

Support :

Vous trouverez dans cette section :

- des documentation d'utilisation
- les FAQ
- ou nous contacter.
- Bientôt : des vidéos de formation à l'utilisation de LiveConf



Documentations :

- User Guide : (pdf user guide)
- Admin Guide (pdf admin guide)
- Endpoints Guide (pdf endpoints)
- General conditions (pdf general conditions)



FAQ :

Impossible de se connecter ou d'atteindre le portail LiveConf :

- - Vérifiez votre réseau en essayant un autre site web.
- - Vérifiez que l'adresse URL du portail est exacte.

Impossible de voir l'écran de login :

- - Vérifiez que votre version flash est min. 10.0

Impossible de télécharger le software entièrement :

- - Vérifiez que vous n'avez pas de firewall sur votre PC/Mac et que celui-ci empêche le téléchargement
- - Vérifiez votre logiciel antivirus.

Impossible de s'enregistrer ou de faire un appel :

- - Vérifiez les minimums préalables en page 6 du Guide Administrateur.
- - Vérifiez l'icône de présence de votre compte, il devrait être vert
- - Vérifiez l'icône dans la barre des tâches (dock pour mac), si il est gris ou vert
- - Vérifiez si la sécurité (firewall) du PC/Mac n'empêche pas la mise en relation





avec le portail, veuillez autoriser l'application

- - Vérifiez que les ports selon la page 20 du Guide Administrateur sont ouverts, le cas échéant essayez de configurer votre VidyDesktop en mode proxy.
- - Vérifiez si vous utilisez un proxy pour accéder à internet, veuillez le désactiver pour l'utilisation du portail.

L'appel est interrompu au bout d'un certain temps :

- - Vérifiez le firewall, il est possible que les ports médias (UDP 50'000 à 65'535) soient bloqués
- - Vérifiez la sécurité du PC (firewall local)
- - Vérifiez que le timeout UDP de votre firewall et rallongez le temps le cas échéant

La qualité audio et vidéo n'est pas bonne :

- - En cas d'écho, veuillez à utiliser un système type Jabra, si vous utilisez le micro et haut-parleurs embarqués vérifiez que l'option annulation d'écho est activé (voir page 19 du Guide Administrateur)
- - Vérifiez votre bande passante, votre vitesse Ethernet, la congestion du réseau et les minimums préalables en page 6 du Guide Administrateur.



Contact :

Par email : info@liveconf.net

Pour du support : support@liveconf.net

Chanel partners : chanel@liveconf.net



Notre adresse :

2207 Concord Pike
#716 Wilmington,
DE 19803 United States

