

Устранение неполадок

В формате **симптом → вероятная причина → решение**, теми же словами, что использует продукт. Начните с **точек готовности** на главной странице: наведите курсор на не зелёную — она назовёт проблему и решение.

Инструменты для любой проблемы

- **Диагностика** (в меню «Пуск») — проверяет ПК зала: видеокарту, модели и звук.
- **Журналы** — хранятся на ПК зала для поддержки. Журналы фиксируют длину фраз, но не слова.

Участники не могут подключиться

Телефоны не открывают адрес или не дожидаются ответа

Готовность: *Телефоны в Wi-Fi могут подключиться* — красный: «Нет правила брандмауэра для порта 8760. На этом ПК работает, но телефоны в Wi-Fi не дождутся ответа».

Решение:

1. Запустите установщик от имени администратора — он создаст правило — или попросите ИТ разрешить входящий TCP 8760 в частных и доменных сетях.
2. В «Параметрах Windows → Сеть» убедитесь, что сеть зала — **«Частная»**, а не «Общедоступная».
3. Проверьте, что телефоны в **той же сети**, что и ПК зала, а не в мобильной.
4. Гостевые Wi-Fi-сети часто используют **изоляция клиентов**, которая не даёт телефонам достучаться до других устройств. Отключите её для сети зала или используйте отдельный SSID.
5. Если у ПК несколько сетей (VPN, виртуальные коммутаторы), проверьте, что на экране зала указан адрес в сети зала.

«PIN не принят»

PIN показан на экране зала и в разделе «Доступ» настроек. Если вы его сменили, участники должны использовать новый.

Страница участника не показывает языки или пишет «Переводчик запускается»

Движки ещё загружаются (около 45 секунд после открытия Ovvoс Wasel). Страница ждёт и включится сама. Если через несколько минут она сдаётся («Переводчик не готов»), проверьте точку готовности *ДВИЖКОВ*.

В списке на телефоне нет нужного языка

Предлагаются только целевые языки, выбранные для этого совещания. Добавьте его на странице «Языки» (не больше четырёх одновременно).

Никто ничего не слышит

Звонок идёт, но ничего не переводится

1. **Идёт ли совещание?** Вне совещания ничего не переводится. Телефоны пишут «Ещё не началось» или «Совещание завершено». Нажмите **Начать совещание**.
2. **Готовность:** *Звук доходит до переводчика*. Если красный, Ovvoс Wasel слышит тишину:
3. В режиме *Всё, что воспроизводит этот ПК* он слушает **устройство воспроизведения по умолчанию**. Убедитесь, что приложение ВКС выводит звук на то же устройство — подключение гарнитуры к ПК зала может сменить устройство Windows по умолчанию.
4. Проверьте, что в звонке не выключен звук.
5. На странице «**Звук**» следите за индикатором уровня, пока кто-то говорит; при необходимости смените устройство и нажмите **Сохранить и перезапустить захват**.
6. **Готовность:** *Звук совещания слышен* — красный: служба захвата не работает. Нажмите **Сохранить и перезапустить захват** на странице «Звук».
7. **Готовность:** *Определение речи* — красный: модель детектора речи отсутствует или повреждена; распознать ничего нельзя. Переустановите Ovvoс Wasel.

На телефоне есть субтитры, но нет звука

- Громкость телефона увеличена; наушники подключены; **...** → **Без звука** выключено.
- Если видно «Нажмите, чтобы возобновить звук», нажмите (телефон приостановил звук после звонка, будильника или блокировки экрана).
- На iPhone проверьте переключатель «Звонок/Бесшумно».

Один язык молчит, остальные работают

- **Готовность:** *Каждый выбранный язык озвучивается* — выбрано больше языков, чем лимит в четыре; лишние никогда не озвучиваются. Сократите выбор на странице «Языки».
- **Готовность:** *n языков для прослушивания* — «Нет голоса для ... в этом профиле». Уберите этот язык или выберите для него другой голос в «Настройки → Модели → Голоса».
- Проверьте счётчик **Не озвучено** на странице прямого эфира.

Качество и задержка

Неверные слова или искажённые имена

- Сначала улучшите звук: линейный сигнал или близкий микрофон лучше всего.
- Отметьте ожидаемые языки («Языки → *Ожидать только определённые языки*»).
- Добавьте имена, звания, места и сокращения в **Глоссарий**.

Фразы на каком-то языке отбрасываются

Язык не входил в ожидаемые исходные. Либо отметьте его как исходный, либо снимите флажок *Ожидать только определённые языки*, чтобы распознавать всё.

Слушатели отстают

- Две–четыре секунды — это нормально; длинные фразы занимают больше времени.
- Телефон слегка ускоряет речь, чтобы догнать, а после 20 секунд пропускает ожидающие фразы и сообщает сколько. **...** → **К прямому эфиру** делает это сразу.

- Если на странице эфира растёт **Отброшено**, ПК не справляется: используйте меньше целевых языков и проверьте, задействована ли видеокарта (запустите диагностику).

Перевод очень медленный

Перевод выполняется в отдельном движке на видеокарте. Если диагностика показывает, что видеокарта не используется, обновите драйвер NVIDIA и перезагрузите ПК.

Экран зала

Панель расшифровки остаётся пустой

- Она показывает только то, что сказано **после** нажатия *Показать полную расшифровку*, и только во время совещания.
- Если экран сообщает, что ему «нужен PIN слушателя», его открыли без PIN. Закройте и используйте **Открыть экран зала** в окне Ovvoс Wasel или в меню значка.

QR-код показывает неверный адрес

У ПК несколько сетевых адаптеров (VPN, виртуальные коммутаторы, мобильная точка доступа). Ovvoс Wasel показывает адрес адаптера, который Windows использует для обычного трафика. Отключите остальные, чтобы сеть зала стала основным маршрутом ПК, затем снова откройте экран зала.

Приложение

«Сохранено, но ... вступит в силу после перезагрузки движков»

Некоторым настройкам нужна перезагрузка движков. Нажмите **Перезагрузить движки** — около минуты, в течение которой зал ничего не слышит. Сделайте это до совещания.

Окно исчезло

Оно в области уведомлений. Щёлкните значок Ovvoс Wasel → *Открыть панель управления*.

Оvvos Wasel не запускается

Запустите его с ярлыка на рабочем столе. Если он всё равно не запускается, запустите диагностику из меню «Пуск» и отправьте результат в поддержку.

Забыт пароль администратора

Его может сбросить администратор ПК зала. Узнайте процедуру в поддержке, затем задайте новый пароль в «Настройки → Доступ».

Обращение в поддержку

Запросите поддержку через форму на ovvos-wasel.com/ru/support/contact: опишите площадку и проблему и выберите время для обратного звонка. Эта форма — единственный способ связаться с поддержкой.

Подготовьте: результат диагностики, точки готовности (текст при наведении) и показатели страницы прямого эфира. Поддержке никогда не нужны звуки или расшифровки совещаний. Удалённая помощь возможна только в сеансе, который открываете вы своим утверждённым инструментом, под наблюдением ваших сотрудников.