

# Почему камера и звук могут не работать?

1. Вас не слышно – возможно, некорректно выбран микрофон

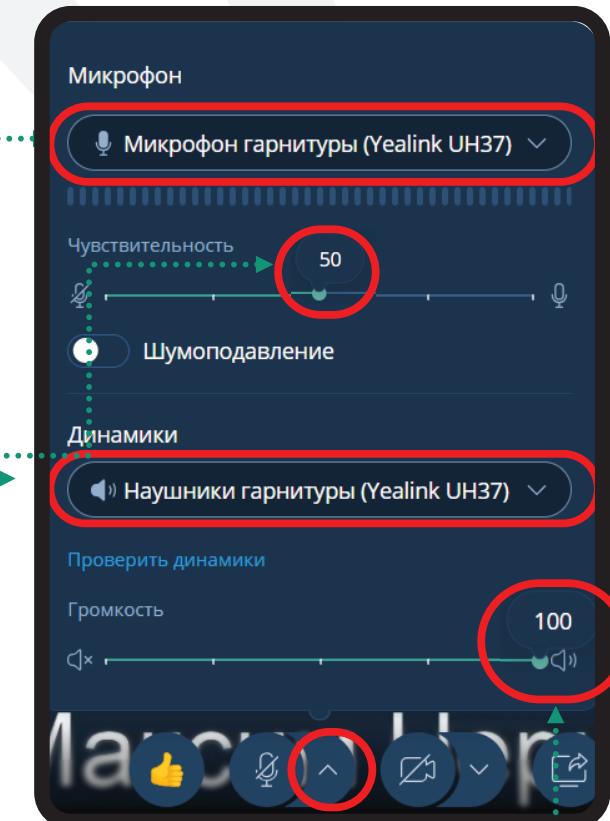
**Решение:** в нижней панели меню раскрыть настройки микрофона и проверить выбран ли необходимый микрофон.

Также проверьте ползунок «Чувствительность», он должен быть выставлен по умолчанию на 50.

2. Вы не слышите - возможно, некорректно выбран динамик

**Решение:** в нижней панели меню раскрыть настройки динамика и проверить выбран ли необходимый динамик

Также проверьте ползунок «Громкость», он должен быть выставлен по умолчанию на 100.



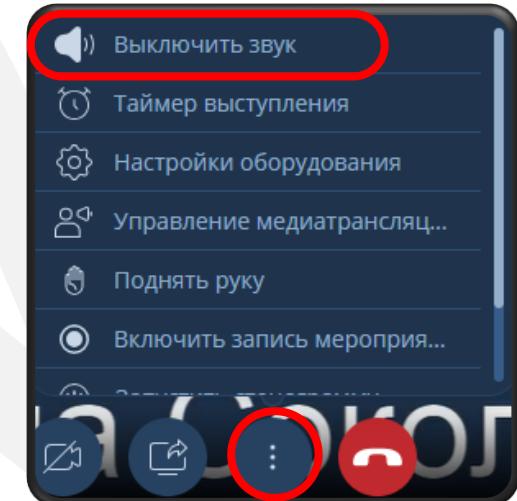
P.S. В отдельных случаях в кэше и cookies браузера могут сохраняться старые параметры платформы, что приводит к конфликту и может проявляться как чувствительность "0". Рекомендуем очистить кэш и cookies перед началом работы.

# Почему камера и звук могут не работать?

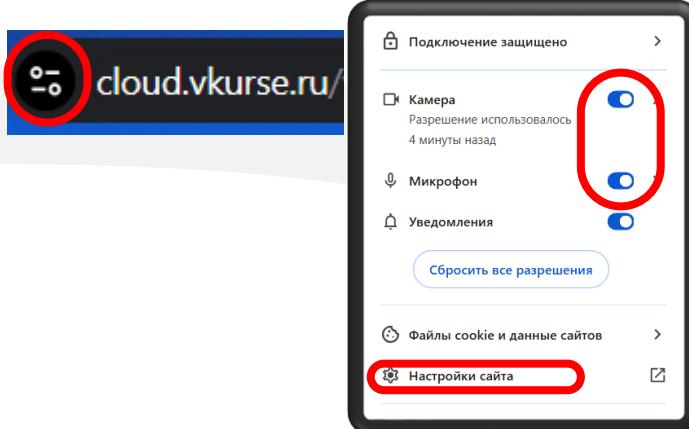
**3. Вы не слышите звук** - Возможно у вас выключен звук в мероприятии (в этом случае вас могут слышать, но вы никого не слышите)

**Решение:** в нижнем меню настроек нажать на три вертикальные точки и вызвать меню. Верхняя строка должна быть в состоянии «выключить звук» как на изображении справа – это означает, что звук включен.

**4. Вас не слышно/не видно** - Если вы в браузере сразу не дали разрешение на доступ к микрофону и камере, то в нижней панели меню кнопки камеры или микрофона помечены оранжевым восклицательным знаком



**Решение:** В адресной строке, в google chrome до начала ссылки указан символ настроек, кликните на него



Убедитесь, что к камере и микрофону предоставлен доступ. Если в настройках, камеры и микрофона не видно, то внизу кликните меню – «Настройки сайта», откроют новую вкладку со всеми разрешениями, где необходимо убедиться, что в строках «Камера» и «Микрофон» стоит разрешить.

# Почему камера и звук могут не работать?

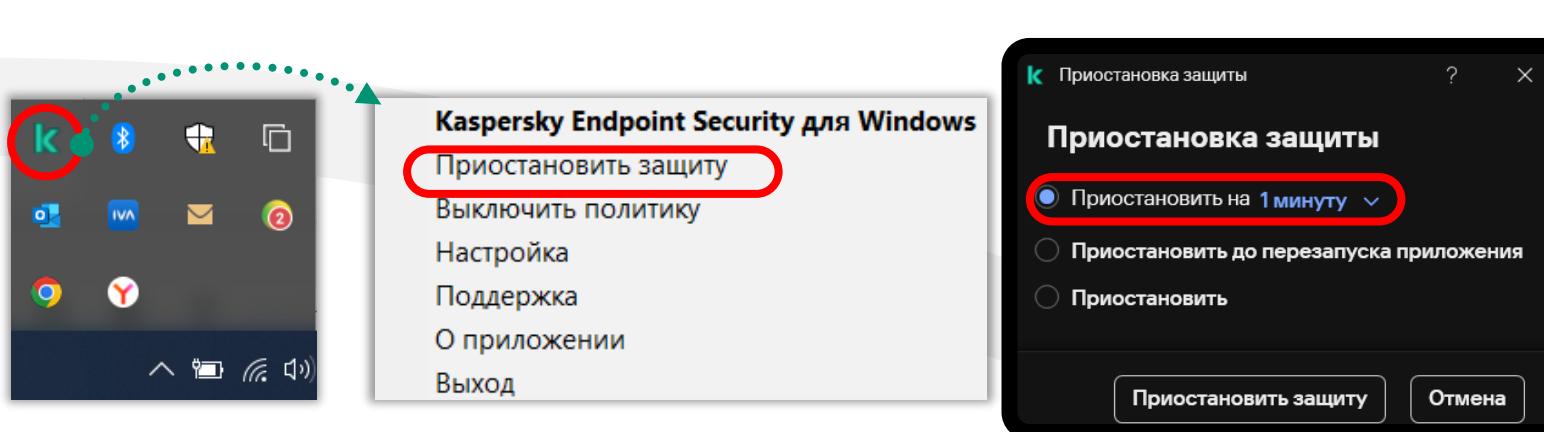
5. Если на ПК установлены другие ВКС приложения (МТС линк, Zoom, WhatsApp, Telegram или иные) – при входе в IVA360 устройства ввода вывода звука и видео могут быть недоступны, так как по умолчанию они подтягиваются в ранее используемые системы.

**Решение:** полностью закрыть в операционной системе другие ВКС приложения и вкладки в браузере, и перезагрузить страницу мероприятия

6. Если на ПК установлен антивирус Касперский или Доктор веб - могут быть недоступны устройства ввода вывода звука и видео.

**Решение:** Приостановить защиту на 1-3 минуты, чтобы система распознала наушники и микрофон.

Для этого на панели меню нажать правой кнопкой мыши на символ антивируса, чтобы вызвать меню.



Выберите «Приостановить на 1 минуту» и обновите страницу мероприятия. Если проблема была в этом – обычно этого достаточно. Если ситуация повторится, то лучше внести сайт в разрешенные для антивируса.

# Почему камера и звук могут не работать?

## 7. Вы не слышите звук – возможные настройки громкости в микшере Windows

Решение – кликните правой клавишей мыши по значку звука в нижнем правом углу панели задач -> откройте микшер громкости -> с помощью ползунка найдите браузер или приложение IVA connect и проверьте выставленные настройки.

