

网上直播平台常见问题

*以英语版本为准

Q1. 如果无法观看网上直播，应该怎么做呢？

A1. 如果无法观看的网上直播，可以参照以下方法解决：

- 测试互联网及设备是否连线：
 - 确保你的设备已连接到互联网。
 - 如果你在浏览器上同时打开了其他网页，请将它们关闭，只保留播放视频的页面。
 - 确定是否使用最新版本的 Chrome / Firefox / Safari 网页浏览器。
 - 重新启动网页浏览器。
 - 重新启动网络路由器。
 - 重新启动电脑 / 移动设备。

- 操作系统和网页浏览器：请参照第 2 页关于操作系统和网页浏览器推荐版本的常见问题，建议更新至最新版本。

- 防火墙：如果你的设备上已安装防火墙并且已经启动，这可能会影响你观看直播。本公司使用端口 80 和端口 1935 进行直播，请开通此端口，然后刷新或重新启动网页浏览器。

- 公司网络：公司网络可能基于保安原因禁播某些不知名网站之视频内容。如果你想使用公司网络观看网上直播，贵公司的信息科技部门需要在后台开通并允许访问视频网页。此外，你也可以尝试使用手机 4G 网络观看直播。

如果你依然无法观看直播，你的网络带宽可能不足，导致无法观看高清视频。请选择清晰度较低的设定。你也可通过 +852 3996 7687 或 support@nova.hk 联系我们的技术支持人员。

Q2. 如果无法登录直播平台，应该怎么做呢？

A2. 请通过 support@nova.hk 联络我们的技术支持人员。

Q3. 建议使用的操作系统

A3. 为了获得最好的用户体验，我们建议使用以下操作系统。

- 个人电脑：

- 窗口 18 和可窗口 10 (Windows 8 · Windows 10) 或以上
- 苹果操作系统 10.8 (Apple MAC OS 10.8) 或以上

- 手机和平板：

- 苹果移动操作系统 11.0 (Apple iOS 11.0) 或以上
- 安卓流动操作系统 4.4 (Android 4.4) 或以上

为了获得最好的用户体验，请更新至最新的安卓移动操作系统。步骤如下：

1. 打开"设定"
2. 选择"系统"
3. 选择"关于手机"
4. 选择"软件更新" (如有更新，请点击下载并安装。)

Q4. 建议使用的网络浏览器

A4. 为了获得最好的用户体验，建议使用最新版本的网页浏览器：

- 个人电脑：

- Google Chrome (推荐)
- Mozilla Firefox (推荐)
- Safari – 支持
- MS Edge – 支持
- IE – 不支持

你可以通过以下链接下载最新版本的网页浏览器。

- Chrome: <http://www.google.com/chrome/>
- Firefox: <http://www.mozilla.org/products/firefox/>
- MS Edge: <https://support.microsoft.com/en-hk/help/17621/internet-explorer-downloads>
- Safari: <https://www.apple.com/safari/>

Q5. 网上直播所需的带宽

A5. 为了直播视频能流畅播放，请确保你的网络速度（无线或有线）达至 3Mbps 或以上。

你可以通过 <http://www.speedtest.net/> 测试网速。（如果你身在中国大陆，请使用 <https://www.speedtest.cn/>）

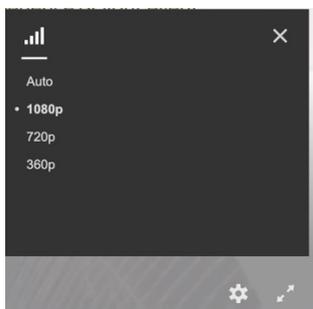
登录网页之后，请点击"GO" 开始测试，结果将会稍后显示。

Q6. 如果直播突然暂停，却没有出现任何错误信息或通知，应该怎么做？

A6. 网上直播系统使用自适应比特率（ABR）技术。此技术会根据你的网速来定义最适合的观看质量。将设置调到"自动（Auto）"，系统就会根据网速自动调节直播视频的质量。

另外，你也可以点击视频播放器上的"设定"图标，手动选择最理想的观看质量。

经过几秒钟的缓冲后，直播将会继续。



然而，ABR 技术不适用于内地直播器。在中国，直播器的清晰度会默认在 720p，只需 1Mbps 的带宽就可观看。如果你无法观看直播，请测试网速。

Q7。为什么我的视频模糊不清？

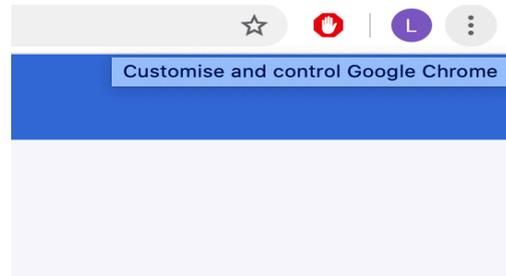
A7. 您的带宽可能不足以观看高分辨率视频流。您可以咨询您的内部 IT 团队或选择上述适当的分辨率。

查看浏览器版本指南

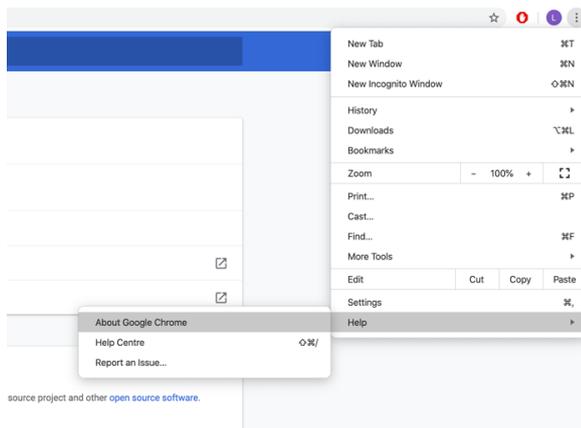
请按照下面的准则视图浏览器的版本：

- Google Chrome

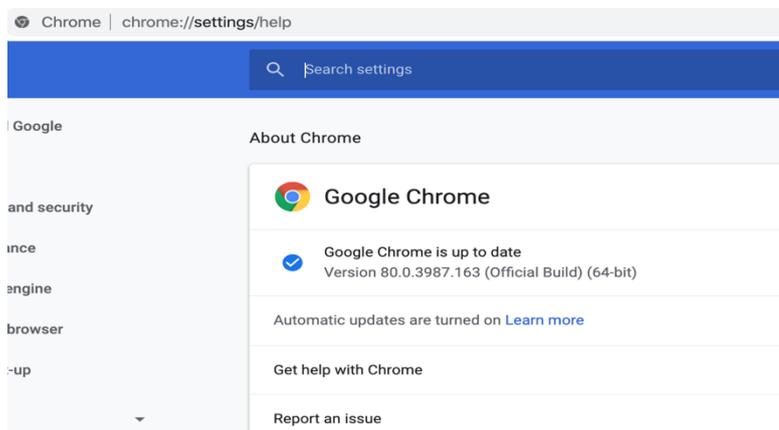
1. 第一步：点击右上方的"更多"图标



2. 第二步：点击关于谷歌铬"



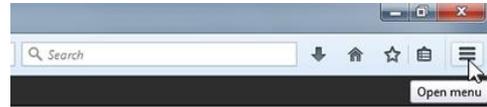
3. 第三步：检查您的铬版本



- Mozilla Firefox

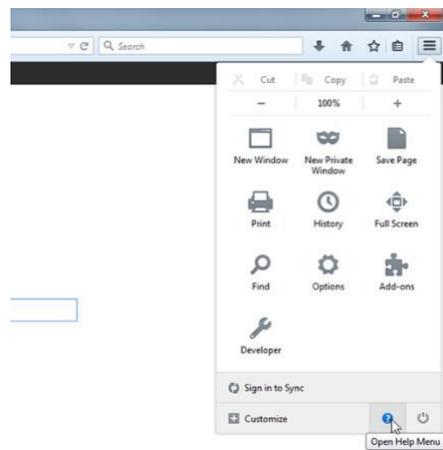
■ 第一步：

菜单栏上点击 Firefox 菜单



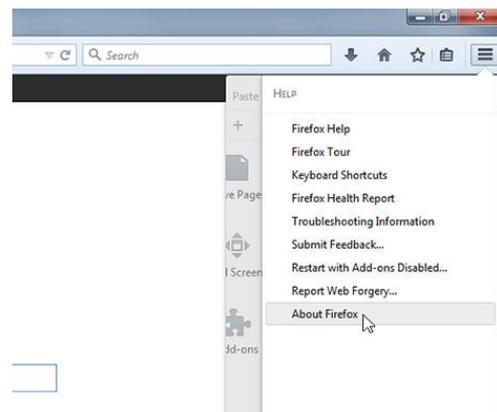
■ 第二步：

点击 "Open"
Help Menu"



■ 第三步：

选择关于 Firefox

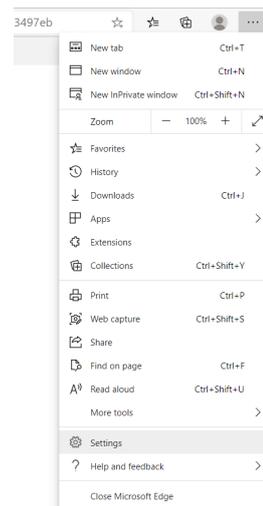


■ 第四步：检查您的版本

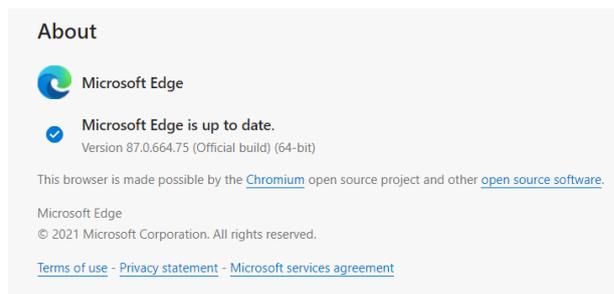
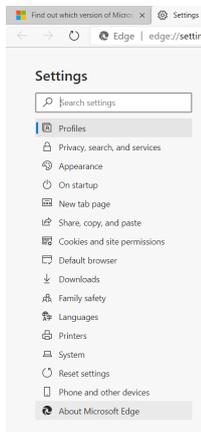


- Microsoft Edge

- 第一步：打开最新 Microsoft Edge、选择窗口最上方的 [设置及其他]，然后选择 [设置]。



- 第二步：向下滚动并选择 [关于 Microsoft Edge]。



- Safari

- 第一步：点击屏幕顶部菜单栏中的 **Safari**



- 第二步：在出现的下拉菜单中选择标记为**关于 Safari** 的选项。

- 随着浏览器的版本号出现一个小对话框。位于括号外的第一个数字是 Safari 的实际版本。

