

أدلة المستخدم • أكتوبر 2026

حل المشكلات

مكتوب على شكل **الْعَرَض** ← **السبب المرجح** ← **الحل**، بالكلمات التي يستخدمها المنتج نفسه. ابدأ بـ **نقاط الجاهزية** في الصفحة الرئيسية: مرر المؤشر فوق أي نقطة غير خضراء – ستسمي المشكلة والحل.

أدوات لأي مشكلة

- **التشخيص** (في قائمة ابدأ) – يفحص جهاز القاعة: بطاقة الرسوميات والنماذج والصوت.
- **السجلات** – تُحفظ على جهاز القاعة لأغراض الدعم. وتحفظ السجلات أطوال الجمل، لا كلماتها أبدًا.

المشاركون لا يستطيعون الاتصال

الهواتف لا تفتح العنوان، أو تنتهي مهلة الاتصال

الجاهزية: مؤشر يمكن للهواتف على الشبكة الاتصال أحمر – «لا توجد قاعدة جدار حماية للمنفذ 8760. يعمل على هذا الجهاز، لكن الهواتف على الشبكة اللاسلكية ستفشل في الاتصال.»

الحل:

1. شغل برنامج التثبيت بصلاحيات المسؤول، فهو يُنشئ القاعدة – أو اطلب من فريق تقنية المعلومات السماح بالمنفذ الوارد TCP 8760 على الشبكات الخاصة وشبكات النطاق.
2. في إعدادات ويندوز ← الشبكة، تأكد من أن شبكة القاعة **خاصة** لا عامة.
3. تأكد من أن الهواتف على **الشبكة نفسها** التي عليها جهاز القاعة، لا على بيانات الجوال.
4. شبكات الضيوف كثيرًا ما تستخدم **عزل العملاء**، الذي يمنع الهواتف من الوصول إلى الأجهزة الأخرى. عطله لشبكة القاعة، أو استخدم شبكة لاسلكية مخصصة.
5. إن كان للجهاز عدة شبكات (VPN، محوّلات افتراضية)، تأكد من أن العنوان المعروض على شاشة القاعة هو عنوان شبكة القاعة.

«لم يُقبل الرمز السري»

يظهر الرمز السري على شاشة القاعة وفي صفحة الوصول ضمن الإعدادات. وإن غيّرته، فعلى المشاركين استخدام الرمز الجديد.

صفحة المشارك لا تعرض لغات، أو تعرض «المترجم قيد التشغيل»

المحركات ما زالت تُحمّل (نحو 45 ثانية بعد فتح واصل). تنتظر الصفحة وتتفعل تلقائيًا. وإن توقفت بعد بضع دقائق («المترجم غير جاهز»)، فتتحقق من نقطة جاهزية المحركات.

لغة مفقودة من قائمة الهاتف

لا تُعرض إلا لغات الهدف المختارة لهذا الاجتماع. أضفها من صفحة اللغات (أربع لغات كحد أقصى في آن واحد).

لا أحد يسمع شيئًا

المكالمة تعمل، لكن لا شيء يُترجم

1. هل هناك اجتماع جارٍ؟ لا يُترجم شيء خارج الاجتماع. وتعرض الهواتف «لم يبدأ بعد» أو «انتهى الاجتماع». اضغط ابدأ الاجتماع.
2. الجاهزية: الصوت يصل إلى المترجم. إن كان أحمر فواصل يسمع صمًا:
3. في وضع كل ما يشغله هذا الجهاز يستمع إلى جهاز التشغيل الافتراضي. تأكد من أن تطبيق الاجتماعات يشغل الصوت على الجهاز نفسه – فتوصيل سماعة بجهاز القاعة قد يغيّر الجهاز الافتراضي في ويندوز.
4. تأكد من أن المكالمة غير مكتومة.
5. في صفحة الصوت، راقب مؤشر المستوى أثناء حديث أحدهم، وغيّر الجهاز إن لزم واضغط احفظ وأعد تشغيل الالتقاط.
6. الجاهزية: سماع صوت الاجتماع أحمر – خدمة الالتقاط لا تعمل. اضغط احفظ وأعد تشغيل الالتقاط في صفحة الصوت.
7. الجاهزية: كشف حديث أحدهم أحمر – نموذج كشف الكلام مفقود أو تالف، فلا يمكن تفريغ أي شيء. أعد تثبيت واصل.

الترجمة النصية تظهر على الهاتف لكن بلا صوت

- ارفع مستوى صوت الهاتف، وتأكد من توصيل السماعات، ومن أن ... ← كتم الصوت مُعطل.
- إن ظهر «اضغط لاستئناف الصوت» – اضغطه (أوقف الهاتف الصوت بعد مكالمة أو منبه أو قفل الشاشة).
- على iPhone، تحقق من مفتاح الرنين/الصامت.

لغة واحدة صامتة، والبقية سليمة

- الجاهزية: كل لغة مختارة تُنطق – اختيرت لغات أكثر من الحد الأقصى وهو أربع، فلا تُنطق اللغات الزائدة أبدًا. قلّل الاختيار في صفحة اللغات.

- **الجاهزية: n لغات للاستماع** – «لا صوت لـ ... في هذا الوضع». أزل تلك اللغة، أو اختر لها صوتًا آخر من الإعدادات ← النماذج ← الأصوات.
- تحقق من عدد **لم تُنطق** في صفحة البث المباشر.

الجودة والتأخير

كلمات خاطئة، أو أسماء مشوّهة

- حسّن الصوت أولاً: التغذية الخلفية أو الميكروفون القريب أفضل من أي شيء.
- حدّد اللغات المتوقعة (اللغات ← توقّع لغات محددة فقط).
- أضف الأسماء والرتب والأماكن والاختصارات إلى **المسرد**.

جمل بلغة معيّنة تُسقط

لم تكن اللغة ضمن لغات المصدر المتوقعة. إما أن تحددها كلغة مصدر، أو تلغي تحديد توقّع لغات محددة فقط ليُتعرّف على أي لغة.

المستمعون يتأخرون

- التأخير بين ثانيتين وأربع ثوانٍ طبيعي، والجمل الطويلة تستغرق وقتًا أطول.
- يسرّع الهاتف الكلام قليلاً ليلحق، ثم بعد 20 ثانية يتخطى الجمل المنتظرة ويُعلن عددها. و... ← **القفز إلى البث المباشر** يفعل ذلك فورًا.
- إن ارتفع عدد **مُسقط** في صفحة البث المباشر، فالجهاز لا يواكب: استخدم لغات هدف أقل، وتأكد من استخدام بطاقة الرسومات (شغل التشخيص).

الترجمة بطيئة جدًا

تعمل الترجمة في محرك مستقل على بطاقة الرسومات. إن أظهر التشخيص أن بطاقة الرسومات غير مستخدمة، فحدّث برنامج تشغيل NVIDIA وأعد تشغيل الجهاز.

شاشة القاعة

لوحة المحضر تبقى فارغة

- لا تعرض إلا ما يُقال **بعد** الضغط على *اعرض المحضر الكامل*، وأثناء الاجتماع فقط.
- إن قالت الشاشة إنها «تحتاج إلى الرمز السري للمستمعين»، فقد فُتحت دونه. أغلقها واستخدم **افتح شاشة القاعة** في نافذة واصل أو قائمة اللعبة.

رمز QR يعرض عنوانًا خاطئًا

للجهاز عدة محوّلات شبكة (VPN، محوّلات افتراضية، نقطة اتصال جوال). يعرض واصل عنوان المحوّل الذي يستخدمه ويندوز للحركة العادية. افصل المحوّلات الأخرى أو عطلها لتكون شبكة القاعة المسار الرئيسي للجهاز، ثم أعد فتح شاشة القاعة.

التطبيق

«تم الحفظ، لكن ... لن يسري حتى تُعاد تحميل المحركات»

بعض الإعدادات تحتاج إلى إعادة تحميل المحركات. اضغط **أعد تحميل المحركات** – نحو دقيقة، ولا تسمع القاعة شيئًا خلالها. افعل ذلك قبل الاجتماع.

اختفت النافذة

إنها في علبة النظام. انقر أيقونة واصل ←/افتح لوحة التحكم.

واصل لا يعمل

شغله من اختصار سطح المكتب. وإن لم يعمل بعد ذلك، شغل التشخيص من قائمة ابدأ وأرسل نتيجته إلى الدعم.

نسيان كلمة مرور المسؤول

يمكن لمسؤول جهاز القاعة إعادة تعيينها. تواصل مع الدعم لمعرفة الإجراء، ثم عيّن كلمة جديدة من الإعدادات ← الوصول.

التواصل مع الدعم

اطلب الدعم عبر النموذج على ovvos-wasel.com/ar/support/contact: صف الموقع والمشكلة، واختر موعدًا لتتصل بك. هذا النموذج هو الطريقة الوحيدة للتواصل مع الدعم.

جّهز: نتيجة التشخيص، ونقاط الجاهزية (النص الظاهر عند تمرير المؤشر)، وأرقام صفحة البث المباشر. لا يحتاج الدعم أبدًا إلى صوت الاجتماعات أو محاضرها. والمساعدة عن بُعد لا تتم إلا في جلسة تفتحها أنت، بأداتك المعتمدة، تحت مراقبة موظفيك.