΠΣΔ (<https://webex.sch.gr>).

Προσοχή: Η διαδικασία αυτή θα διαγράψει τα δεδομένα που τυχόν είχατε στην προηγούμενη υπηρεσία Webex.

Για την ανάκτηση του παλαιού λογαριασμού σας, θα πρέπει να στείλετε ένα αίτημα **αποκλειστικά** από τον e-mail λογαριασμό που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, στη διεύθυνση accounts@sch.gr. Με το αίτημα αυτό θα συναινείτε στην ανάκτηση του λογαριασμού σας. Σας προτείνουμε να χρησιμοποιήσετε το ακόλουθο πρότυπο αιτήματος:

Υπόδειγμα αιτήματος

Αίτημα Ανάκτησης WebEx Λογαριασμού χρήστη του ΠΣΔ

Έχω επιχειρήσει τη διαγραφή παλαιού λογαριασμού WebEx που έχει δημιουργηθεί με τον λογαριασμό xxx@sch.gr στην ελεύθερη (δωρεάν) μορφή της υπηρεσίας Webex σύμφωνα με τις οδηγίες του ιστοτόπου webex.sch.gr αλλά χωρίς αποτέλεσμα.

*Εξουσιοδοτώ το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο για την ανάκτηση (reclaim) του λογαριασμού μου με όνομα **<username>@sch.gr** και ένταξή του στην υπηρεσία «Τηλεδιάσκεψη Webex για εκπαιδευτικούς».*

Έχω ενημερωθεί ότι κατά την ανάκτηση αυτή ότι θα χαθούν τα δεδομένα που τυχόν είχα στην προηγούμενη δωρεάν υπηρεσία Webex, στην οποία είχα εγγραφεί με τον λογαριασμό που έχω στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο.

Θα πρέπει να το στείλετε απο το e-mail σας που έχετε στο ΠΣΔ προς το accounts@sch.gr

Προσοχή:

Αιτήματα ανάκτησης που θα σταλούν στο accounts@sch.gr από διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της μορφής @gmail.com, @yahoo.com, @hotmail.com, κλπ, δεν μπορούν να ληφθούν υπόψη, καθώς δεν είναι δυνατό να επιβεβαιωθεί η ταυτότητα του αιτούντος.

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε αποκλειστικά το e-mail σας στο ΠΣΔ.

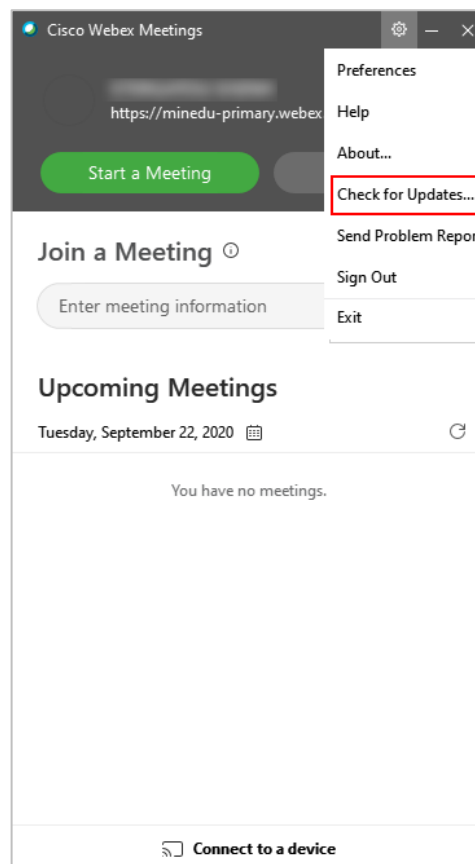
- 6 Είχα ήδη εγκατεστημένη την εφαρμογή (desktop app) του WebEx στον υπολογιστή μου. Πρέπει τώρα να την απεγκαταστήσω και να συνδεθώ εξαρχής; Μέσω του <https://webex.sch.gr> θα μπορώ να την ξαναεγκαταστήσω;

Είναι καλό να έχετε την τελευταία έκδοση της εφαρμογής (desktop app) του WebEx Meetings. Αν έχετε παλαιότερη έκδοση, σας προτείνουμε να την απεγκαταστήσετε και να εγκαταστήσετε τη νέα έκδοση.

Οδηγίες για την απεγκατάσταση θα βρείτε στην ερώτηση 8.

Για να αποκτήσετε τη νέα έκδοση πρέπει να συνδεθείτε στο <https://webex.sch.gr>, στο προσωπικό σας δωμάτιο, και από το μενού αριστερά να επιλέξετε την επιλογή Downloads.

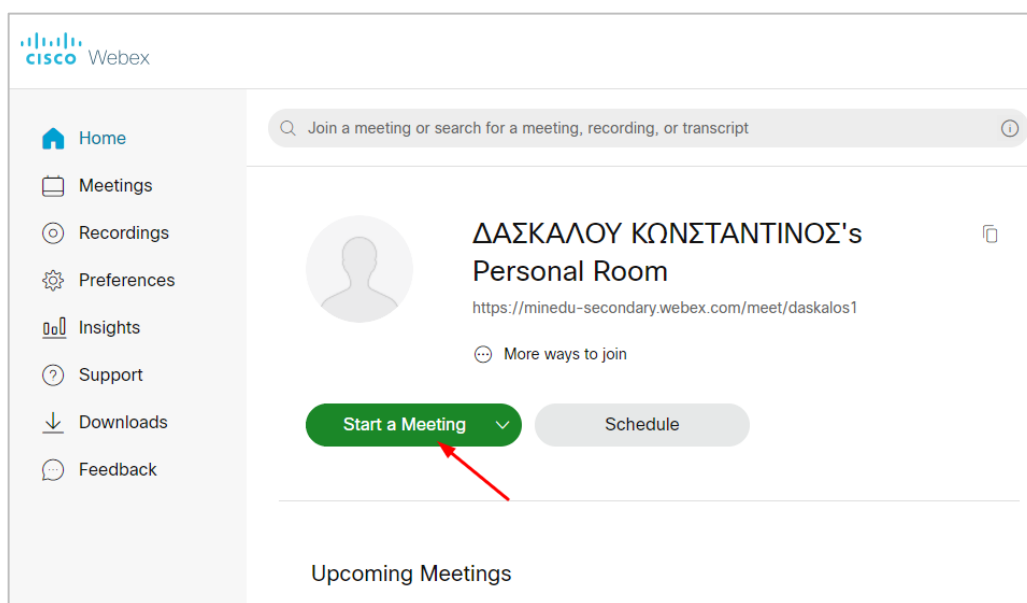
Αν αφήσετε την παλιά έκδοση του desktop app, τότε θα πρέπει να μεταβείτε στις ρυθμίσεις (επιλογή με εικονίδιο ένα γρανάζι – επάνω δεξιά), να κάνετε έλεγχο για νέες αναβαθμίσεις (Check for Updates...) και στη συνέχεια να εγκαταστήσετε τη νέα αναβάθμιση.




- 7 Σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή πως μπορώ να κάνω τηλεδιάσκεψη με τον λογαριασμό μου; Αν κάποιος άλλος έχει κάνει τηλεδιάσκεψη κάποια προηγούμενη στιγμή θα δημιουργηθεί πρόβλημα;

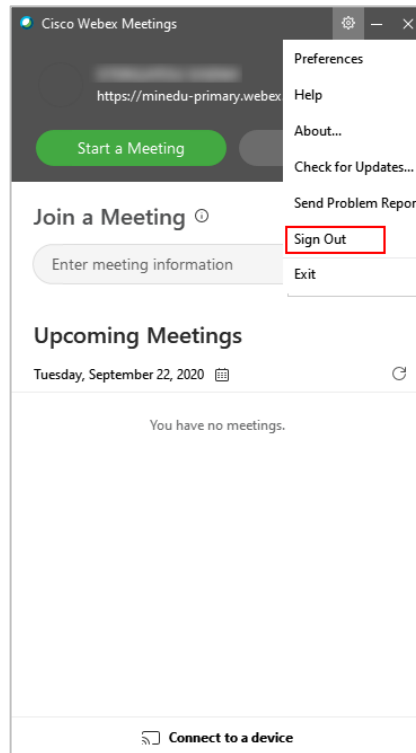
Μπορούμε να κάνουμε τηλεδιάσκεψη σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή, με δύο τρόπους:

1. Αν ο φυλλομετρητής (browser) που θέλετε να χρησιμοποιήσετε είναι ανοικτός, τον **κλείνετε** και τον ανοίγετε εκ νέου. Πληκτρολογήστε στη γραμμή διευθύνσεων τη διεύθυνση <https://webex.sch.gr>, δώστε τα στοιχεία σας που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, πατήστε «Sign in», δώστε το email που έχετε στο ΠΣΔ και μπαίνετε στη σελίδα που εμφανίζει το προσωπικό σας δωμάτιο.

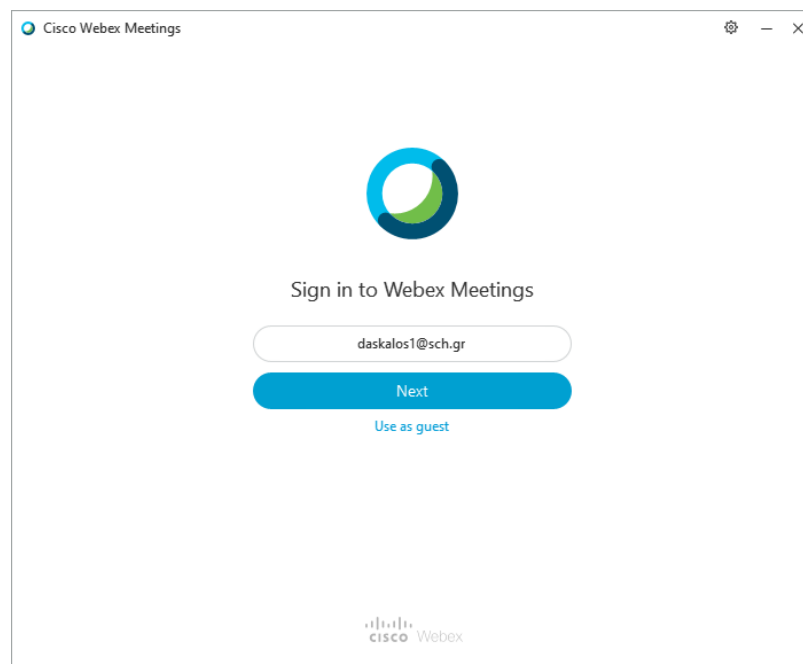


Πατάτε «Start a Meeting» και η εφαρμογή WebEx (desktop app) ανοίγει αυτόματα και μπορείτε να ξεκινήσετε την τηλεδιάσκεψή σας.

2. Ανοίγετε την εφαρμογή WebEx (desktop app), κάνετε διπλό κλικ στο εικονίδιο , το οποίο θα βρείτε στην επιφάνεια εργασίας του υπολογιστή σας. Αφού ανοίξει η εφαρμογή, επιλέγετε «Sign out» για να εξέλθει τυχόν προηγούμενος χρήστης που είχε χρησιμοποιήσει τον κοινόχρηστο υπολογιστή.



Η εφαρμογή WebEx (desktop app) θα σας ζητήσει το e-mail που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο. Συμπληρώνετε το e-mail και πατάτε «Next».



Μετά θα πρέπει να δώσετε το username και το password που έχετε στο ΠΣΔ και να πατήσετε «Login».

Cisco Webex Meetings

— □ ×

sch.gr Greek School Network
Network for Education

Cisco Webex Secondary

Username

Password

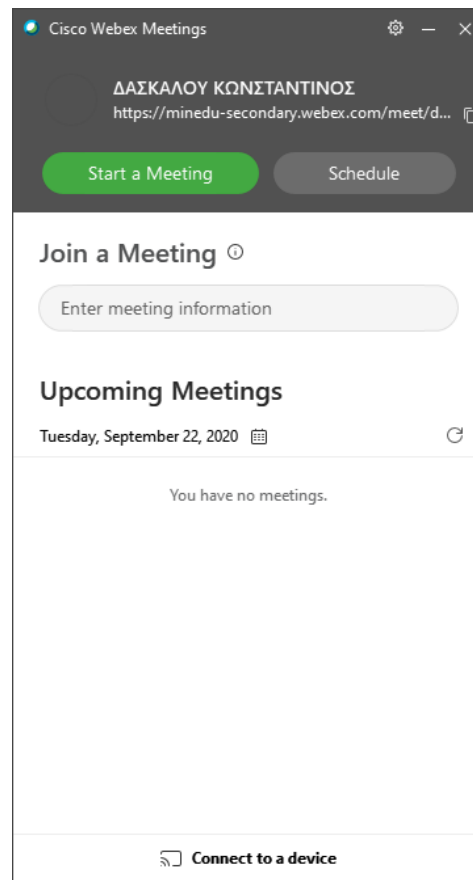
Login

[Forgot your password?](#)

Consent Review

For security reasons, please [log out](#) and exit your web browser when you are done accessing services that require authentication!

Η εφαρμογή WebEx (desktop app) θα ανοίξει με τα δικά σας στοιχεία. Πατώντας «Start a Meeting» θα ξεκινήσετε την δική σας τηλεδιάσκεψη.



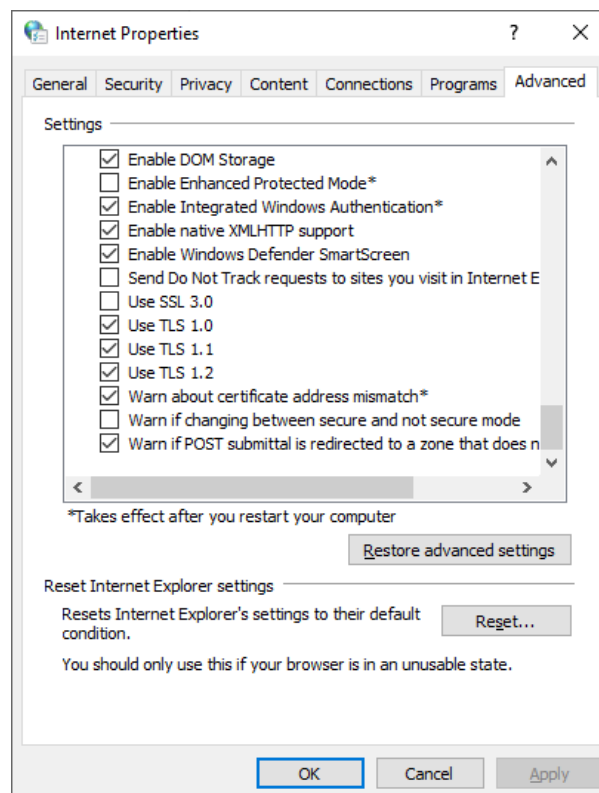
8 Οι συμμετέχοντες βλέπουν γκρι παράθυρα όταν διαμοιράζω την οθόνη

Στην περίπτωση αυτή, θα χρειαστεί η απεγκατάσταση της εφαρμογής WebEx (desktop app) και η εκ νέου εγκατάστασή της. Για την απεγκατάσταση θα χρειαστεί η διαγραφή του φακέλου webex από τη θέση C:/Users>[username]>AppData>Roaming>Webex (όπου username είναι ο χρήστης του υπολογιστή).

Στη συνέχεια θα χρησιμοποιήσετε το εργαλείο αφαίρεσης (removal tool) που θα βρείτε στη διεύθυνση <https://help.webex.com/en-us/WBX000026378/Meeting-Services-Removal-Tool>. Στο παράθυρο που θα εμφανιστεί πρέπει να επιλέξετε «Yes».

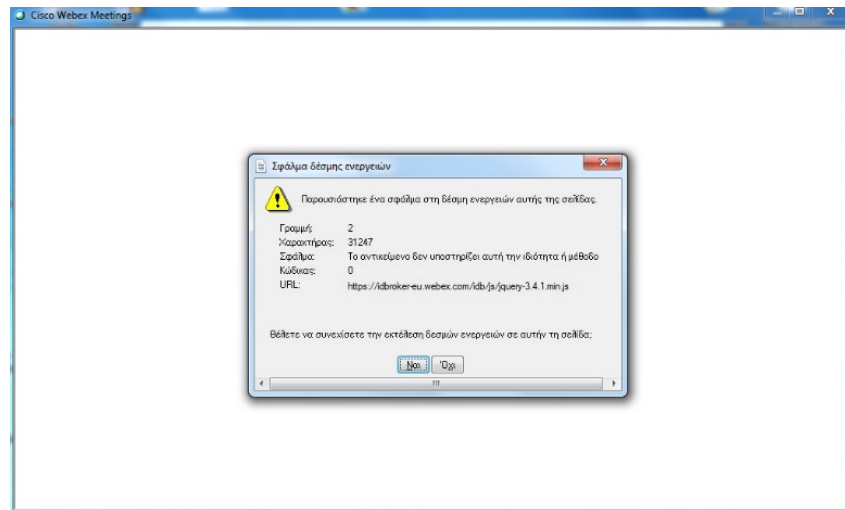
9 Έχω Windows 7 και αντιμετωπίζω προβλήματα με την εγκατάσταση της εφαρμογής

- Αν το μήνυμα σφάλματος αναφέρει «Failed to get correct parameters» συνιστούμε να ενεργοποιήσετε τα TLS1.1, TLS1.2 στο tab Advanced (για προχωρημένους) στο παράθυρο των Internet Options (επιλογές internet). Για να βρείτε το παράθυρο των Internet Options, πηγαίnete στον πίνακα ελέγχου (control panel) των Windows.

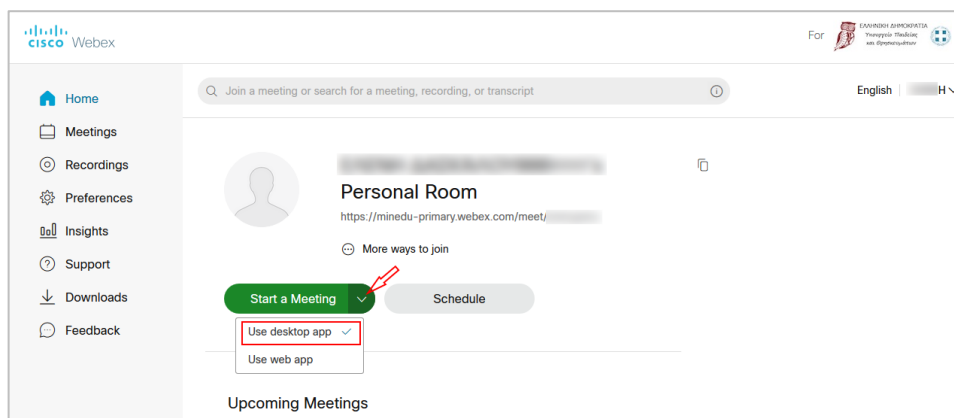


- Αν τα μηνύματα λάθους αναφέρονται στο Kernel 32, τότε πρέπει να εγκαταστήσετε το update KB2533623 (<https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=KB2533623>) από τη microsoft για την αποφυγή περαιτέρω μηνυμάτων σφαλμάτων.

- 10 Ενώ μπαίνω από τον browser, δεν μπορώ να μπω από την εφαρμογή, μου βγάζει μηνύματα λάθους ανά γραμμή.



Επανεκκινήστε τον υπολογιστή σας και ξεκινήστε το περιβάλλον μέσα από τον browser πηγαίνοντας στο <https://webex.sch.gr> και κάνοντας sign in. Στην τελευταία σελίδα που θα εμφανιστεί το προσωπικό σας δωμάτιο, πριν κάνετε «Start a Meeting» δοκιμάστε να επιλέξετε «Use desktop» app στο βελάκι δεξιά του εικονιδίου.



Το περιβάλλον θα ξεκινήσει έξω από τον browser (σαν διαφορετικό παράθυρο) και θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όλες τις λειτουργίες. Αυτές οι κινήσεις συνήθως διορθώνουν και το πρόβλημα της εφαρμογής, αν δηλαδή κλείσετε τώρα το περιβάλλον και τρέξετε την εφαρμογή δεν θα έχετε τα μηνύματα που μας στείλατε. Αν το πρόβλημα παραμένει, θα πρέπει να συνδέεστε με τον τρόπο που περιγράψαμε πιο πάνω, δηλαδή από την ιστοσελίδα <https://webex.sch.gr>.

11 Πρόβλημα στον ήχο

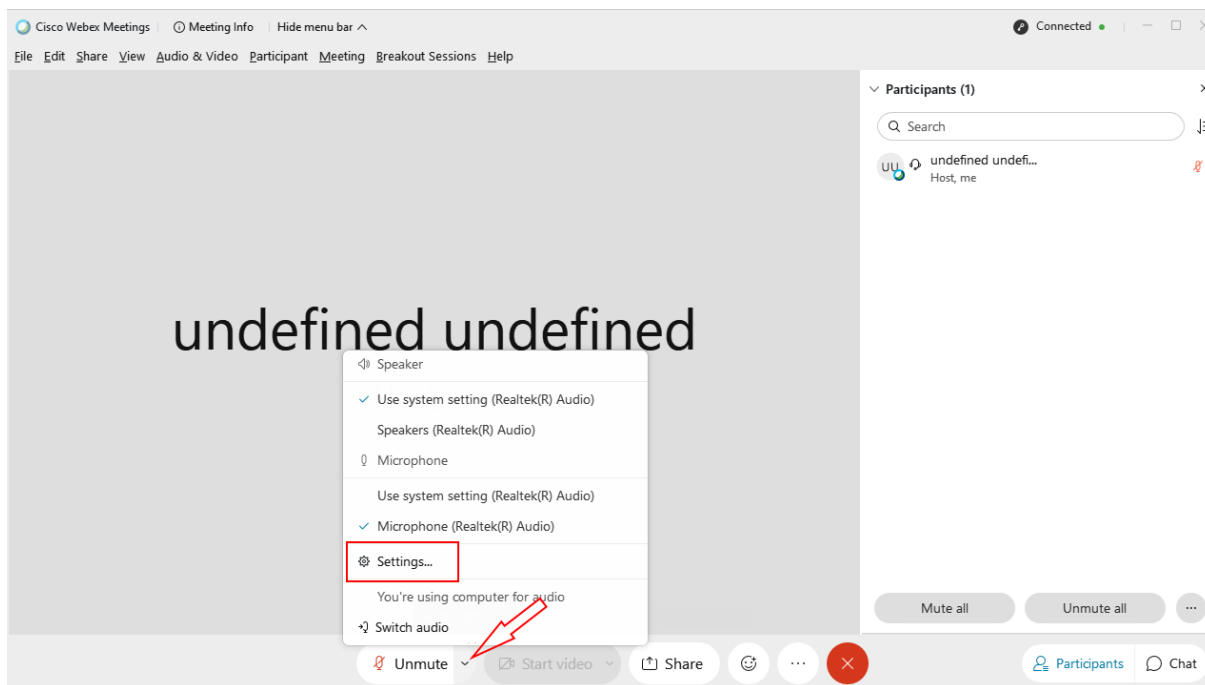
Ελέγχετε για πιθανό πρόβλημα στον ήχο στο https://status.webex.com/service/status?lang=en_US
Το πρώτο που πρέπει να ελέγχετε σε προβλήματα ήχου είναι η σύνδεσής σας με το internet. Δείτε την ερώτηση/απάντηση 12 για τον έλεγχο συνδεσιμότητας και ταχύτητας στο internet.

11.1 Πρόβλημα στον ήχο, μου ζητά κάποιο πιστοποιητικό certificate με αναδυόμενο παράθυρο και μετά δεν έχω ήχο.

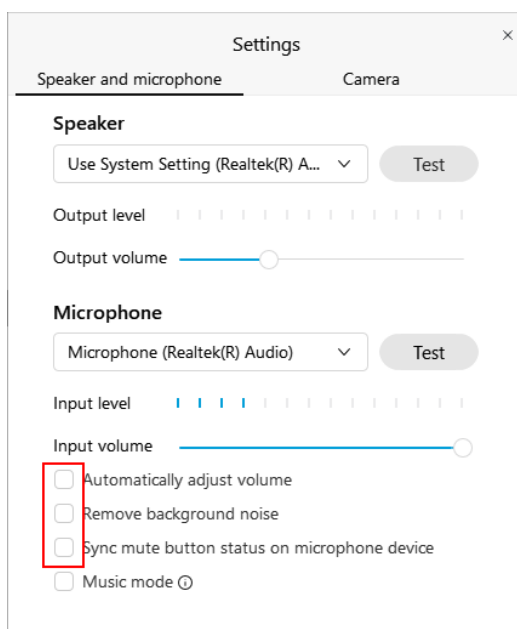
Η λύση σε αυτό είναι να ρυθμιστεί η ώρα/ημερομηνία της συσκευής με την τρέχουσα ώρα.

11.2 Πρόβλημα στον ήχο, ο ήχος με διακοπές (σαν ρομπότ) και με θόρυβο

Η λύση είναι, μέσα στο ηλεκτρονικό δωμάτιο επιλέγετε δίπλα στο Unmute το βελάκι, μετά Settings



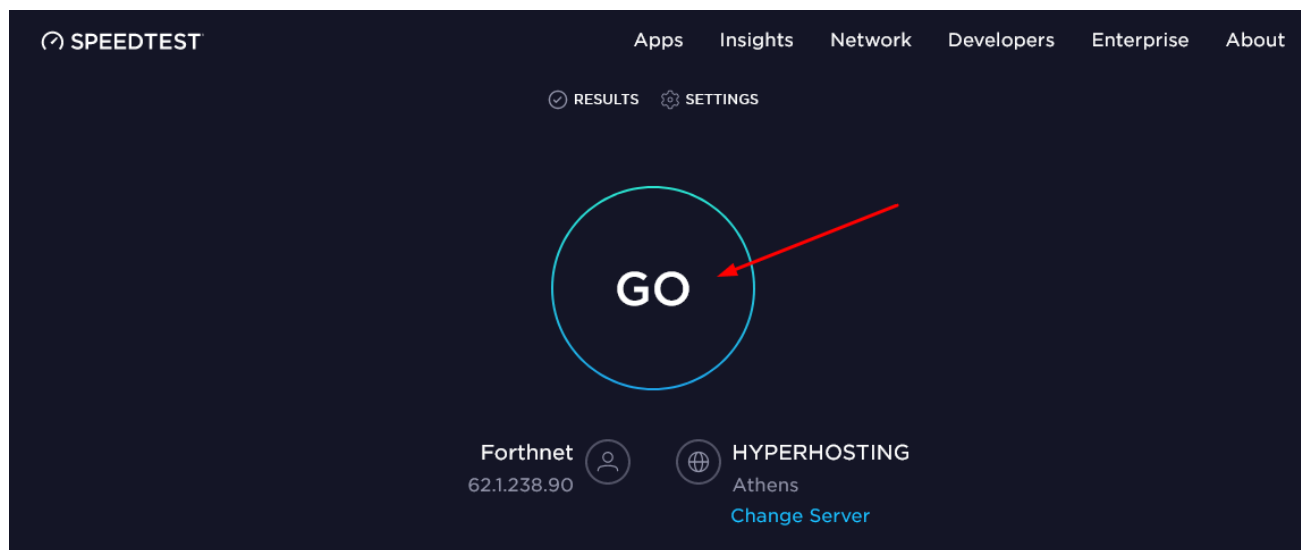
Και αποεπιλέγετε τις ρυθμίσεις που φαίνονται στο κόκκινο κουτάκι και ο ήχος διορθώνεται.



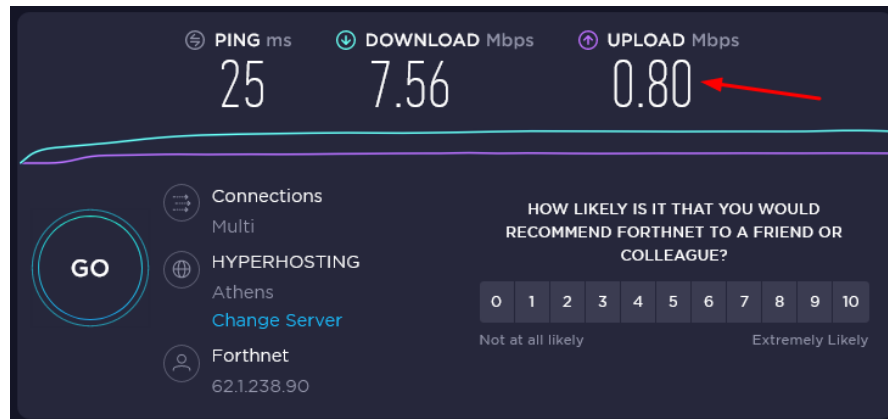
12 Πρόβλημα στον ήχο/βίντεο/συνδεσιμότητα

Ελέγχετε για πιθανά προβλήματα στο https://status.webex.com/service/status?lang=en_US αν δεν εμφανίζεται κάποιο πρόβλημα εκεί τότε:

Στα προβλήματα ήχου/βίντεου/συνδεσιμότητας το πρώτο που πρέπει να δείτε είναι η ταχύτητα του δικτύου. Αυτό μπορείτε να το δείτε εύκολα με ένα speedtest: <https://www.speedtest.net/> Επιλέγετε GO.

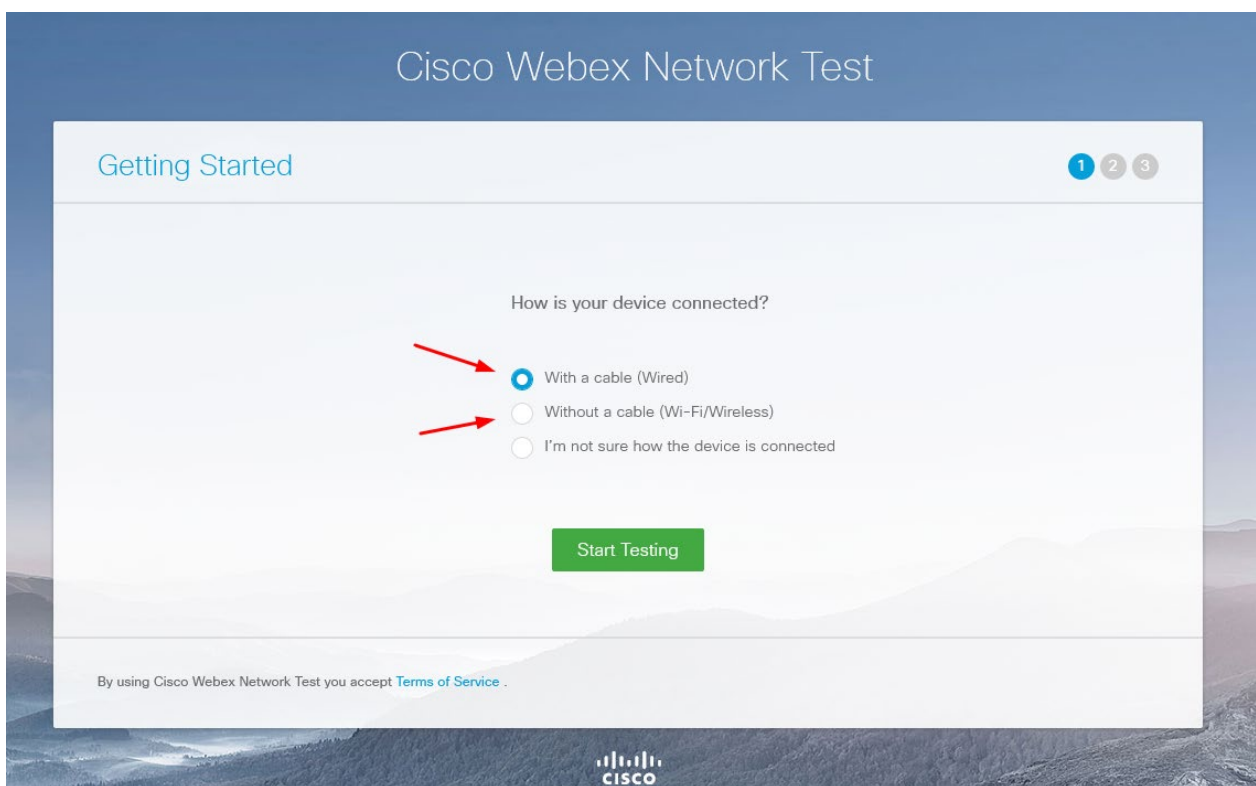


Αφού το τεστ ολοκληρωθεί θα σας εμφανιστεί ο πίνακας με τις μετρήσεις:



Η ταχύτητα upload πρέπει να είναι πάνω από 0,5Mbps για κάθε ηλεκτρονική αίθουσα. Αν είναι κάτω από 0,5Mbps τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσής σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.

Ένα ακόμη χρήσιμο εργαλείο από τη Cisco είναι το <https://mediatest.webex.com/#/main>



Επιλέγετε τη σύνδεση με το router σας, αν είναι με καλώδιο ή με WiFi και πατήστε Start Testing



Η εικόνα αυτή δείχνει ένα ολοκληρωμένο τεστ, το δικό σας τεστ μπορεί να μην τερματίσει και το πρώτο TCP Connectivity να σας δείξει Failed. Σε αυτό που πρέπει να δώσετε προσοχή είναι το TCP Delay το οποίο αν είναι κόκκινο με χρόνο καθυστέρησης πάνω από 250-300 ms τότε είναι πολύ αργή η σύνδεσή σας. Θα πρέπει να ενημερώσετε τους μαθητές σας ότι πρέπει να έχουν τις κάμερες κλειστές όπως και τα μικρόφωνα τους.

Το UDP Connectivity θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι Passed για να μπορέσει να γίνει η σύνδεση της ηλεκτρονικής σας τάξης. Αν είναι Failed θα πρέπει αν είστε με WiFi να έρθετε πιο κοντά στο router και να ξαναδοκιμάσετε αυτό το τεστ ή να συνδέσετε καλώδιο δικτύου για να εξασφαλίσετε τη μέγιστη ταχύτητα. Αν και πάλι ενώ έχετε συνδέσει καλώδιο σας βγάλει Failed τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσής σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.

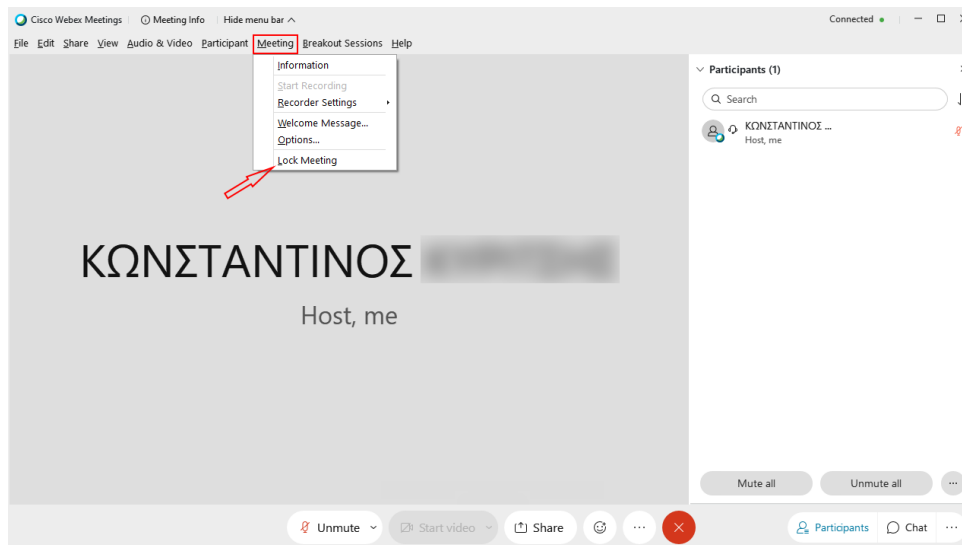
Σχετικό [Άρθρο στο Facebook](#)

13 Κλειδωμένες ηλεκτρονικές τάξεις στο meeting. Πότε μπορεί μία ηλεκτρονική αίθουσα να ξεκλειδώσει;

Για λόγους ασφαλείας οι ηλεκτρονικές αίθουσες στο Webex meetings (όχι στο events) είναι κλειδωμένες. Ξεκινούν και παραμένουν κλειδωμένες ακόμη και αν ο εκπαιδευτικός ξεκλειδώσει την αίθουσά του μέσα από την εφαρμογή.

Στη παρακάτω εικόνα βλέπουμε σε ποιο σημείο μπορεί κάποιος host να πατήσει κλείδωμα ή ξεκλείδωμα της ηλεκτρονικής αίθουσας μέσω της εφαρμογής Cisco Webex meetings (Επιλογή Meeting->Unlock Meeting). Στην πραγματικότητα όμως το ξεκλείδωμα αυτό δεν έχει αποτέλεσμα στις εξ ορισμού αίθουσες των εκπαιδευτικών. Αυτό σημαίνει ότι **πάντα** όποιος θέλει να συμμετάσχει στην αίθουσα θα περιμένει στο lobby και θα απαιτείται η έγκριση (admit) από τον host για να μπει στην αίθουσα. Αυτό ισχύει για όλους ακόμη και για όσους χρησιμοποιούν τηλέφωνο. Αν κάποιος προσπαθήσει να μπει τηλεφωνικά αρχικά θα μπει στο lobby όπως όλοι.

Ο λόγος για το παραπάνω είναι η αποφυγή ανεπιθύμητων συμμετεχόντων στην ηλεκτρονική αίθουσα.



Ξεκλειδωτή ηλεκτρονική αίθουσα μπορεί να δημιουργήσει ένας εκπαιδευτικός μόνο για **scheduled** (προγραμματισμένα) meetings.

Scheduled meeting μπορεί να δημιουργήσει ένας εκπαιδευτικός, αφού συνδεθεί μέσω του <https://webex.sch.gr> πάει στο προσωπικό του δωμάτιο και στην συνέχεια πατήσει το «Schedule».

Για να ξεκλειδώσει την ηλεκτρονική του αίθουσα ένας εκπαιδευτικός θα πρέπει στην οθόνη δημιουργίας της αίθουσας να πατήσει την επιλογή 'Show advanced options' και στην ενότητα «Scheduling options» στην επιλογή 'Unlocked meetings» να επιλέξει το 'Guests can join the meeting'.

Scheduling options ^

Cohosts ⓘ

- Let me choose cohosts for this meeting. (You can make an attendee a cohost in the Attendees list.)
- The first person to join the meeting who has a host account on this site becomes a cohost
- All attendees who have host accounts on this site become cohosts when they join the meeting

Video Systems

- Authenticated video systems in this organization can start and join this meeting without a prompt

Exclude password

- Exclude password from email invitation

Breakout sessions

- Enable breakout sessions

Unlocked meetings ⓘ

Everyone in your organization can always join unlocked meetings.

When the meeting is unlocked,

- Guests can join the meeting
- Guests wait in the lobby until the host admits them
- Guests can't join the meeting

Και για ένα scheduled meeting που έχει την παραπάνω ρύθμιση, αρχικά η αίθουσα είναι κλειδωμένη. Όμως σε αυτήν ο εκπαιδευτικός μπορεί να την ξεκλειδώσει από την εφαρμογή Cisco Webex meetings (Επιλογή Meeting->Unlock Meeting) και να επιτρέψει την άμεση συμμετοχή στην ηλεκτρονική αίθουσα όλων δίχως την έγκρισή του.

Σημειώνουμε ότι η χρήση unlocked meeting δεν συνιστάται.