

Problemløsningsguide for innstillinger og pålogging videokonferanse med join.nhn.no

PC

Du kan enten benytte jobb PC eller privat PC. Pålogging bør skje med nettleseren Chrome eller Edge. Sjekk at mikrofon og kamera er tilkople. Om du har Win10 bruk nettleser - ikke last ned Pexip App, den fungerer ikke for våre tjenester. Dersom tjenesten ikke virker sjekk om det er brannmursrestriksjoner i ditt nett.

Om du er logget på med hjemmekontorløsning/VPN kan man per dags dato (08.04) oppleve kapasitetsutfordringer (hakkete lyd/stillbilde). Det handler ikke om kapasitetsproblemer i NHN men om kapasitet hos Sykehuspartner ved bruk av VPN (per i dag trekker denne tjenesten mye av kapasiteten i PCene). Det jobbes med kapasitetsutvidelse i Sykehuspartner.

Mac

Pålogging bør skje med nettleseren Safari eller Firefox. Sjekk at mikrofon og kamera er tilkople. App fungerer ikke for våre tjenester – bruk nettleser. Dersom tjenesten ikke virker sjekk om det er brannmursrestriksjoner i ditt nett.

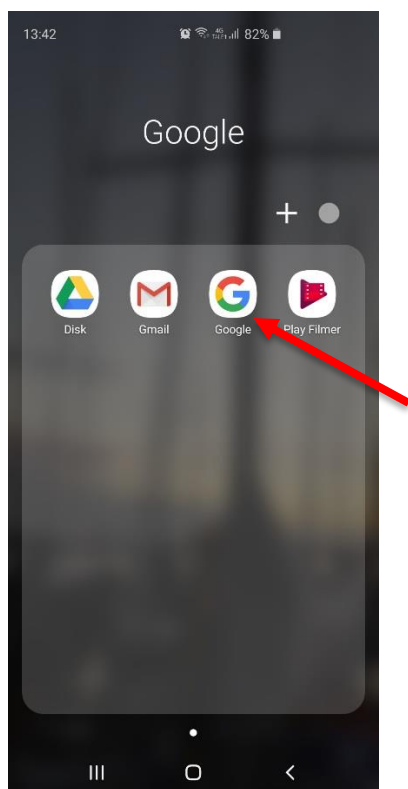
I de aller fleste tilfeller med problemer med påkobling med mobil/nettbrett handler dette om innstillinger/tillatelse i telefonen/nettbrettet og/eller nettleseren som benyttes. Ikke last ned Pexip App den fungerer ikke for våre tjenester – bruk nettleser.

Android Mobil/nettbrett

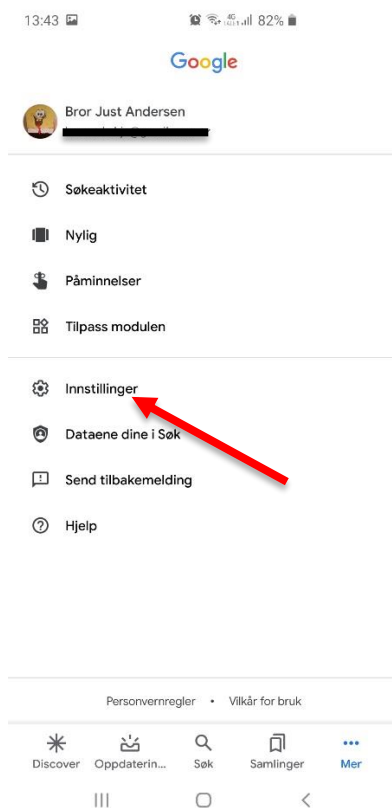
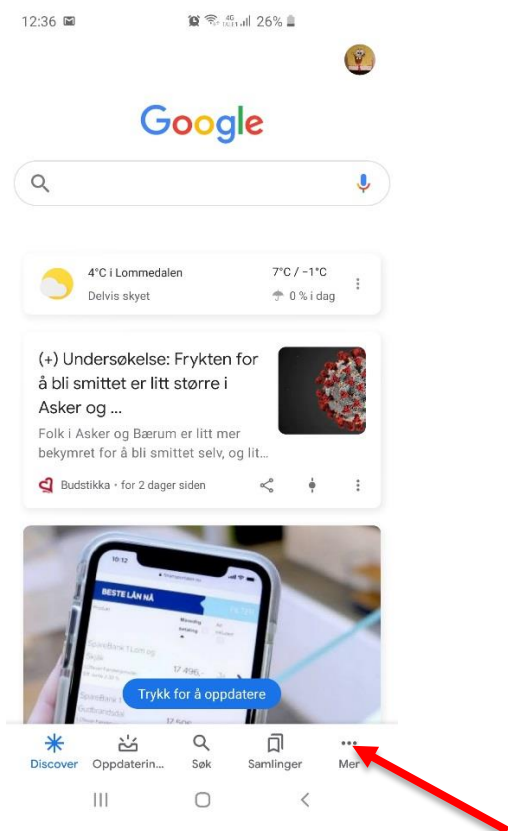
En del telefoner er satt opp med innstillinger som ikke tillater lyd og/eller billeddeling, mange ganger er det bare å tillate når man logger seg på, mens andre ganger ligger begrensingene i telefon eller nettleseroppsettet – da må disse endres.

Feilsøkingen ser foreløpig slik ut;

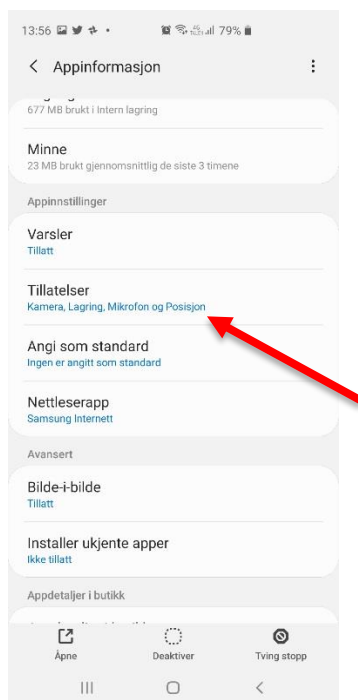
1. På Android telefon bør man bruke Google Chrome app til å logge seg på;



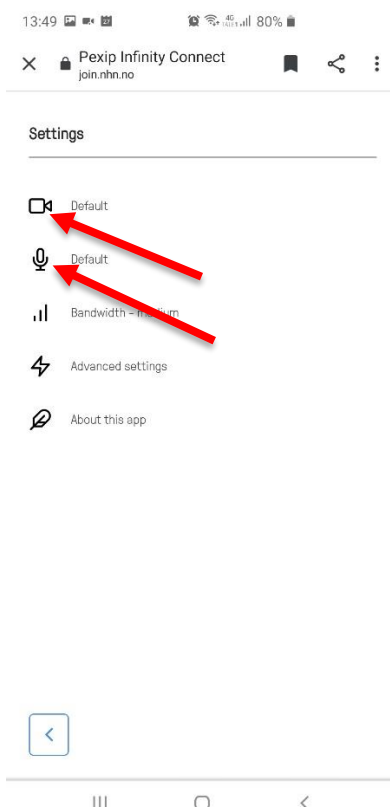
2. Ved problemer med lyd eller bilde gå til innstillinger – nettstedsinstillinger – Mikrofon (innstilling: «spør først» eller «tillat»);

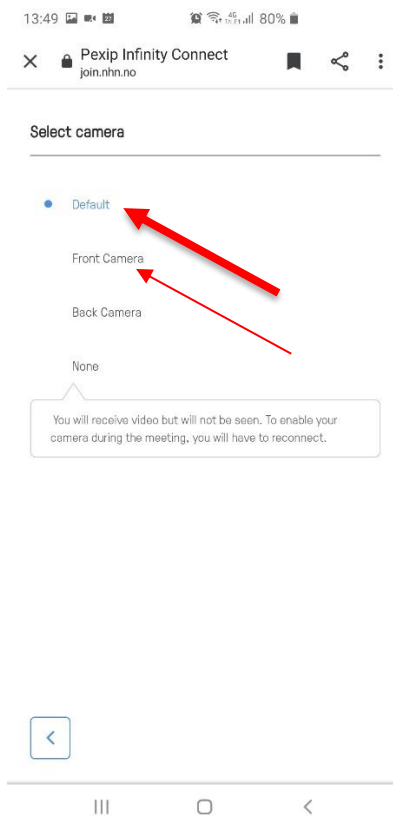
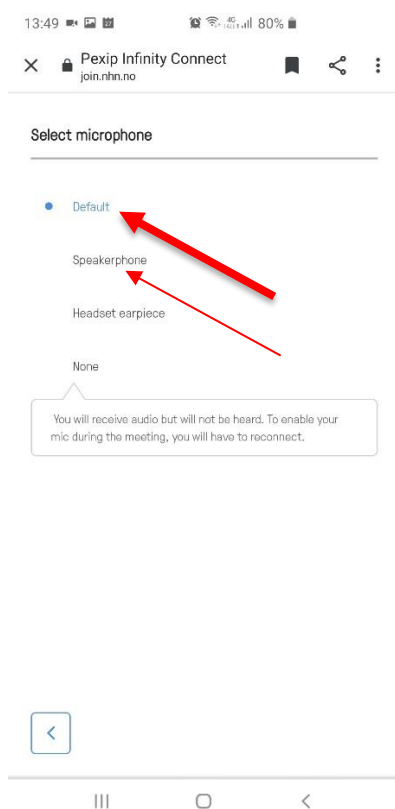


3. Innstillinger på telefon (kan være litt ulik på eldre telefoner) – Generelt – Apper eller Applikasjoner og varsler – Apptillatelser – sjekke at det er huket av for tillatelser for kamera og mikrofon (på eldre telefoner; Mikrofon-tillatelser – huke av for aktuelle apper (Chrome))




4. Innstillinger i «join.nhn.no» når kamerabildet kommer opp; klikke på menyen (3 prikker) til høyre for navn – Sjekke her at kamera er huket av for «Standard» eller «Front Kamera» og mikrofon er huket av for «Standard» eller «Mic 1/Speakerphone», på eldre telefoner eventuelt også endre båndbredde fra medium til høy.





Iphone/Ipad

Vi har testet på 3 ulike Iphones og en Ipad og det ser ut til å være tilsvarende framgangsmåte for å løse manglende tilgang med nettleseren Safari . Her kan man imidlertid, mens man står i nettleseren, trykke på **AA** øverst til venstre i bildet og sjekke innstillinger for kamera og mikrofon. Når man har huket av riktig (innstilling: «spør først» eller «tillat») må man lukke nettleseren og så logge seg inn igjen. Deretter eventuelt gå gjennom samme skritt som ovenfor ift innstillinger på join.nhn.no.