

به اطلاع می رساند :

همانطور که می دانید تمام نرم افزار ها به خصوص نرم افزار های آموزش آنلاین در هنگام تعامل با کاربران ممکن است دچار خطاهایی شوند که نرم افزار بیگ بلو باتن نیز از این موضوع مستثنی نیست.

اما همیشه این خطاها نشان دهنده ضعف این نرم افزار ها نیست چون بروز مسائل و مشکلات نرم افزار ها به برنامه های دیگری نیز وابسته است و در بسیاری از موارد آپدیت نبودن و گاهی اوقات عدم آگاهی کاربران علت بروز چنین مشکلاتی می شود.

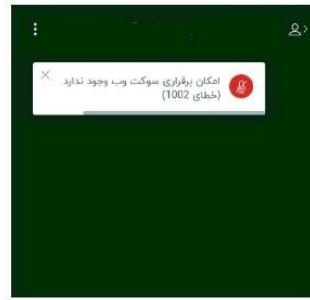
انواع خطاهای بیگ بلو باتن

خطای 1001 در بیگ بلو باتن



قطع ارتباط وب سوکت: این خطا مربوط به قطع ارتباط با اینترنت از سمت کاربر است و در هنگام مشاهده این خطا کاربران باید از ارتباط اینترنت خود مطمئن شوند ، سپس صفحه را رفرش کرده و دوباره وارد شوند.

خطای 1002 در بیگ بلو باتن



امکان برقراری سوکت وب وجود ندارد: این خطا هنگامی پیش می آید که از سمتی به کاربر اجازه دسترسی داده نمی شود و برای رفع این مشکل کاربر باید موارد زیر را بررسی نماید:

- اجازه دسترسی میکروفن یا وب کم به مرورگر در کامپیوتر یا موبایل
- اطمینان از غیرفعال بودن گزینه فایروال در تنظیمات کنترل پنل ویندوز سیستم کامپیوتری
- اطمینان از غیرفعال بودن فیلترشکن در دستگاه موبایل یا کامپیوتر
- اطمینان از غیرفعال بودن آنتی ویروس یا در صورت فعال بودن آنتی ویروس باید از قسمت تنظیمات به نرم افزار بیگ بلوباتن اجازه دسترسی داده شود.
- اطمینان از اجازه دسترسی فایروال سخت افزاری در ارگان ها و سازمان ها به نرم افزار بیگ بلوباتن.



خطای 1003 در بیگ بلو باتن



این خطا هنگامی رخ می دهد که نسخه مرورگر کاربر قدیمی باشد. در این صورت کاربر باید از قسمت setting و تب About مرورگر خود را بروزرسانی نماید.

خطای 1004 در بیگ بلو باتن



این خطا بیشتر در هنگام قطع صدای محیط کلاس رخ می دهد. در این مواقع کاربران باید از اتصال دستگاه خود به اینترنت مطمئن شوند. گاهی اوقات کاربرانی که با مرورگر سافاری نیز وارد می شوند و یا فیلتر شکن فعال می کنند این خطا را نیز دریافت می کنند. برای رفع این مشکل ترجیحا از مرورگر های کروم و یا فایرفاکس استفاده نمایید و یا فیلتر شکن را غیر فعال کنید.

خطای 1005 در بیگ بلو باتن



این خطا در مواقعی رخ می دهد که کاربر در حال صحبت در کلاس باشد و به صورت ناگهانی قطع شود. در داکيومنت بیگ بلو باتن علت این خطا به صورت unknown نوشته شده است

خطای 1006 در بیگ بلوباتن



خطای 1006 در بیگ بلو باتن بیشتر اوقات مربوط به سیستم عامل های IOS و Mac است که از مرورگر سافاری استفاده می کنند در صورتی که مرورگر را آپدیت نمایند با این خطا مواجه نخواهند شد. یا در صورتی که نسخه مرورگر فایرفاکس نیز قدیمی باشد این خطا دیده خواهد شد که در این صورت نیز باید بروزرسانی نسخه مرورگر انجام شود.

خطای 1007 در بیگ بلوباتن



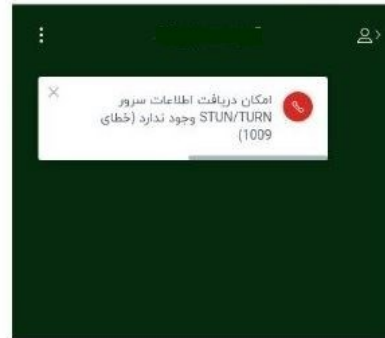
گاهی اوقات کاربران درخواست به اشتراک گذاری ویدئو را انجام می دهند و یا کلید درخواست گوینده را می زنند و با خطای 1007 روبرو می شود و این در هنگامی است که کاربر VPN را فعال نموده باشد. در این صورت باید ابتدا پروکسی یا VPN را غیر فعال نموده و صفحه مرورگر را رفرش نموده و دوباره وارد کلاس شود و به اشتراک گذاری را انجام دهید. خطای 1007 نیز مشابه خطای 1002 می باشد در صورت عدم رفع مشکل، موارد گفته شده در خطای 1002 را مجددا بررسی نمایید.

خطای 1008 در بیگ بلوباتن



این خطا هنگام انتقال صدا رخ می دهد و صدا به صورت اکو در ویدئو کنفرانس شود. در این صورت کاربران باید هنگام یخش صدا از هندز فری استفاده نمایند.

خطای 1009 در بیگ بلوباتن



این خطا زمانی رخ می دهد که هنگام انتقال اطلاعات از سرور رخ می دهد و جهت رفع مشکل بایستی به کارشناسان گروه آموزش مجازی تماس حاصل نمایید .

خطای 1010 در بیگ بلوباتن



این خطا اغلب به صورت خطای 1010 و time out رخ می دهد. در این صورت کابر باید چند مورد را بررسی نماید :

- ابتدا از اتصال قوی اینترنت خود مطمئن شوید می توانید از طریق برنامه های تست سرعت، سرعت اینترنت خود را بررسی نمایید.
- تعداد تب های مرورگر خود را بررسی نمایید. اگر صفحات زیادی باز کرده اید آن ها را ببندید.
- از غیر فعال بودن فیلتر شکن مطمئن شوید.
- از آپدیت بودن نسخه مرورگر خود مطمئن شوید.
- به میکروفن مرورگر خود اجازه دسترسی دهید و آن را روی گزینه allow قرار دهید.

خطای 1020 در بیگ بلو باتن



این خطا زمانی رخ می دهد که امکان برقراری ارتباط با سرور وجود ندارد .
که بایستی با کارشناسان گروه آموزش های مجازی تماس حاصل فرمایید .