

华为云帮助中心

06 常见问题-PC 端

文档版本 18
发布日期 2024-07-29



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

目录

1 登录	1
1.1 账号被锁定是因为什么？	1
1.2 我有两个账号对应了不同的企业，为什么每次切换账号的时候提示我密码错误，每次都需要点忘记密码？	1
1.3 PC 登录提示邮箱已被管理员修改？	1
2 消息	2
2.1 PC 发送的消息手机端搜索不到？	2
2.2 PC 端发送邮件时如何设置系统默认邮箱？	2
2.3 PC 端收到的图片全是灰图？	3
3 会议	4
3.1 PC 客户端入会后，接收不到其他会场声音，怎么解决？	4
3.2 安装 PC 客户端，提示“The setup files are corrupted. Please obtain a new copy of the program”？	4
3.3 Win10 系统安装“WeLink”，弹出提示“Windows Defender SmartScreen 已阻止启动一个未识别的应用”？	5
3.4 安装 PC 客户端，360 弹出提示“有未知程序正准备运行，建议阻止”？	5
3.5 通话中对方听不到声音？	5
3.6 Windows10 操作系统，自己发言对方听不到？	6
3.7 听别人声音小？	6
3.8 会议中有回音？	6
3.9 如何进行资料共享？	7
3.10 共享音频材料别人听不见声音？	7
3.11 共享音频时，本地音量变小？	7
3.12 别人听不见我说话，摄像头也打不开？	8
3.13 主会控中信号（网络质量）分别代表什么？	8
3.14 如何查看会议中的终端网络状况？	8
3.15 会议邀请是否可以电话邀请，是开通了 PSTN 才能电话邀请吗？	9
3.16 会议中进行网络切换是否会导致会议中断？	9
3.17 客户端会场在网络质量较差时出现画面卡顿，网络恢复后画面仍不恢复的情况，如何处理？	9
3.18 共享时播放视频时卡顿？	9
3.19 摄像头无法打开？	9
3.20 使用卡巴斯基杀毒软件，导致 WeLink 在视频会议中麦克风以及摄像头调用不成功？	9
3.21 创建立即会议后，所有用户都在线，但是都没有收到呼叫提醒？	11

3.22 会控里添加与会人搜不到企业下的用户?	11
3.23 会议录制、加入会议等的提示音怎么关闭.....	11
3.24 WeLink 同一个账号, 在手机端能登录, PC 提示“账号密码错误”?	12
3.25 协同大屏如何加入视频会议?	12
3.26 视频会议时, 如何开启美颜?	12
3.27 如何查看会议历史记录?	12
3.28 如何编辑会议和取消会议?	12
3.29 如何延长会议时间?	12
3.30 使用 WeLink 会议客户端开会时是否可以设置主持人轮询?	13
3.31 会控中的锁定会议功能是什么?	13
3.32 客户端如何切换摄像头?	13
3.33 杀毒软件禁用导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败?	13
3.34 扬声器/麦克风被独占导致会议客户端启动扬声器/麦克风设备失败?	13
3.35 因声卡驱动异常导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败?	14
3.36 麦克风隐私权限设置导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败?	15
3.37 WeLink 会议中声音自动被系统关闭了, 如何处理?	15
3.38 怎么只让企业内部的成员入会?	15
3.39 如何调整视频分辨率, 我的电脑摄像头是 1080P 的, 为什么会议中视频分辨率达不到 1080p?	15
3.40 WeLink 手机和电脑都收到邀请呼叫, 只能接听一个, 如何实现两个终端同时入会呢?	16
3.41 WeLink 会议的虚拟背景的开启对系统的硬件及配置要求是什么?	16
3.42 哪些客户端支持虚拟背景?	16
3.43 目前 WeLink 云会议支持海外接入吗? 支持哪些地方接入?	17
3.44 哪些耳机支持屏蔽周围人声?	17
4 直播.....	20
4.1 PC 端 WeLink 开直播, 对电脑和网络有什么要求吗?	20
4.2 PC 端, 观众模式如何连麦?	22
5 其他.....	23
5.1 客户端安装失败?	23
5.2 PC 客户端如何进行静默安装?	24
5.3 屏幕共享时, 显卡加速的功能是什么?	25
5.4 安装客户端的时候白屏?	25
5.5 matepad pro 平板, 横屏时候视频可以全屏吗?	25

1 登录

1.1 账号被锁定是因为什么？

账号密码输入错误超过5次后，提示账号被锁定。系统15分钟后自动解锁。如果忘记密码，建议通过手机号重置密码。

1.2 我有两个账号对应了不同的企业，为什么每次切换账号的时候提示我密码错误，每次都需要点忘记密码？

忘记密码操作将重置该手机号的所有账号密码。针对单个账号建议登录客户端后，进入“设置 > 修改密码”。

1.3 PC 登录提示邮箱已被管理员修改？



PC端登录时，出现如图“您的邮箱已被管理员修改，请验证邮箱后重新登录”提示，此类问题请联系管理员修改后台账号信息。

2 消息

2.1 PC 发送的消息手机端搜索不到？

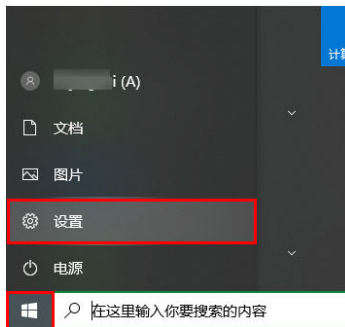
Welink服务端历史记录保存时间为90天，手机端最近会话漫游条数为50条，漫游的消息，只有往上拉消息缓存到本地后才能搜索到。

2.2 PC 端发送邮件时如何设置系统默认邮箱？

以Outlook为例

方法一

第一步：点击左下角“开始 > 设置”



第二步：选择“应用”

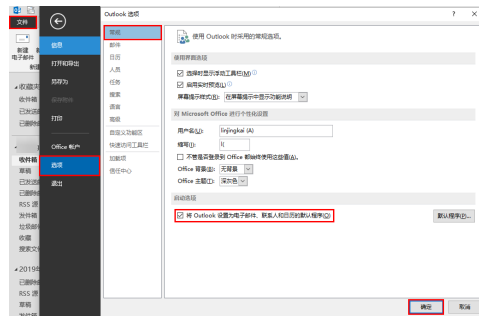


第三步：点击“默认应用”，在“电子邮件”处选择“Outlook（桌面）”为默认邮箱



方法二

打开 Outlook，点击左上角“文件 > 选项 > 常规”，勾选“将 Outlook 设置为电子邮件、联系人和日历的默认程序”，然后点击“确定”



2.3 PC 端收到的图片全是灰图？

检查默认文件存储地址，系统对所选文件夹名称长度有要求（win11最长可为137个汉字；win10最长可为89个汉字），若超出请更换保存地址或修改文件夹名称。

查看路径：设置-基本设置-本地设置-默认文件存储地址，如下：



3 会议

3.1 PC 客户端入会后，接收不到其他会场声音，怎么解决？

- 接收不到其他会场声音，其他会场接收不到【WeLink会议】声音，但其他会场之间声音正常。

可能原因：

- 电脑音量设置了静音，取消设置静音即可解决。
- 电脑音量合成器扬声器/听筒设置静音，取消设置音量合成器中的扬声器/听筒静音即可。如下图中“1”所示。

- 接收不到其他会场声音，其他会场接收【WeLink会议】声音正常。

可能原因：电脑音量合成器tup_service_deamon设置静音，取消设置音量合成器中的tup_service_deamon静音。如下图中“2”所示。



3.2 安装 PC 客户端，提示 “The setup files are corrupted. Please obtain a new copy of the program” ？

该提示的意思是Setup文件已损坏。

可能原因：

- 电脑杀毒软件或者安全保护软件对安装的未授权程序的提示。
- 安装软件已经被杀毒软件破坏掉了，但是注册表中的信息还没有去掉，就会出现这样的提示。

解决方法：

- 点击确定，继续安装。
- 卸载后重新下载版本安装。
- 查找启动项目，关闭安全卫士之类的软件。若手动查找不了，可以用系统优化设置类工具。

3.3 Win10 系统安装“WeLink”，弹出提示“Windows Defender SmartScreen 已阻止启动一个未识别的应用”？

电脑自带杀毒软件对未授权安装的【WeLink】客户端弹出提示，需要客户手动设置授权，点击“仍要运行”继续安装。

3.4 安装 PC 客户端，360 弹出提示“有未知程序正准备运行，建议阻止”？

【WeLink会议】客户端安装程序没有添加到360白名单。

在安装360杀毒软件的电脑上安装【WeLink】客户端时，需要手动添加信任，然后重启360杀毒软件。


若未添加信任时退出360，重启360杀毒软件后会出现安装文件被360误删情况。

3.5 通话中对方听不到声音？


可能原因：

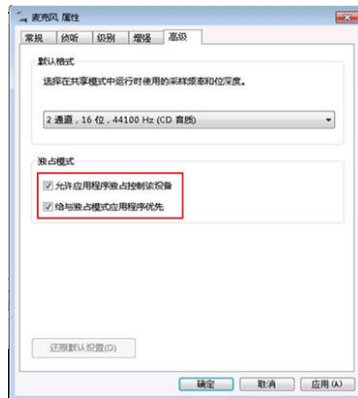
- 可能是对方的扬声器设置了静音或其音量值为0，或者扬声器设置了独占模式。
- 可能是本地设置了麦克风静音或其音量值为0，或者麦克风设置了独占模式。

解决方法：检查本地和对方的麦克风是否设置了静音或其音量值为0，或者麦克风设置了独占模式。

1. 在音频设备上检查是否设置了麦克风静音或音量值为0。
 - a. 在桌面右下角，右键单击 ，选择“录音设备”。
 - b. 在“录制”页签中，右键单击正在使用的麦克风设备，选择“属性”。
 - c. 在“级别”页签中，查看是否设置了麦克风静音或音量值为0，如果是，取消静音设置或将音量调大。



2. 在音频设备上检查是否设置了麦克风独占模式。
 - a. 在桌面右下角，右键单击 ，选择“录音设备”。
 - b. 在“录制”页签中，右键单击正在使用的麦克风设备，选择“属性”。
 - c. 在“高级”页签中，查查看是否勾选了独占模式，如果是，取消勾选，防止麦克风被其他软件独占。



3.6 Windows10 操作系统，自己发言对方听不到？

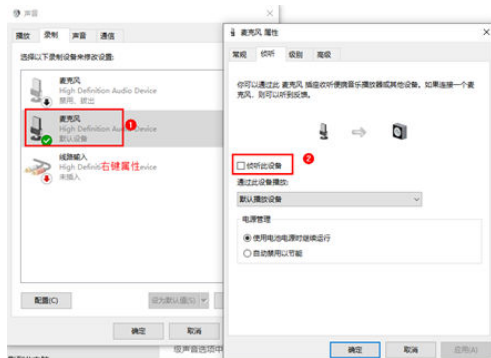
Windows系统，在设置 > 隐私 > 麦克风 > 允许应用使用我的麦克风，在可以使用你的麦克风的应用中将WeLink打开。

3.7 听别人声音小？

1. 先检查当前是扬声器还是听筒模式。
2. 确认是否会议中所有人都听发言人声音比较小。
 - 如果是，请发言人调大音量，如果还是不行，请反馈发言人日志。
 - 如果不是，反馈本人日志。
3. 可播放本地音频文件，测试本地扬声器设备是否正常。

3.8 会议中有回音？

1. 检查是否会议中有两个与会者离得比较近。可静音一名与会者解决。
2. 确认客户是否直接用了电脑外放，建议客户带上耳机，避免是电脑自身设备拾音原因导致回声。
3. 音频控制面板中取消麦克风侦听。




3.9 如何进行资料共享?

软终端

WeLink PC端和安卓端支持共享电脑桌面，在会议中点击“共享”即可。

硬终端

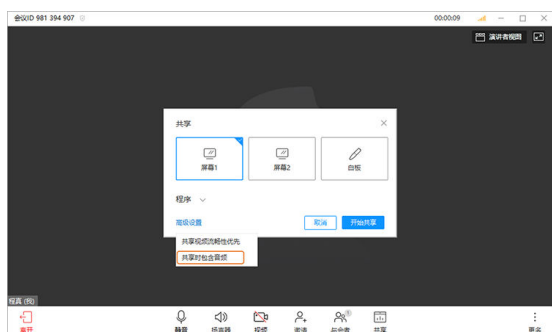
- 【PC桌面共享】

PC端和白板的网络在同一个局域网内时，在PC端单击  图标，输入白板上的投影码，即可将PC屏幕快速投影至电子白板屏幕上。

- 【手机资料共享】
 - 方法1：手机端和白板的网络在同一个局域网内时，在手机端消息界面，点击右上角的“+”号，选择“投影”，输入白板上的投影码即可。
 - 方法2：手机端和白板的网络在同一个局域网内时，在手机端消息界面，点击右上角的“+”号，选择“扫一扫”，白板上的投屏二维码即可。

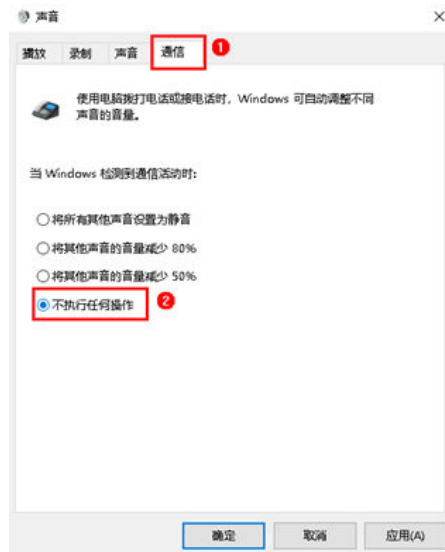
3.10 共享音频材料别人听不见声音?

共享的时候需要高级设置中选择包含音频。



3.11 共享音频时，本地音量变小?

有些电脑当其他软件播放音频的时候系统声音会自动减小，在声音面板中执行如下操作。



3.12 别人听不见我说话，摄像头也打不开？

建议退出后，卸载杀毒软件后再尝试是否正常。

3.13 主会控中信号（网络质量）分别代表什么？

发送延时：终端到MCU延时。

接受延时：MCU回到终端的延时。

发送抖动：终端到MCU方向的抖动。

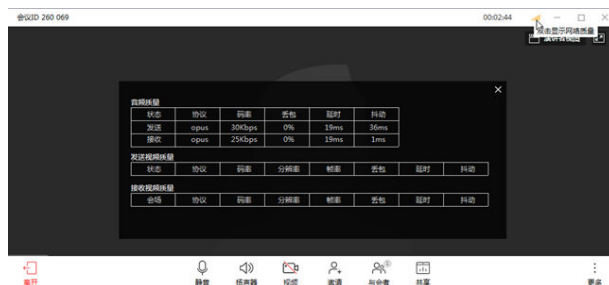
接收抖动：MCU到终端的抖动。

满足以下任一项，则网络质量信号显示红色：

- 延时 \geq 250ms
- 抖动 \geq 50ms
- 音频丢包 \geq 10%
- 视频丢包 \geq 3%
- 辅流丢包 \geq 3%

3.14 如何查看会议中的终端网络状况？

- 进入会议Web端的会控页面，查看会议中各用户“信号”。
- PC端可点击视频画面上方的信号指示灯。



- 移动端：下拉会议主题，点击查看网络质量
- 硬终端可在Web界面“维护-系统状态-通话状态”中进行查看。

3.15 会议邀请是否可以电话邀请，是开通了 PSTN 才能电话邀请吗？

支持电话邀请，需要所在企业开通PSTN功能

3.16 会议中进行网络切换是否会导致会议中断？

WeLink会议客户端支持在会议中切换网络。网络切换后，会议会在1~3秒内恢复正常。

硬终端不支持会议中切换网络，建议在未召开会议时切换网络。

3.17 客户端会场在网络质量较差时出现画面卡顿，网络恢复后画面仍不恢复的情况，如何处理？

如果由于网络原因客户端出现画面卡顿或者掉会的现象，您可以在“我的会议”找到当前正在进行的会议，点击“加入”，即可重新入会。

3.18 共享时播放视频时卡顿？

共享时或共享中，勾选“共享视频时流畅性优先”。

3.19 摄像头无法打开？

1. 确认系统相机是否可以用。
2. 确认防火墙是否有拦截。
3. 进入Windows里面的“设置 > 隐私 > 相机”，确认权限是否被关闭。

3.20 使用卡巴斯基杀毒软件，导致 WeLink 在视频会议中麦克风以及摄像头调用不成功？

解决方法：

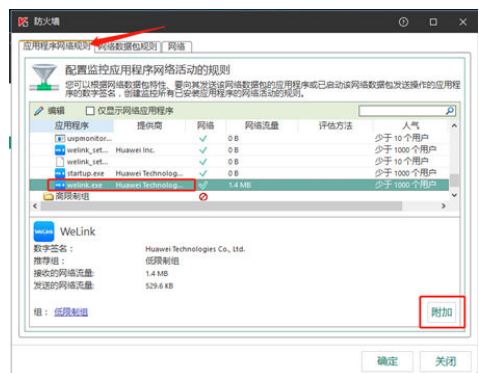
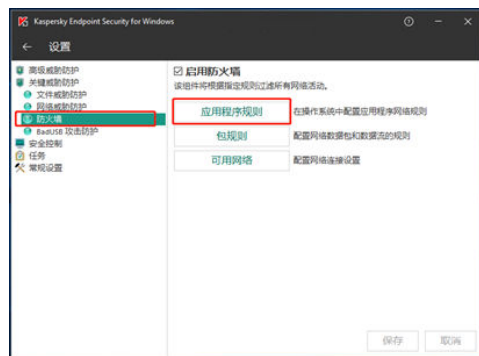
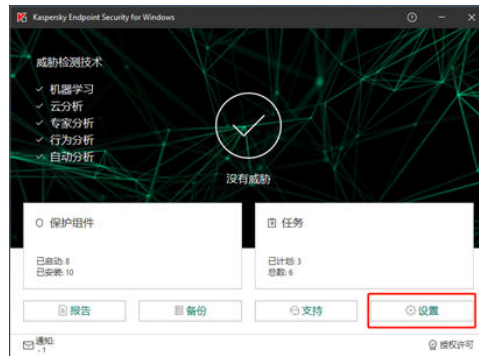
登录卡巴斯基杀毒软件，设置界面中。需要更改两处设置：

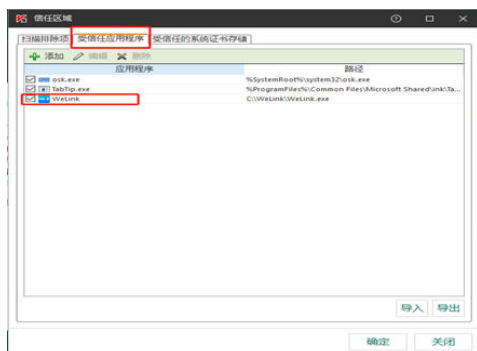
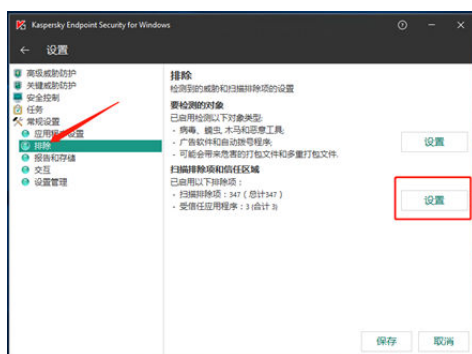
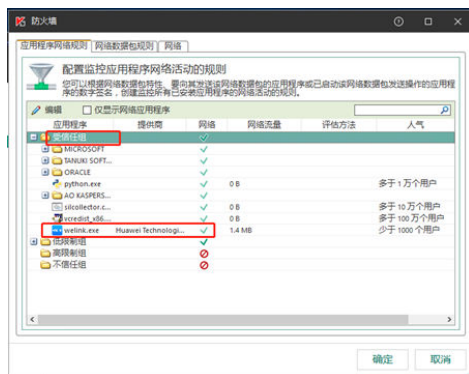
1. 放通网络权限。操作如下：防火墙中选择应用程序网络规则模块，找到WeLink应用程序，右击将其放入受信任组中。

2. 将WeLink添加至受信任应用程序。操作如下：在设置的常规设置下，选择排除，再到扫描排除项和信任区域中，添加WeLink到受信任应用程序。

此时测试WeLink视频会议功能均正常！

图文步骤如下：





3.21 创建立即会议后，所有用户都在线，但是都没有收到呼叫提醒？

登录WeLink PC客户端，点击菜单栏 > 个人会议管理平台，进入会议管理页面，单击“创建会议”，高级设置“允许入会”为“所有用户”。

3.22 会控里添加与会人搜不到企业下的用户？

会议中只能搜索到同一企业联系人，请检查会控和与会人是否在同一企业下面。若不在同一企业下，则选择“添加外部与会人”进行添加。

3.23 会议录制、加入会议等的提示音怎么关闭

暂时不支持关闭会议录制和加入会议的提示音。

3.24 WeLink 同一个账号，在手机端能登录，PC 提示“账号密码错误”？

检查是否是由于账号发生变化，没有重新获取租户列表。点击“切换账号”，输入手机号和获取验证码后，重新获取租户列表。

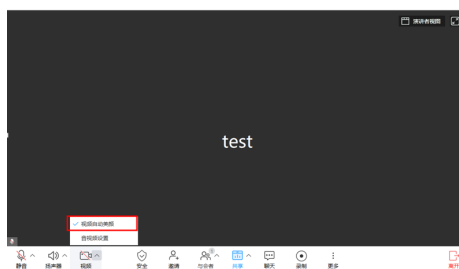
3.25 协同大屏如何加入视频会议？

您好，在预约会议时，添加与会人 > 企业通讯录 > 会议终端，可在里面选择需要添加的大屏。

用户可通过会议ID使用大屏接入入会。

3.26 视频会议时，如何开启美颜？

视频会议时，系统自动开启美颜效果，以最好的面貌沟通，达成最好的会议效果。如您不想使用，可在会议客户端视频设置处，取消勾选视频自动美颜。




3.27 如何查看会议历史记录？

您好，点击PC客户端左上角头像 > 个人会议管理平台 > 会议管理>历史会议查看。

3.28 如何编辑会议和取消会议？

只有未开始的预约会议可以编辑和取消会议。

编辑会议：在“我的会议”中，在需要修改的会议右上方单击  > “编辑”。修改完成后单击“保存”。

取消会议：在“我的会议”中，在需要修改的会议右上方单击  > “取消”。即可取消会议。

3.29 如何延长会议时间？

WeLink没有延长会议按钮，如果使用的是付费资源会议，只要有与会者在会议中，会议不会中断（最大时长24小时）。

📖 说明

如果使用的是免费资源会议会在45分钟中断，如果需要延长需要您购买资源。

3.30 使用 WeLink 会议客户端开会时是否可以设置主持人轮询？

使用WeLink会议客户端开会不支持设置主持人轮询。

仅硬终端作为主持人时支持设置主持人轮询。硬终端通过“会议管理平台”设置主持人轮询的操作详情请参见[Web端会议管理员会控-主持人轮询](#)。

3.31 会控中的锁定会议功能是什么？

为了保障会议的安全性，WeLink会议提供锁定会议的功能，会议被锁定后，硬终端和软终端均无法主动入会，通过会议ID+来宾密码或会议日程都无法入会（软终端会提示“入会失败”，硬终端会提示“呼叫被拒绝”），只能由主持人邀请入会。

3.32 客户端如何切换摄像头？

PC 端


进入“设置 > 音视频设置 > 视频设备”中选择摄像头。

3.33 杀毒软件禁用导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败？

解决方法如下：


- 将Welink加入杀毒软件应用程序白名单中。
- 开启杀毒软件时，允许WeLink客户端运行。
进行以上操作后，重新打开WeLink客户端，查看麦克风（扬声器）设备能否正常启用。

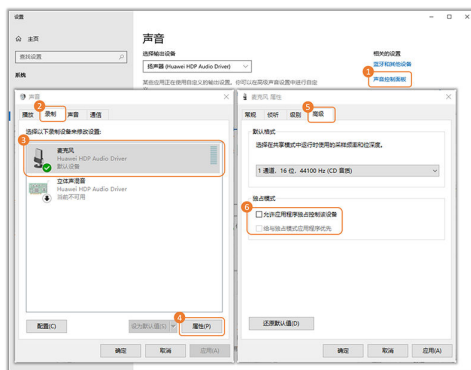
3.34 扬声器/麦克风被独占导致会议客户端启动扬声器/麦克风设备失败？

- 扬声器
 - a. 在电脑任务栏右下方右键单击喇叭图标，选择“打开声音设置”，在右侧单击“声音控制面板”。
 - b. 在“播放”页签中选择异常扬声器，单击“属性”，打开扬声器属性，在“高级”页签中取消勾选“允许应用程序独占控制该设备”。



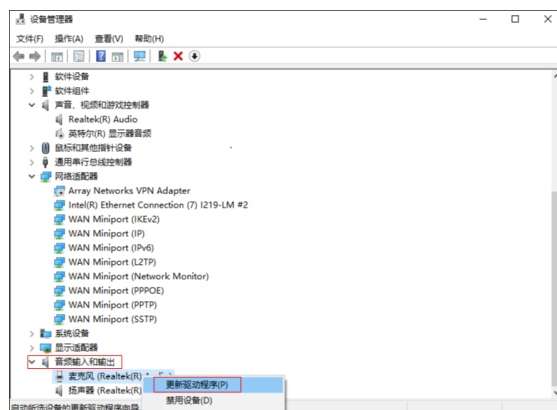
- 麦克风

- 在电脑任务栏右下方右键单击喇叭图标，选择“打开声音设置”，在右侧单击“声音控制面板”。
- 在“录制”页签中选择异常麦克风，单击“属性”，打开麦克风属性，在“高级”页签中取消勾选“允许应用程序独占控制该设备”。




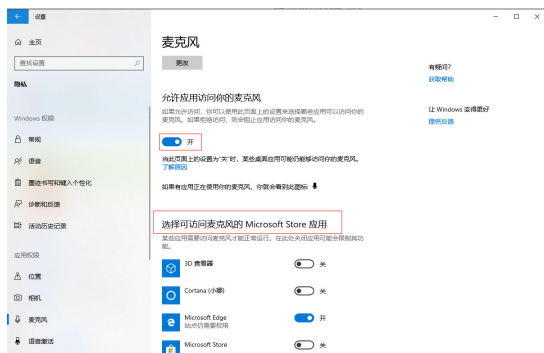
3.35 因声卡驱动异常导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败？

打开电脑的“设备管理器>音频输入和输出”右键麦克风/扬声器，选择更新驱动程序。



3.36 麦克风隐私权限设置导致会议客户端启动麦克风/扬声器设备失败？

电脑任务栏右下方右键点击喇叭图标  打开“声音设置>麦克风隐私设置”，“允许应用访问你的麦克风”按钮选择开启，在“可访问麦克风的的应用”将 WeLink 应用按钮打开，允许 WeLink 访问麦克风。



3.37 WeLink 会议中声音自动被系统关闭了，如何处理？

系统的保护功能，啸叫检测，会自动静音，PC端可关闭，移动端暂时不可关闭。



3.38 怎么只让企业内部的成员入会？

预约会议或发起会议时可以设置允许入会方式，选择仅企业内人员。

3.39 如何调整视频分辨率，我的电脑摄像头是 1080P 的，为什么会议中视频分辨率达不到 1080p？

华为云 WeLink 会议的分辨率不支持设置调整，是根据网络情况自适应。客户端分辨率最高能达到 720P，硬终端最高 1080P，实际终端网络状况自动调整。

3.40 WeLink 手机和电脑都收到邀请呼叫，只能接听一个，如何实现两个终端同时入会呢？

WeLink会议支持手机和电脑同时入会，但是在收到呼叫接听时只能选择接听其中一个终端，建议在接听入会后，另一个终端通过加入会议页面输入会议ID和来宾密码实现两个终端同时入会。

3.41 WeLink 会议的虚拟背景的开启对系统的硬件及配置要求是什么？

CPU处理器要求：

- 第六代智能英特尔酷睿™处理器及后续型号。
- 处理器型号可通过型号中的数字进行识别，例如处理器型号为：Inter(R) Core(TM) i7-8700 CPU.....，表示为第八代智能英特尔酷睿™处理器。
- 英特尔至强可扩展处理器（原代号为Skylake）。
- 第二代智能英特尔至强可扩展处理器（原代号Cascade Lake）。
- 第三代智能英特尔至强可扩展处理器（原代号Cooper Lake或Ice lake）。
- 搭载英特尔核芯显卡的奔腾处理器N4200/5、N3350/5、N3450/5。
- 采用SSE 4.1指令集扩展的英特尔凌动处理器。

📖 说明

1. 查看自己电脑CPU处理器：单击桌面左下角菜单栏 > 设置 > 系统 > 关于 > 设备规格 > 处理器。
2. 英特尔处理器详细型号配置信息请在英特尔官网查询。

GPU处理器要求：

- 第六代~第九代智能英特尔锐炬Plus显卡、英特尔超核芯显卡、英特尔核芯显卡、英特尔Xe架构。
- 英特尔锐炬Xe MAX显卡。

📖 说明

1. 如何查看电脑GPU处理器：右键单击“我的电脑”，选择“属性”，设备管理器 > 显卡适配器 > 右键单击对应显卡选择“属性” > 详细信息。
2. 英特尔显卡详细型号配置信息请在英特尔官网查询。

3.42 哪些客户端支持虚拟背景？

WeLink PC/手机端视频会议系统及硬件要求：

客户端	操作系统要求	硬件要求
Windows	Windows 10	详见“ Windows哪些设备支持会中设置虚拟背景？ ”

客户端	操作系统要求	硬件要求
Mac	-	-
Android	Android 6.0/ Harmony 2.0	仅麒麟芯片990以上的安卓手机支持，目前常见型号：HUAWEI P30及以上，HUAWEI Mate30及以上，HUAWEI MateXs
iOS	-	-

网络研讨会

客户端	操作系统要求	硬件要求
Windows	Windows 7及以上版本（64位）	<ul style="list-style-type: none">支持X86架构支持SSSE3及以上指令集CPU：英特尔酷睿i5 四核以上；AMD锐龙四核以上
Mac	macOS 10.12.1及以上版本	CPU：英特尔酷睿i5 四核以上；M1芯片 四核以上
Android	Android 6.0/ Harmony 2.0，支持arm64-v8a架构	<ul style="list-style-type: none">CPU主频1.5GHZ以上内存3G以上
iOS	iOS 11.0及以上版本	<ul style="list-style-type: none">iPhone 8及以上iPad Air 3及以上iPad 5及以上iPad mini 4及以上iPad Pro均支持

📖 说明

若您的设备尚未支持虚拟背景，请耐心等待更多机型。

3.43 目前 WeLink 云会议支持海外接入吗？支持哪些地方接入？

目前支持6个海外接入点：香港\新加坡\南非\圣地亚哥\墨西哥\莫斯科，WeLink软终端会自动探测，就近接入会议。

3.44 哪些耳机支持屏蔽周围人声？

屏蔽周围人声功能目前支持市面上主流的USB耳机、3.5mm耳机和蓝牙耳机。

[查看自己的USB耳机是否支持屏蔽周围人声](#)

请打开会议中的音频设置，查看您正在使用的麦克风设备，如下图所示。



若设备名称中包含或等于以下字样，则支持屏蔽周围人声：

- headset
- Headset
- HEADSET
- Jabra Evolve
- Jabra EVOLVE
- Plantronics Blackwire
- Sennheiser SC30 for Lync
- Star Y360
- HUAWEI FreeBuds 4
- HUAWEI FreeBuds 4i
- HUAWEI FreeBuds Pro2
- HUAWEI FreeBuds 4 Hands-Free AG Audio
- HUAWEI FreeBuds 4i Hands-Free AG Audio
- HUAWEI FreeBuds Pro 2 Hands-Free AG Audio
- OPPO Enco X2
- OPPO Enco Air2 Pro
- OPPO Enco X2 Hands-Free AG Audio
- OPPO Enco Air2 Pro Hands-Free AG Audio

- Redmi Buds 4
- Redmi Buds 4 Pro
- Redmi Buds 4 Hands-Free AG Audio
- Redmi Buds 4 Pro Hands-Free AG Audio
- HONOR FlyPods 3
- HONOR FlyPods 3 Hands-Free AG Audio
- AirPods
- AirPods 3
- AirPods Pro
- AirPods Hands-Free AG Audio
- AirPods 3 Hands-Free AG Audio
- AirPods Pro Hands-Free AG Audio

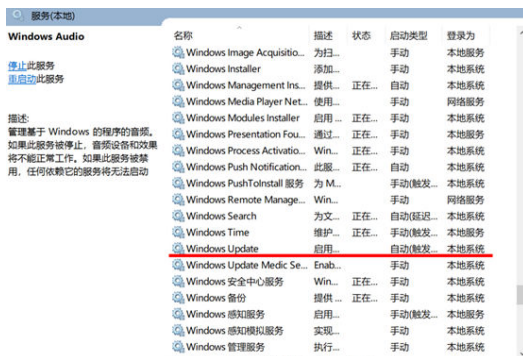
4 直播

4.1 PC 端 WeLink 开直播，对电脑和网络有什么要求吗？

PC端WeLink开直播，电脑配置和网络需要满足下列要求，否则直播有可能会卡顿：

直播电脑

1. **设备要求：**高性能笔记本，CPU性能需要配置高于I5 9300HF（主频2.4GHz 4核8线程以上性能的CPU），16G内存，直播前检查电脑设置，提前重启开机。尽量保证直播时，CPU占用不要超过70%，内存使用不超过65%。
2. 关闭正在更新的windows补丁或提前让补丁更新结束。
3. 关闭windows Update服务。
 - a. 进入cmd，输入services.msc，回车确认。
 - b. 找到Windows Update。



- c. 点击停止。



d. 选择“属性”。



e. 点击“常规”选项卡，选择禁用。



f. 点击“恢复”选项卡，均选择“无操作”。



4. **关闭屏保**：桌面鼠标右键--个性化--屏幕保护程序。
5. **关闭电脑睡眠**：进入电源和睡眠选项，屏幕和睡眠均选择“从不”。



6. 电脑的电源模式选择最佳性能。



7. **关闭其他应用程序**：尽量只打开直播软件，不需要的浏览器页面都关闭。

网络及其他要求

1. **网络环境**：使用 <http://www.speedtest.cn/>测试网速。网络上行需要大于4Mbps，下行大于24Mbps；优先使用有线网络；如果使用无线，需要保证无线的稳定。另外，需要在纯Internet状态下直播，不能设置网络代理。
2. **浏览器**：Chrome 84版本及以上。
3. **办公软件**：共享桌面直播使用 PPT时，电脑需要安装office软件，用office软件打开PPT放映。
4. **提前测试彩排**：提前进入主播链接彩排测试，确认直播设备能正常使用。
5. **直播中若出现卡顿或PPT翻页缓慢**，检查电脑的CPU和内存占用率，若过高，请关闭其他应用程序。
6. **连麦**：控制在7人内。

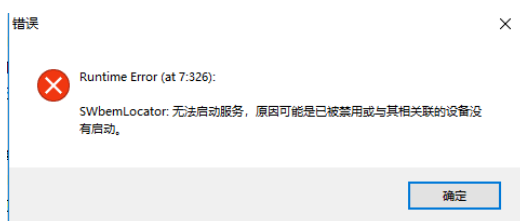
4.2 PC 端，观众模式如何连麦？

PC端WeLink暂不支持观众连麦功能，移动端WeLink观众可申请连麦，但是需要主播在PC客户端开启直播后，在“连麦设置”中开启“允许观众连麦”功能。

5 其他

5.1 客户端安装失败？

- 安装客户端报错，报错信息如下：

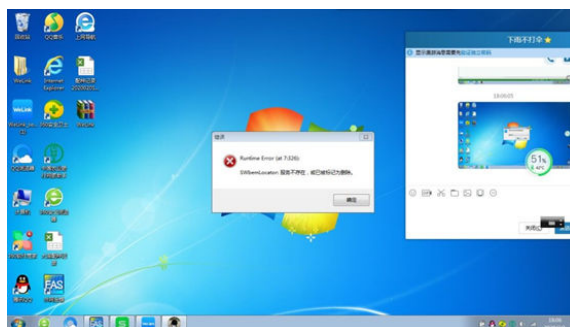


解决方法：

- 搜索框搜services.msc，打开服务。
- 服务里面找到Windows Management Instrumentation，启动类型改为自动，然后点击启动将状态变为正在运行。



- 安装客户端报错，报错信息如下：



解决方法：

解决方案有两个：

方案一： 利用电脑自修复能力。

- a. 电脑桌面点击“开始 > 运行”，在运行框里输入regedit，按确定（回车）即可进入注册表。
- b. 打开注册表：HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\services\winmgmt，找到名称为DependOnService的键值，双击编辑，将键值修改为“RPCSS”。
- c. 保存，退出注册表，然后重启电脑。

方案二： 手动修复。

- a. 点击开始，点击运行，输入services.msc后，按回车。
- b. 右键点击Windows Management Instrumentation服务，点击属性。
- c. 在General栏上，设置启动类型为Disable，然后点击确定。
- d. 右键点击Windows Management Instrumentation服务，并点击停止。（如果服务已经停止的话，请跳过该步骤）
- e. 定位到%windir%\system32\wbem目录。
- f. 将子文件夹Repository重命名为Repository.old。
- g. 创建一个批处理文件，包含下面的信息：

```
cd %windir%\system32\wbem
for /f %s in ('dir /b /s %windir%\system32\wbem\*.dll') do regsvr32 /s %s
for /f %s in ('dir /b /s %windir%\system32\wbem\*.mof') do mofcomp %s
```
- h. 将该文件保存到c:\rebuildwmi.bat。然后双击运行这个bat文件。
等待命令的完成，此命令会运行数分钟，耐心等待。
如果此过程提示找不到文件，那么就在另一台电脑上拷贝此目录覆盖你的文件。
- i. 点击开始，点击运行，输入services.msc后回车。
- j. 右键点击Windows Management Instrumentation服务，点击属性。
- k. 在General栏上，设置启动类型为Automatic，然后点击确定。
- l. 启动Windows Management Instrumentation服务。
- m. 重新启动电脑，问题解决。

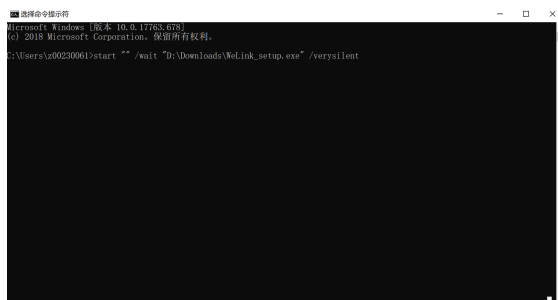
5.2 PC 客户端如何进行静默安装？

可以通过以下命令满足企业静默安装需求。

通过cmd，执行 `start "" /wait %f% /verysilent` 命令，其中%f%需要替换为企业推送的安装包路径，安装参数为/silent或/verysilent用于软件的自动安装，建议使用/verysilent。

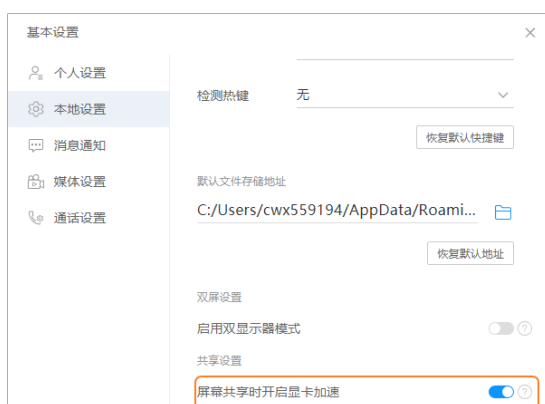
例如：企业已推送的安装包路径在 "D:\Downloads\WeLink_setup.exe"

执行`start "" /wait "D:\Downloads\WeLink_setup.exe" /verysilent` 进行静默安装。



5.3 屏幕共享时，显卡加速的功能是什么？

PC端WeLink，屏幕共享的时候，如果有因为双显卡相关原因导致采集黑屏的问题，会把这个关闭掉，来规避采集黑屏的问题，从而使用户可以正常使用。



5.4 安装客户端的时候白屏？

解决方法：在“Windows 设置 > 应用 > 应用和功能 > 选择获取应用的位置”，设置为“任何来源”即可。



5.5 matepad pro 平板，横屏时候视频可以全屏吗？

解决方法：在“设置 > 辅助功能 > 平行视界”，关闭WeLink的平行模式。

