



Απαντήσεις σε συχνά ερωτήματα για τη χρήση της τηλεκπαίδευσης Webex του Υπουργείου Παιδείας

Απαντήσεις σε προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν σε τηλεκπαιδεύσεις Webex

Έκδοση 13, 28/01/2022

Περιεχόμενα

1	Τι λειτουργικό σύστημα μπορώ να χρησιμοποιήσω;.....	3
2	Μπορώ να έχω διαφορετικό background στην τηλεδιάσκεψη;	3
3	Έχω κατεβάσει την εφαρμογή από τη σελίδα Downloads και προσπαθώ να την εγκαταστήσω αλλά παίρνω μήνυμα σφάλματος: «SSL certificate error».	3
4	Ποιος είναι ο αριθμός συμμετεχόντων σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr;	3
5	Δεν μπορώ να διαγράψω τον παλιό (δωρεάν) λογαριασμό μου στο Webex, καθώς δεν μου εμφανίζεται η επιλογή delete account σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΣΔ. Όταν πάω να κάνω εκ νέου εγγραφή στο https://webex.sch.gr μου αναφέρει ότι το email μου χρησιμοποιείται ήδη.....	4
6	Είχα ήδη εγκατεστημένη την εφαρμογή (desktop app) του WebEx στον υπολογιστή μου. Πρέπει τώρα να την απεγκαταστήσω και να συνδεθώ εξαρχής; Μέσω του https://webex.sch.gr θα μπορώ να την ξαναεγκαταστήσω;	5
7	Σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή πως μπορώ να κάνω τηλεδιάσκεψη με τον λογαριασμό μου; Αν κάποιος άλλος έχει κάνει τηλεδιάσκεψη κάποια προηγούμενη στιγμή θα δημιουργηθεί πρόβλημα;.....	6
8	Οι συμμετέχοντες βλέπουν γκρι παράθυρα όταν διαμοιράζω την οθόνη	9
9	Έχω Windows 7 και αντιμετωπίζω προβλήματα με την εγκατάσταση της εφαρμογής	9
10	Ενώ μπαίνω από τον browser, δεν μπορώ να μπω από την εφαρμογή, μου βγάζει μηνύματα λάθους ανά γραμμή.....	11
11	Πρόβλημα στον ήχο	12
11.1	Πρόβλημα στον ήχο, μου ζητά κάποιο πιστοποιητικό certificate με αναδυόμενο παράθυρο και μετά δεν έχω ήχο.....	12
11.2	Πρόβλημα στον ήχο, ο ήχος με διακοπές (σαν ρομπότ) και με θόρυβο.....	12
11.3	Πρόβλημα μικροφώνου με φυλλομετρητή, δεν ακούγομαι όταν συνδέομαι από Firefox ή Chrome	13
12	Πρόβλημα στον ήχο/βίντεο/συνδεσιμότητα	19
13	Κλειδωμένες ηλεκτρονικές τάξεις στο meeting. Πότε μπορεί μία ηλεκτρονική αίθουσα να ξεκλειδώσει;.....	22
14	Δεν ανοίγει η εφαρμογή Cisco Webex εμφανίζει σφάλμα για λάθος URL ή ότι δεν είναι διαθέσιμο ή ότι δεν μπορεί να ξεκινήσει το meeting. Πως ξεπερνάω το πρόβλημα αυτό;.....	24
15	Γιατί στην εφαρμογή δεν μου δείχνει τα Schedule meetings;	28
16	Ποιος είναι τηλεφωνικός αριθμός που θα πρέπει να καλέσει ο μαθητής για να παρακολουθήσει την ηλεκτρονική μου αίθουσα;.....	32
17	Στην ηλεκτρονική μου αίθουσα εμφανίζεται αγγλικός αριθμός τηλεφώνου σύνδεσης, πως μπορώ να το διορθώσω;.....	33

18	Πως κάνω απεγκατάσταση παλιά έκδοση του Webex, που θα βρω για να εγκαταστήσω την τελευταία έκδοση του webex meetings;.....	34
19	Αναπληρωτής – Ωρομίσθιος εκπαιδευτικός σφάλμα κατά την εγγραφή.....	36
20	Έχω κάνει είσοδο στην υπηρεσία webex.sch.gr με τα στοιχεία του λογαριασμού μου , αλλά δεν μου εμφανίζει την προσωπική μου αίθουσα, μου ζητείται να πληκτρολογήσω διεύθυνση URL. Τι πρέπει να γράψω;.....	37
21	Έχω κάνει είσοδο στην υπηρεσία webex.sch.gr με τα στοιχεία του λογαριασμού μου, αλλά δεν έχω λάβει 6ψήφιο κωδικό στο email μου. Τι φταίει;	38
22	Αλλαγή συνδέσμου στο Webex λόγω αλλαγής βαθμίδας εκπαιδευτικών	38

1 Τι λειτουργικό σύστημα μπορώ να χρησιμοποιήσω;

Για λειτουργικό σύστημα Windows 8 και νεότερα, προτείνουμε Windows 10, επειδή τα Windows 7 δεν υποστηρίζονται πλέον από τη Microsoft. Αν έχετε linux, θα πρέπει να χρησιμοποιείτε το Webex μέσα σε browser καθώς η desktop εφαρμογή δεν είναι διαθέσιμη για το λειτουργικό σύστημα linux.

Δείτε περισσότερα: <https://help.webex.com/en-us/nki3xrg/Webex-Meetings-Suite-System-Requirements>

2 Μπορώ να έχω διαφορετικό background στην τηλεδιάσκεψη;

Ναι, η λειτουργία αυτή είναι πλέον διαθέσιμη στο WebEx. Ξεκινώντας, μπορείτε να ενεργοποιήσετε την κάμερα στο παράθυρο προεπισκόπησης (εμφανίζεται πριν μπειτε σε κάποια αίθουσα) και να επιλέξετε Change Background στο πάνω δεξί μέρος. Αν είστε μέσα σε μια αίθουσα, μπορείτε να πάτε στο menu Audio & Video και να επιλέξετε Change Virtual Background. Η λειτουργία αυτή υποστηρίζεται μόνο από σύγχρονους υπολογιστές διότι καταλαμβάνονται αρκετοί πόροι από το σύστημα.

3 Έχω κατεβάσει την εφαρμογή από τη σελίδα Downloads και προσπαθώ να την εγκαταστήσω αλλά παίρνω μήνυμα σφάλματος: «SSL certificate error».

Το πρόβλημα που αναφέρετε συνήθως εμφανίζεται όταν ή ώρα ή η ημερομηνία του υπολογιστή δεν είναι ρυθμισμένη σωστά. Παρακαλούμε ελέγξτε ότι τόσο η ώρα όσο και το timezone είναι στην αυτόματη ρύθμιση και δείχνουν τη σωστή ώρα. Αν το πρόβλημα συνεχίσει, παρακαλούμε να μας στείλετε στο accounts@sch.gr ένα screenshot από τις ρυθμίσεις της ώρας και την έκδοση των Windows του υπολογιστή σας.

4 Ποιος είναι ο αριθμός συμμετεχόντων σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr;

Ο μέγιστος αριθμός σε μία ηλεκτρονική αίθουσα του webex.sch.gr είναι **1.000 άτομα**.

- 5 Δεν μπορώ να διαγράψω τον παλιό (δωρεάν) λογαριασμό μου στο Webex, καθώς δεν μου εμφανίζεται η επιλογή delete account σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΣΔ. Όταν πάω να κάνω εκ νέου εγγραφή στο <https://webex.sch.gr> μου αναφέρει ότι το email μου χρησιμοποιείται ήδη.

Όταν εμφανίζεται το πρόβλημα αυτό και αποτυγχάνετε να διαγράψετε τον παλιό σας (δωρεάν) λογαριασμό στο WebEx (σύμφωνα με τις οδηγίες του https://webex.sch.gr/docs/Delete_old_free_webex_account.pdf), τότε θα πρέπει να ζητήσετε από το ΠΣΔ την **ανάκτηση** (reclaim) του παλιού σας λογαριασμού, στην υπηρεσία «Τηλεδιάσκεψη για Εκπαιδευτικούς» του ΠΣΔ (<https://webex.sch.gr>).

Προσοχή: Η διαδικασία αυτή θα διαγράψει τα δεδομένα που τυχόν είχατε στην προηγούμενη υπηρεσία Webex.

Για την ανάκτηση του παλαιού λογαριασμού σας, θα πρέπει να στείλετε ένα αίτημα **αποκλειστικά** από τον e-mail λογαριασμό που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, στη διεύθυνση accounts@sch.gr. Με το αίτημα αυτό θα συναινείτε στην ανάκτηση του λογαριασμού σας. Σας προτείνουμε να χρησιμοποιήσετε το ακόλουθο πρότυπο αιτήματος:

Υπόδειγμα αιτήματος

Αίτημα Ανάκτησης WebEx Λογαριασμού χρήστη του ΠΣΔ

Έχω επιχειρήσει τη διαγραφή παλαιού λογαριασμού WebEx που έχει δημιουργηθεί με τον λογαριασμό xxx@sch.gr στην ελεύθερη (δωρεάν) μορφή της υπηρεσίας Webex σύμφωνα με τις οδηγίες του ιστοτόπου webex.sch.gr αλλά χωρίς αποτέλεσμα.

*Εξουσιοδοτώ το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο για την ανάκτηση (reclaim) του λογαριασμού μου με όνομα **<username>@sch.gr** και ένταξή του στην υπηρεσία «Τηλεδιάσκεψη Webex για εκπαιδευτικούς».*

Έχω ενημερωθεί ότι κατά την ανάκτηση αυτή ότι θα χαθούν τα δεδομένα που τυχόν είχα στην προηγούμενη δωρεάν υπηρεσία Webex, στην οποία είχα εγγραφεί με τον λογαριασμό που έχω στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο.

Θα πρέπει να το στείλετε απο το e-mail σας που έχετε στο ΠΣΔ προς το accounts@sch.gr

Προσοχή:

Αιτήματα ανάκτησης που θα σταλούν στο accounts@sch.gr από διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της μορφής @gmail.com, @yahoo.com, @hotmail.com, κλπ, δεν μπορούν να ληφθούν υπόψη, καθώς δεν είναι δυνατό να επιβεβαιωθεί η ταυτότητα του αιτούντος.

Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε αποκλειστικά το e-mail σας στο ΠΣΔ.

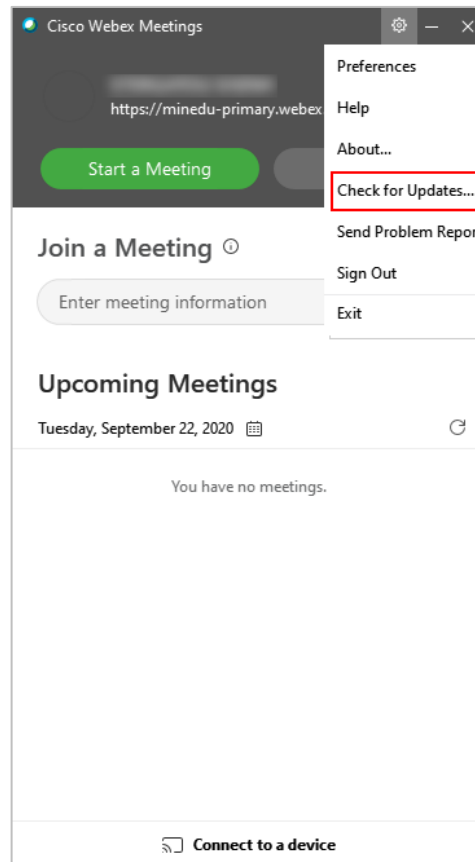
6 Είχα ήδη εγκατεστημένη την εφαρμογή (desktop app) του WebEx στον υπολογιστή μου. Πρέπει τώρα να την απεγκαταστήσω και να συνδεθώ εξαρχής; Μέσω του <https://webex.sch.gr> θα μπορώ να την ξαναεγκαταστήσω;

Είναι καλό να έχετε την τελευταία έκδοση της εφαρμογής (desktop app) του WebEx Meetings. Αν έχετε παλαιότερη έκδοση, σας προτείνουμε να την απεγκαταστήσετε και να εγκαταστήσετε τη νέα έκδοση.

Οδηγίες για την απεγκατάσταση θα βρείτε στην ερώτηση 8.

Για να αποκτήσετε τη νέα έκδοση πρέπει να συνδεθείτε στο <https://webex.sch.gr>, στο προσωπικό σας δωμάτιο, και από το μενού αριστερά να επιλέξετε την επιλογή Downloads.

Αν αφήσετε την παλιά έκδοση του desktop app, τότε θα πρέπει να μεταβείτε στις ρυθμίσεις (επιλογή με εικονίδιο ένα γρανάζι – επάνω δεξιά), να κάνετε έλεγχο για νέες αναβαθμίσεις (Check for Updates...) και στη συνέχεια να εγκαταστήσετε τη νέα αναβάθμιση.

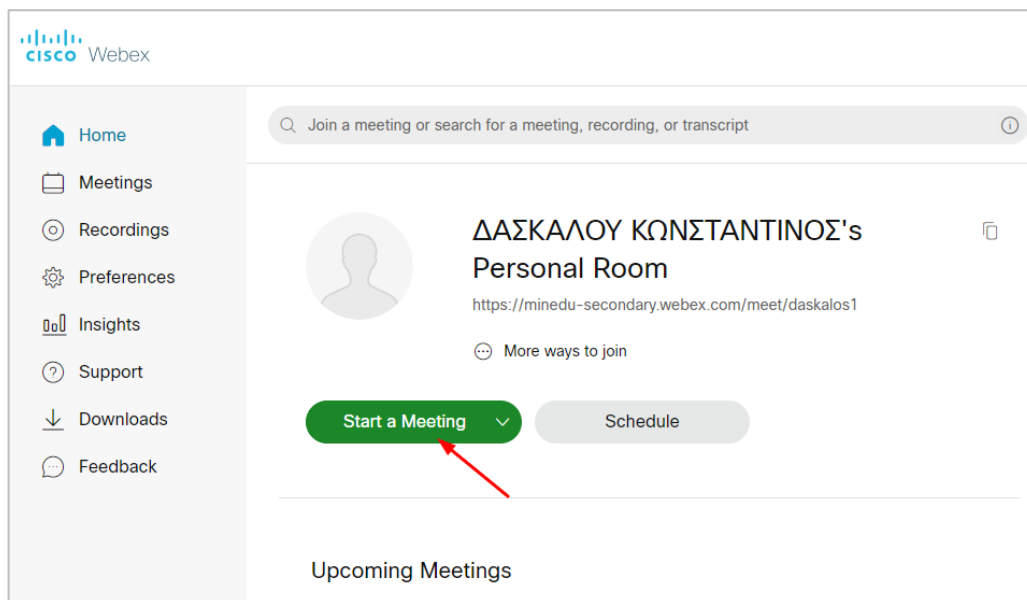


- 7 Σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή πως μπορώ να κάνω τηλεδιάσκεψη με τον λογαριασμό μου; Αν κάποιος άλλος έχει κάνει τηλεδιάσκεψη κάποια προηγούμενη στιγμή θα δημιουργηθεί πρόβλημα;

Μπορείτε να κάνετε τηλεδιάσκεψη σε έναν κοινόχρηστο υπολογιστή, με δύο τρόπους:


1^{ος} τρόπος:

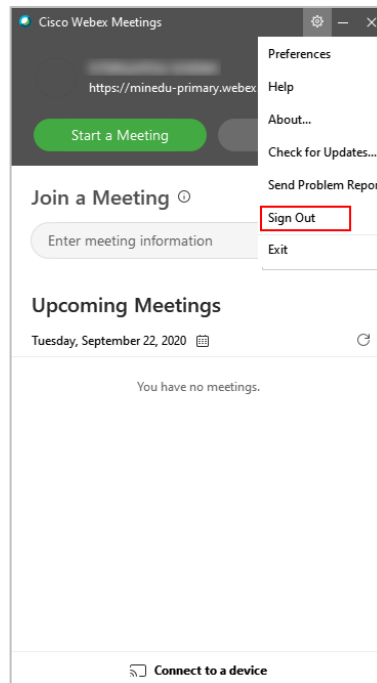
Αν ο φυλλομετρητής (browser) που θέλετε να χρησιμοποιήσετε είναι ανοικτός, τον **κλείνετε** και τον ανοίγετε εκ νέου. Πληκτρολογήστε στη γραμμή διευθύνσεων τη διεύθυνση <https://webex.sch.gr>, δώστε τα στοιχεία σας που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, πατήστε «Sign in», δώστε το e-mail που έχετε στο ΠΣΔ και μπειτέ στη σελίδα που εμφανίζει το προσωπικό σας δωμάτιο.



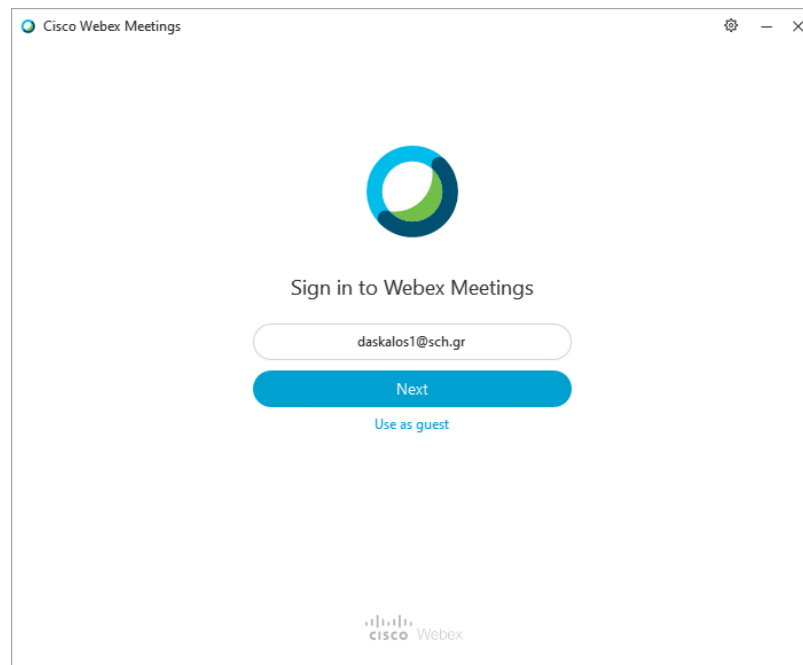
Πατάτε «Start a Meeting» και η εφαρμογή WebEx (desktop app) ανοίγει αυτόματα και μπορείτε να ξεκινήσετε την τηλεδιάσκεψή σας.

2^{ος} τρόπος:

Ανοίγετε την εφαρμογή WebEx (desktop app), κάνετε διπλό κλικ στο εικονίδιο , το οποίο θα βρείτε στην επιφάνεια εργασίας του υπολογιστή σας. Αφού ανοίξει η εφαρμογή, επιλέγετε «Sign out» για να εξέλθει τυχόν προηγούμενος χρήστης που είχε χρησιμοποιήσει τον κοινόχρηστο υπολογιστή.



Η εφαρμογή WebEx (desktop app) θα ζητήσει το e-mail που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο. Συμπληρώνετε το e-mail και πατάτε «Next».



Μετά θα πρέπει να δώσετε το username και το password που έχετε στο ΠΣΔ και να πατήσετε «Login».

Cisco Webex Meetings

— □ ×



Cisco Webex Secondary

Username

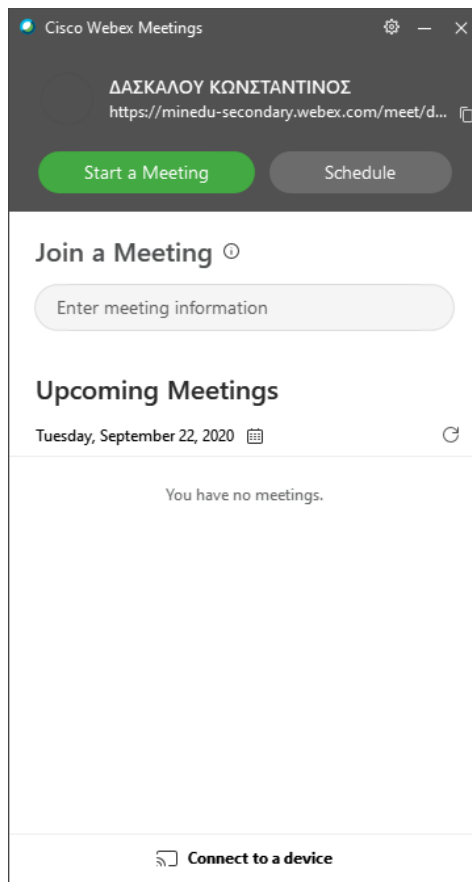
Password

[Forgot your password?](#)

Consent Review

For security reasons, please [log out](#) and exit your web browser when you are done accessing services that require authentication!

Η εφαρμογή WebEx (desktop app) θα ανοίξει με τα δικά σας στοιχεία. Πατώντας «Start a Meeting» θα ξεκινήσετε την δική σας τηλεδιάσκεψη.



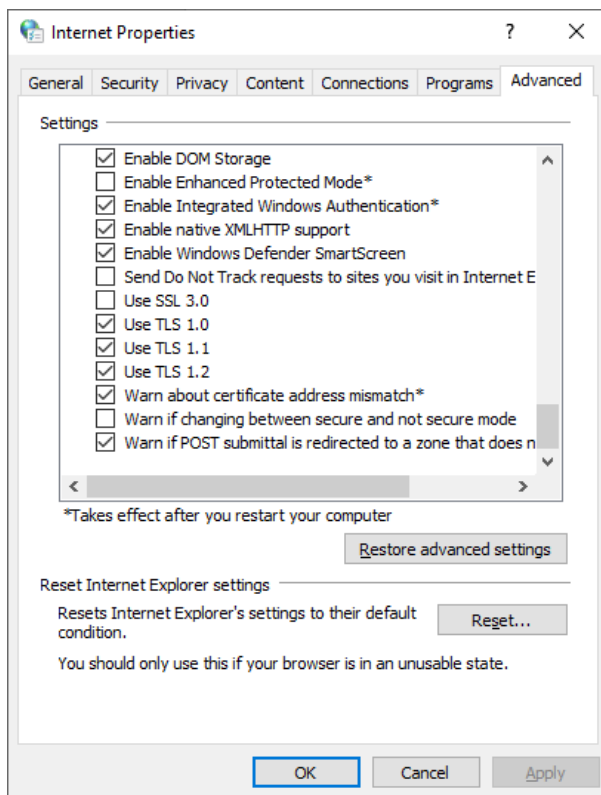
8 Οι συμμετέχοντες βλέπουν γκρι παράθυρα όταν διαμοιράζω την οθόνη

Στην περίπτωση αυτή, θα χρειαστεί η απεγκατάσταση της εφαρμογής WebEx (desktop app) και η εκ νέου εγκατάστασή της. Για την απεγκατάσταση θα χρειαστεί η διαγραφή του φακέλου webex από τη θέση C:/Users>[username]>AppData>Roaming>Webex (όπου username είναι ο χρήστης του υπολογιστή).

Στη συνέχεια χρησιμοποιήστε το εργαλείο αφαίρεσης (removal tool) που θα βρείτε στη διεύθυνση <https://help.webex.com/en-us/WBX000026378/Meeting-Services-Removal-Tool>. Στο παράθυρο που θα εμφανιστεί πρέπει να επιλέξετε «Yes».

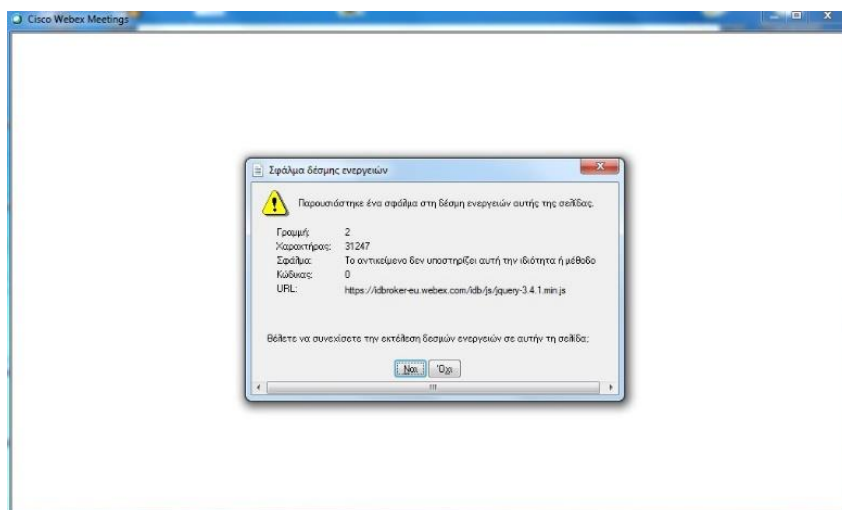
9 Έχω Windows 7 και αντιμετωπίζω προβλήματα με την εγκατάσταση της εφαρμογής

- Αν το μήνυμα σφάλματος αναφέρει «Failed to get correct parameters» συνιστούμε να ενεργοποιήσετε τα TLS1.1, TLS1.2 στο tab Advanced (για προχωρημένους) στο παράθυρο των Internet Options (επιλογές internet). Για να βρείτε το παράθυρο των Internet Options, πηγαίνετε στον πίνακα ελέγχου (control panel) των Windows.

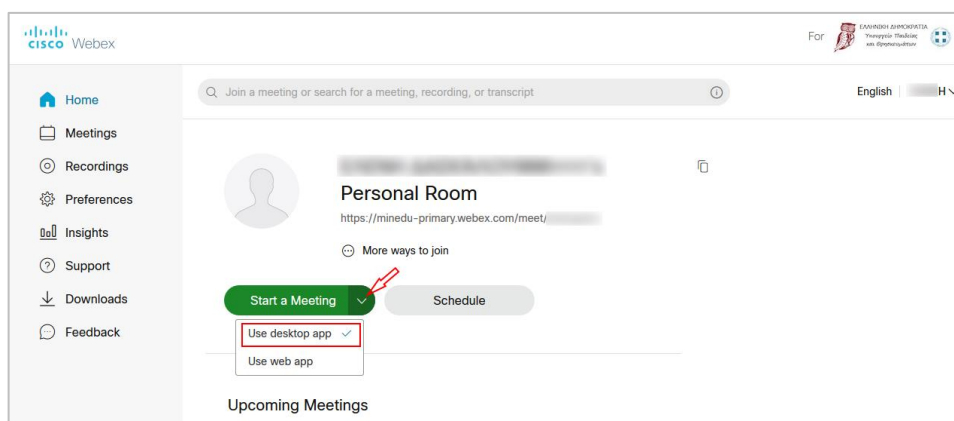


- Αν τα μηνύματα λάθους αναφέρονται στο Kernel 32, τότε πρέπει να εγκαταστήσετε το update KB2533623 (<https://www.catalog.update.microsoft.com/Search.aspx?q=KB2533623>) από τη microsoft για την αποφυγή περαιτέρω μηνυμάτων σφαλμάτων.

- 10 Ενώ μπαίνω από τον browser, δεν μπορώ να μπω από την εφαρμογή, μου βγάζει μηνύματα λάθους ανά γραμμή.



Επανεκκινήστε τον υπολογιστή σας και ξεκινήστε το περιβάλλον μέσα από τον browser πηγαίνοντας στο <https://webex.sch.gr> και κάνοντας sign in. Στην τελευταία σελίδα που θα εμφανιστεί το προσωπικό σας δωμάτιο, πριν κάνετε «Start a Meeting» δοκιμάστε να επιλέξετε «Use desktop» app στο βελάκι δεξιά του εικονιδίου.



Το περιβάλλον θα ξεκινήσει έξω από τον browser (σαν διαφορετικό παράθυρο) και θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όλες τις λειτουργίες. Αυτές οι κινήσεις συνήθως διορθώνουν και το πρόβλημα της εφαρμογής, αν δηλαδή κλείσετε τώρα το περιβάλλον και τρέξετε την εφαρμογή δεν θα έχετε τα μηνύματα που μας στείλατε. Αν το πρόβλημα παραμείνει, θα πρέπει να συνδέεστε με τον τρόπο που περιγράψαμε πιο πάνω, δηλαδή από την ιστοσελίδα <https://webex.sch.gr>.

11 Πρόβλημα στον ήχο

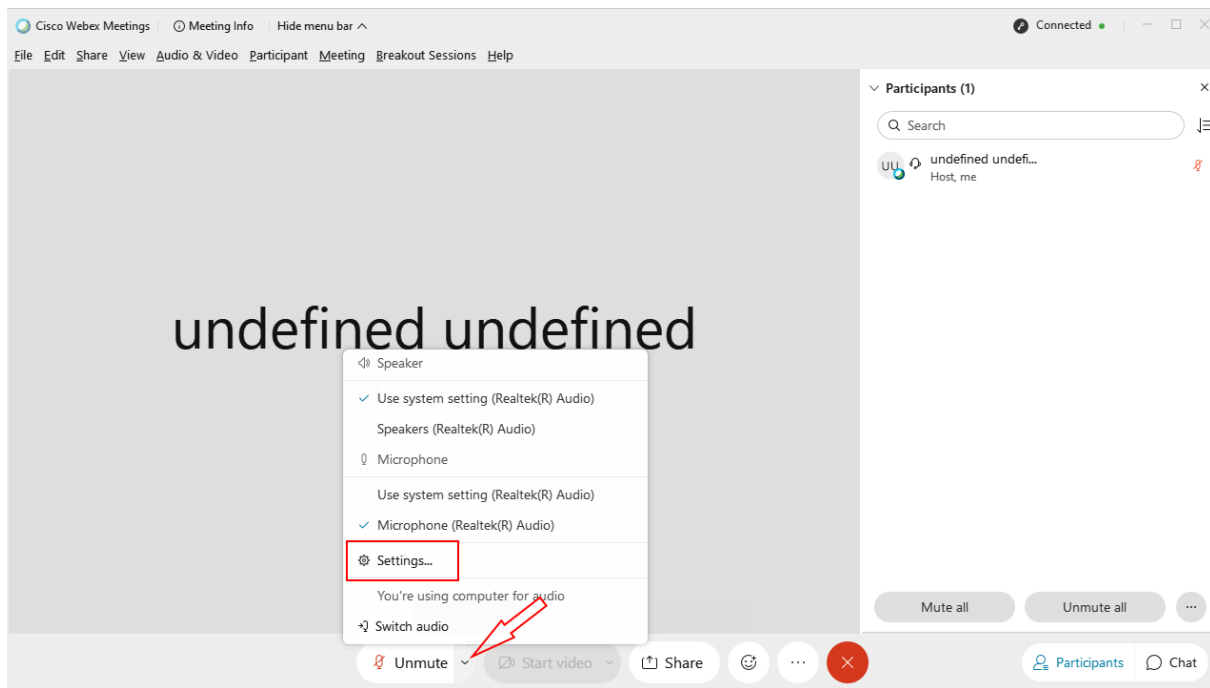
Ελέγχετε για πιθανό πρόβλημα στον ήχο στο https://status.webex.com/service/status?lang=en_US
Το πρώτο που πρέπει να ελέγχετε σε προβλήματα ήχου είναι η σύνδεσής σας με το internet. Δείτε την ερώτηση/απάντηση 12 για τον έλεγχο συνδεσιμότητας και ταχύτητας στο internet.

11.1 Πρόβλημα στον ήχο, μου ζητά κάποιο πιστοποιητικό certificate με αναδυόμενο παράθυρο και μετά δεν έχω ήχο.

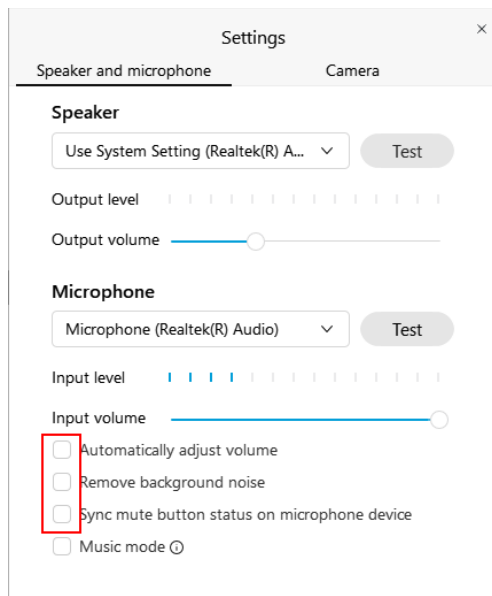
Η λύση σε αυτό είναι να ρυθμιστεί η ώρα/ημερομηνία της συσκευής με την τρέχουσα ώρα.

11.2 Πρόβλημα στον ήχο, ο ήχος με διακοπές (σαν ρομπότ) και με θόρυβο

Η λύση είναι, μέσα στο ηλεκτρονικό δωμάτιο επιλέγετε δίπλα στο Unmute το βελάκι, μετά Settings

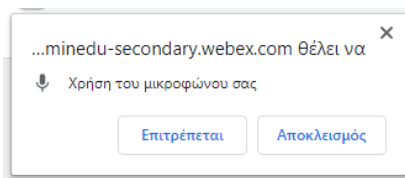


Και αποεπιλέγετε τις ρυθμίσεις που φαίνονται στο κόκκινο κουτάκι και ο ήχος διορθώνεται.

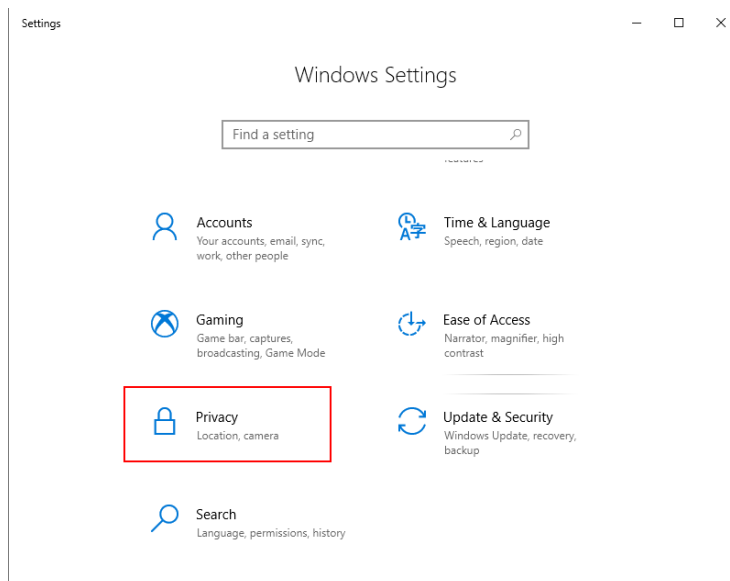


11.3 Πρόβλημα μικροφώνου με φυλλομετρητή, δεν ακούγομαι όταν συνδέομαι από Firefox ή Chrome

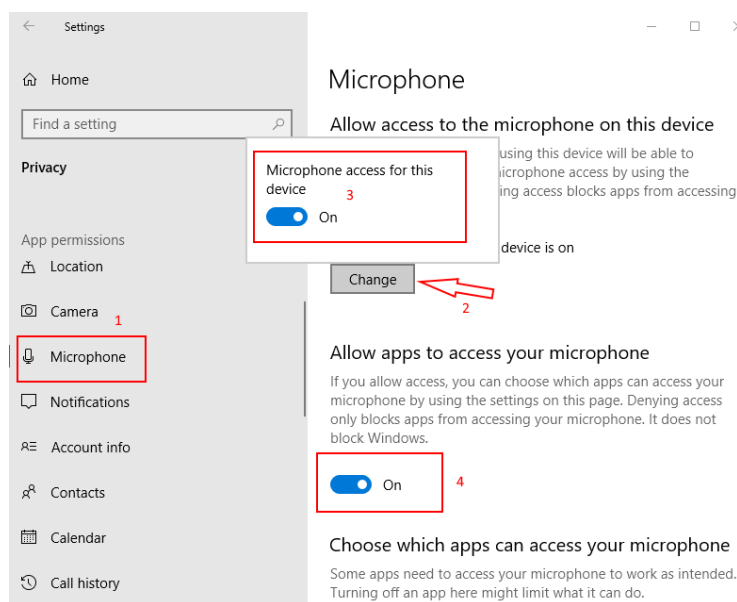
Υπάρχει πιθανότητα να έχετε καταλάθος απαγορεύσει την χρήση του μικροφώνου από τον φυλλομετρητή. Δηλαδή παλιότερα να είχατε πατήσει από λάθος Αποκλεισμός.



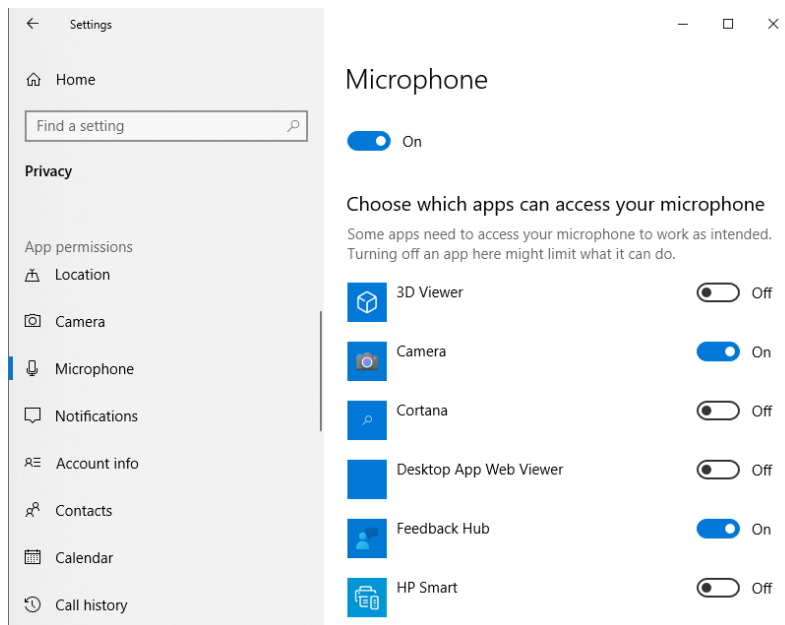
Θα πρέπει να μεταβείτε στις ρυθμίσεις των Windows και συγκεκριμένα στο εικονίδιο Privacy (Προσωπικά Δεδομένα)



Επιλέξτε αριστερά το μικρόφωνο, και στη συνέχεια στη μέση του παραθύρου, πατήστε Change (Αλλαγή) και να είναι On (Ενεργό) το μικρόφωνο γι' αυτή τη συσκευή και λίγο πιο κάτω On (Ενεργό) για να επιτρέψει όλες τις εφαρμογές να το χρησιμοποιούν.

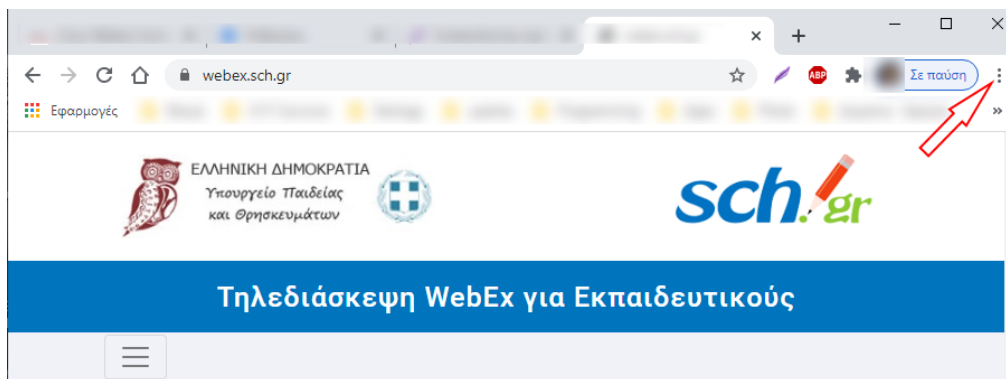


Στη λίστα που ακολουθεί, μπορείτε να επιλέξετε ποιες εφαρμογές μπορούν να χρησιμοποιούν το μικρόφωνο του υπολογιστή σας.

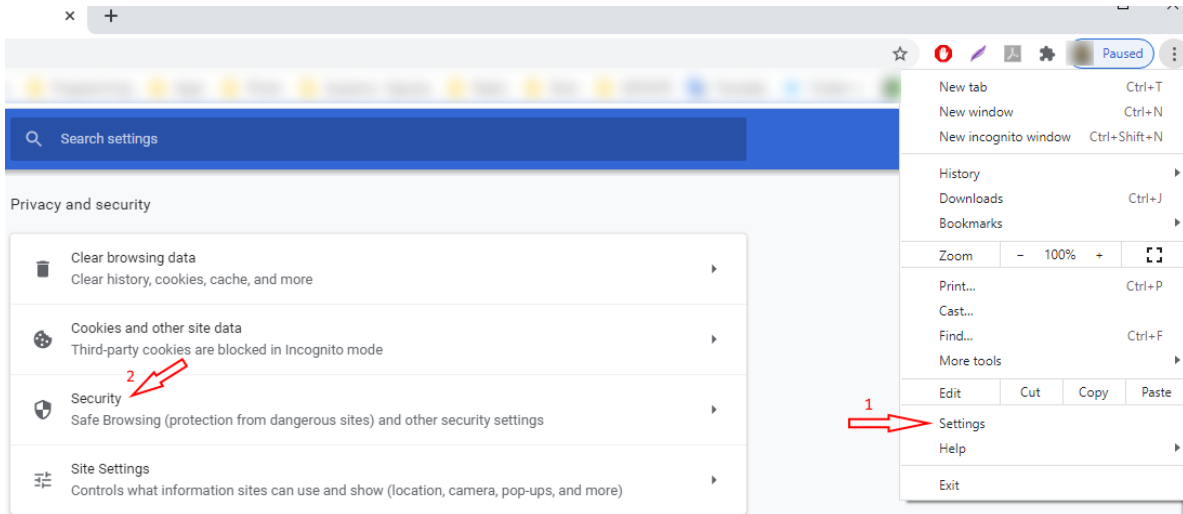


Αν και όλες αυτές οι ρυθμίσεις είναι εντάξει θα πρέπει να ελέγξετε τον φυλλομετρητή σας:

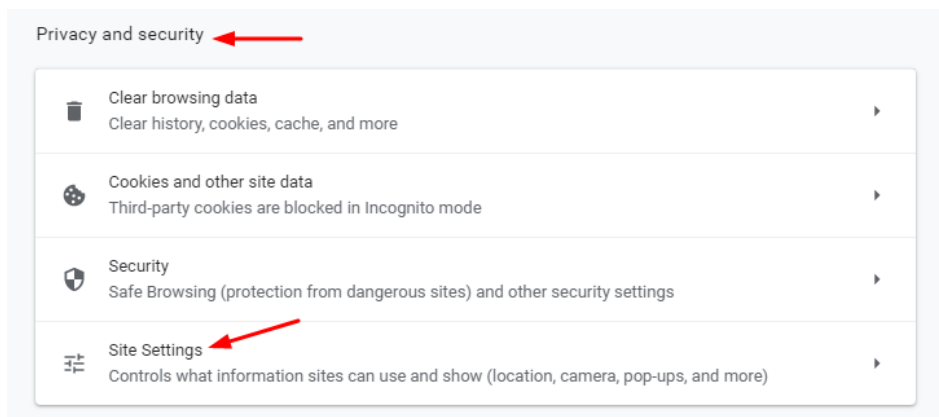
Αν έχετε Chrome ανοίξτε το φυλλομετρητή σας και επιλέξτε πάνω δεξιά τις τρεις τελείες:



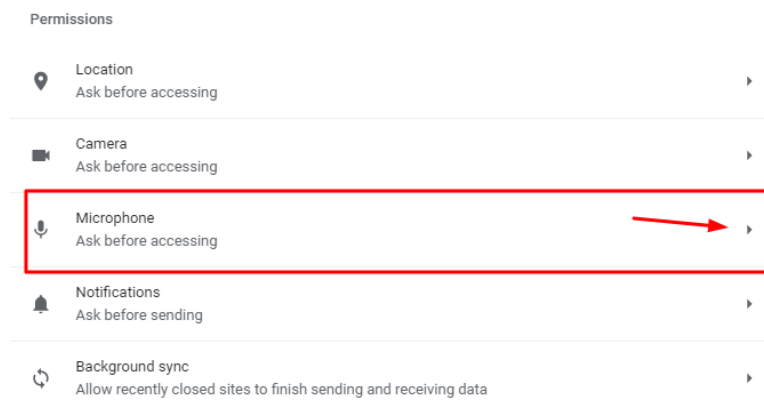
Επιλέξτε από το αναδυόμενο μενού Settings (Ρυθμίσεις) και μετά κατεβείτε στη σελίδα προς τα κάτω ώστε να βρείτε το Privacy and Security (Απόρρητο και ασφάλεια) και επιλέγετε Security (Ασφάλεια):



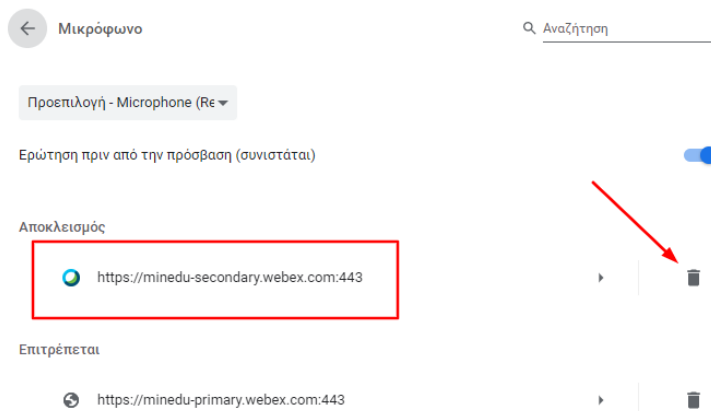
Μεταβείτε στο Privacy and security (Απόρρητο και ασφάλεια) στο Site Settings (Ρυθμίσεις ιστότοπου)



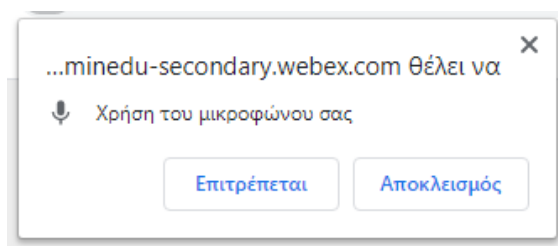
Επιλέξτε το Microphone (Μικρόφωνο)



Αν δείτε ότι στο **Αποκλεισμός** έχει μπει το site του Webex, αφαιρέστε τον αποκλεισμό πατώντας δεξιά τον κάδο



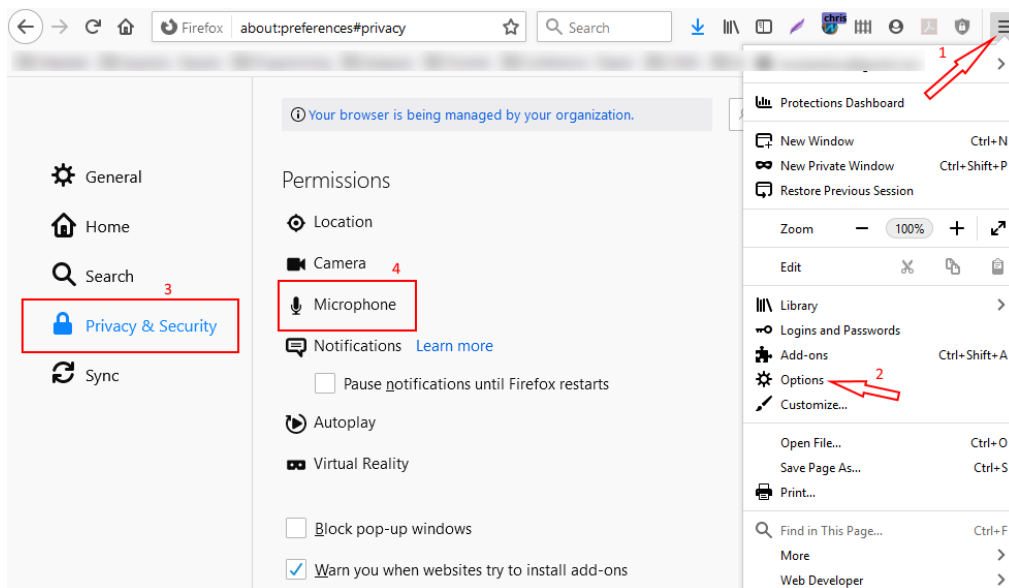
Την επόμενη φορά που θα μπειτε από τον Chrome θα σας ρωτήσει με αναδυόμενο παράθυρο αν θέλετε να χρησιμοποιήσετε το μικρόφωνό σας. Θα πρέπει να επιλέξετε **Επιτρέπεται**



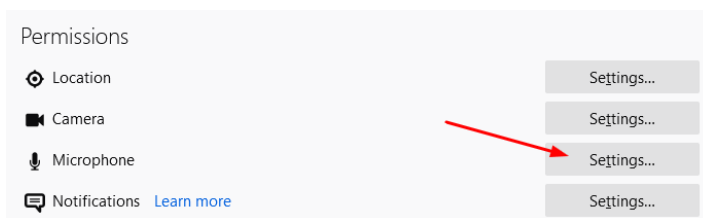
Τα ίδια βήματα θα ακολουθήσετε αν υπάρχει το ίδιο πρόβλημα με το Firefox.

Θα πρέπει να πάτε πάνω δεξιά στις τρεις παύλες και να τις επιλέξετε.

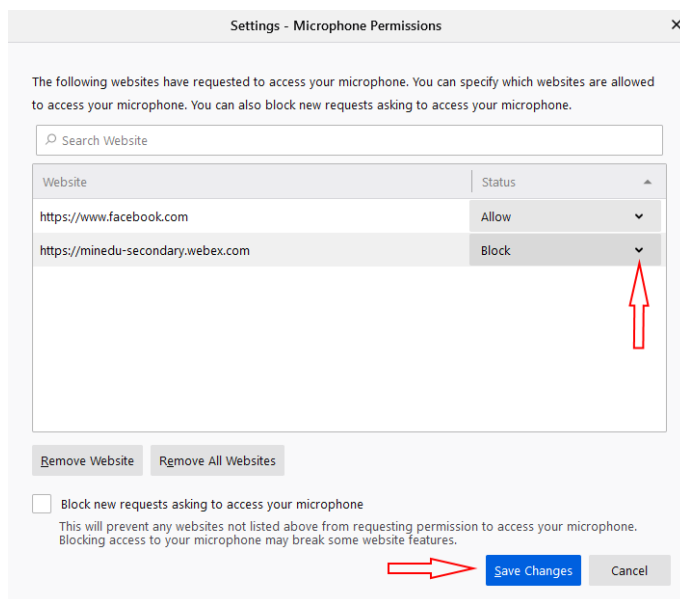
Μετά να επιλέξετε Options και να πάτε αριστερά στο menu και να επιλέξετε Privacy & Security



και μετά στη μέση να βρείτε και να επιλέξετε στο Microphone το Settings.



Θα βρείτε το site του WebEx θα πατήσετε το βελάκι και θα επιλέξετε Allow και Save Changes στο κάτω μέρος

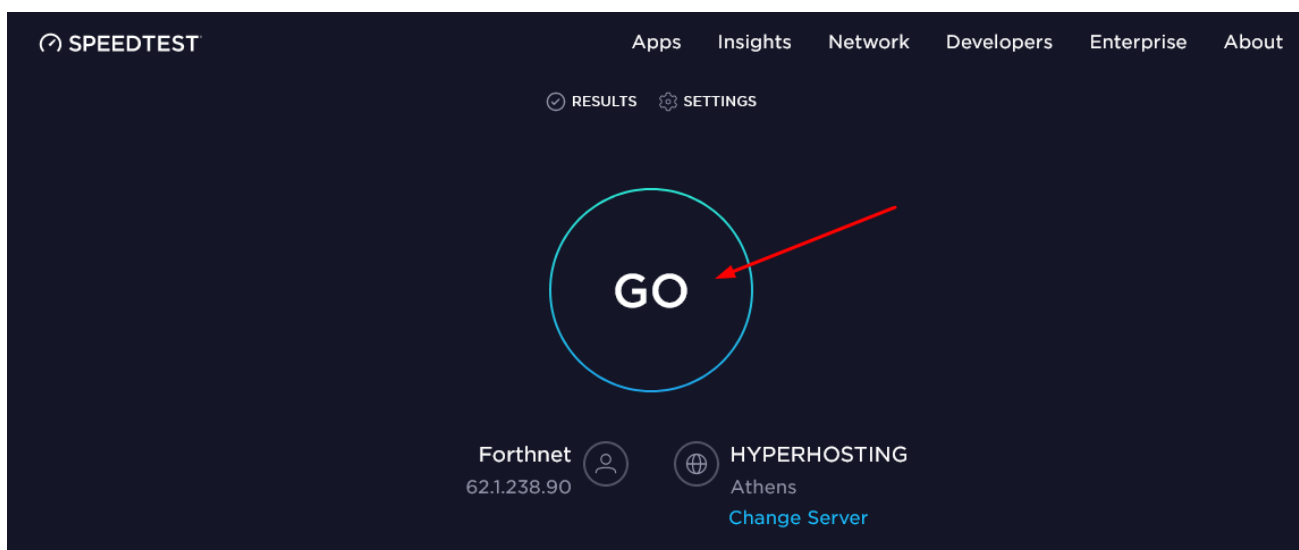


Με τον τρόπο αυτό ενεργοποιήσατε το μικρόφωνό σας στο Firefox.

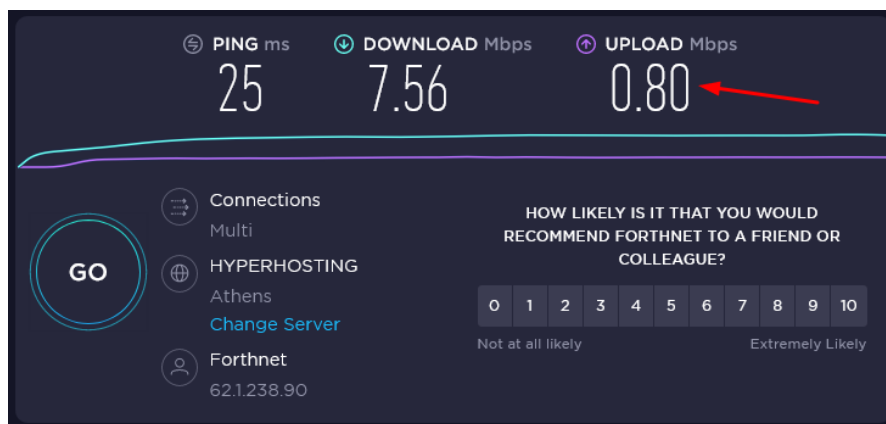
12 Πρόβλημα στον ήχο/βίντεο/συνδεσιμότητα

Ελέγξτε για πιθανά προβλήματα στο https://status.webex.com/service/status?lang=en_US αν δεν εμφανίζεται κάποιο πρόβλημα εκεί τότε:

Στα προβλήματα ήχου/βίντεου/συνδεσιμότητας το πρώτο που πρέπει να δείτε είναι η ταχύτητα του δικτύου. Αυτό μπορείτε να το δείτε εύκολα με ένα speedtest: <https://www.speedtest.net/> Επιλέγεται GO.

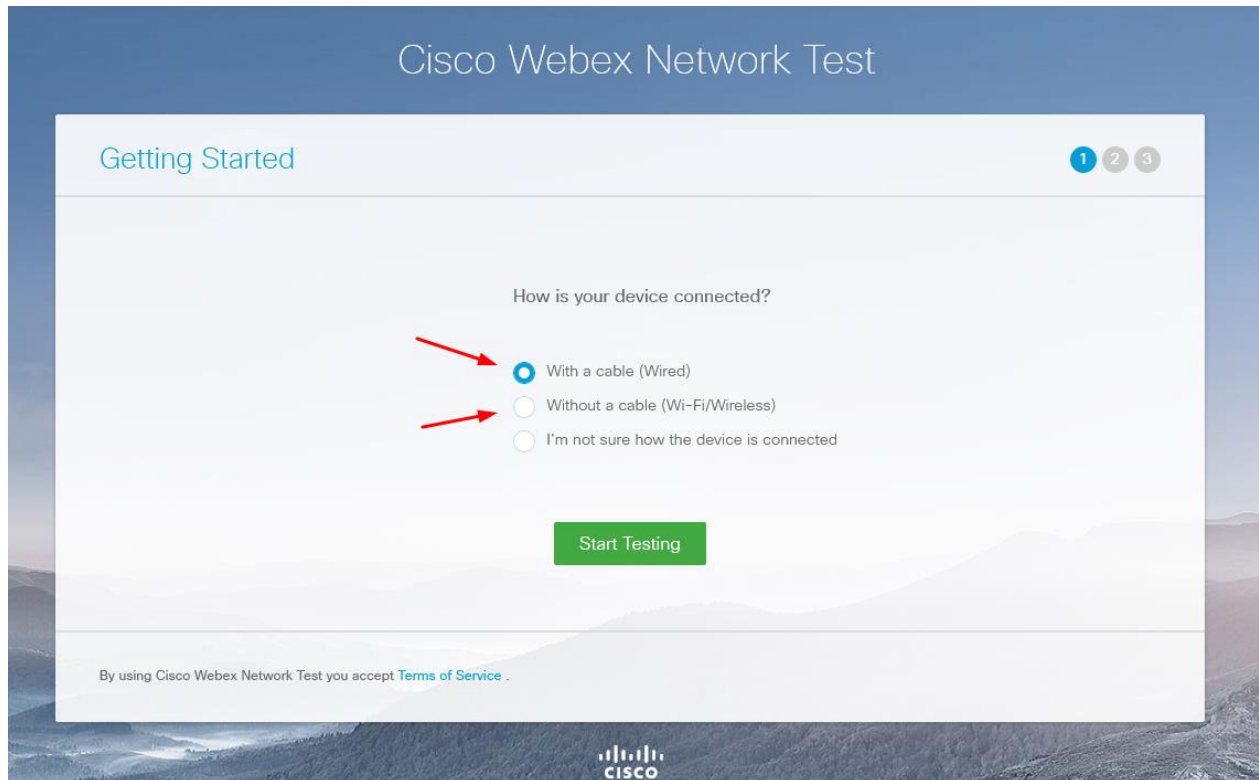


Αφού το τεστ ολοκληρωθεί θα σας εμφανιστεί ο πίνακας με τις μετρήσεις:



Η ταχύτητα upload πρέπει να είναι πάνω από 0,5Mbps για κάθε ηλεκτρονική αίθουσα. Αν είναι κάτω από 0,5Mbps τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσής σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.

Ένα ακόμη χρήσιμο εργαλείο από τη Cisco είναι το <https://mediatest.webex.com/#/main>



Επιλέγετε τη σύνδεση με το router σας, αν είναι με καλώδιο ή με WiFi και πατήστε Start Testing.

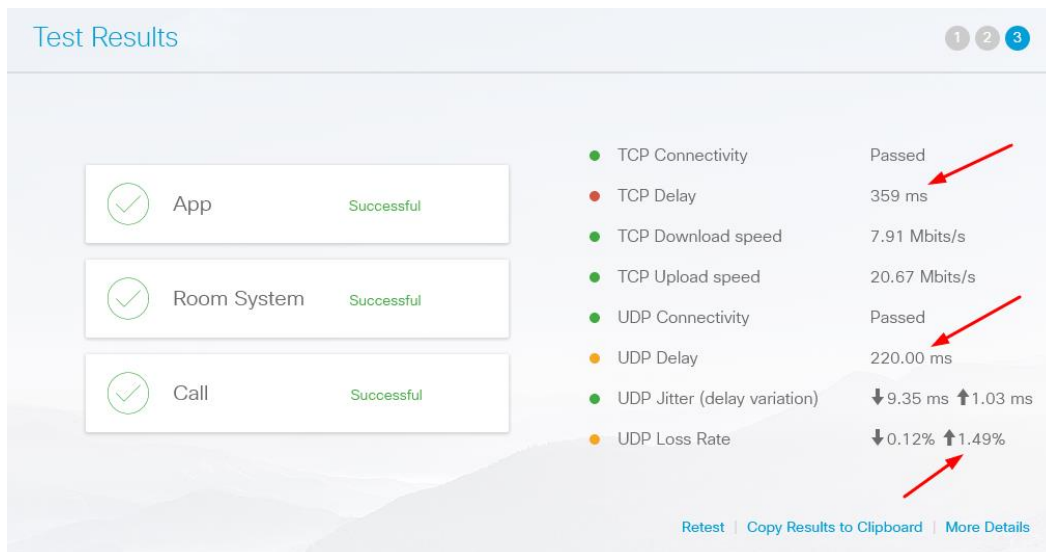


Η εικόνα αυτή δείχνει ένα ολοκληρωμένο τεστ, το δικό σας τεστ μπορεί να μην τερματίσει και το πρώτο TCP Connectivity να σας δείξει Failed. Σε αυτό που πρέπει να δώσετε προσοχή είναι το TCP Delay το οποίο αν είναι κόκκινο με χρόνο καθυστέρησης πάνω από 250-300 ms τότε είναι πολύ αργή η σύνδεσή σας. Θα πρέπει να ενημερώσετε τους μαθητές σας ότι πρέπει να έχουν τις κάμερες κλειστές όπως και τα μικρόφωνα τους.

Το UDP Connectivity θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι Passed για να μπορέσει να γίνει η σύνδεση της ηλεκτρονικής σας τάξης. Αν είναι Failed θα πρέπει αν είστε με WiFi να έρθετε πιο κοντά στο router και να ξαναδοκιμάσετε αυτό το τεστ ή να συνδέσετε καλώδιο δικτύου για να εξασφαλίσετε τη μέγιστη ταχύτητα. Αν και πάλι ενώ έχετε συνδέσει καλώδιο σας βγάλει Failed τότε θα πρέπει να απευθυνθείτε στον πάροχο της σύνδεσής σας, ώστε να δηλωθεί βλάβη και να γίνει έλεγχος της γραμμής σας.

Ένα ακόμη παράδειγμα είναι η παρακάτω εικόνα που βλέπουμε TCP Delay 359ms, UDP Delay 220ms. Αυτά τα νούμερα δείχνουν καθυστέρηση οπότε ενώ το τεστ έχει περάσει η ηλεκτρονική αίθουσα μπορεί να έχει προβλήματα στη σύνδεση ή/και στον ήχο.

Το UDP Loss Rate βλέπουμε ότι έχει απώλειες στο upload 1.49% αν αυτό το νούμερο ήταν π.χ. πάνω από 10% τότε πάλι ίσως να είχαμε προβλήματα στη σύνδεση ή/και στον ήχο.



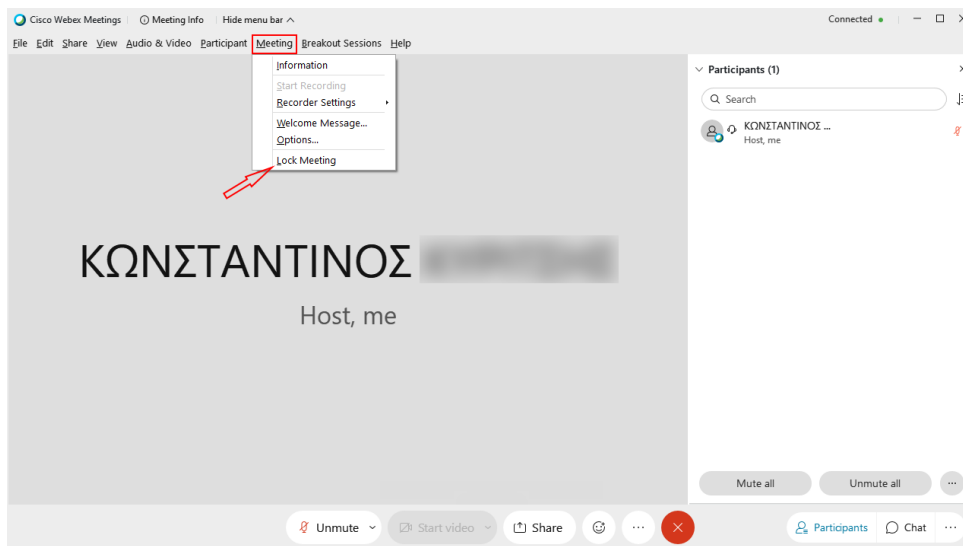
Σχετικό [Άρθρο στο Facebook](#)

13 Κλειδωμένες ηλεκτρονικές τάξεις στο meeting. Πότε μπορεί μία ηλεκτρονική αίθουσα να ξεκλειδώσει;

Για λόγους ασφαλείας οι ηλεκτρονικές αίθουσες στο Webex meetings (όχι στο events) είναι κλειδωμένες. Ξεκινούν και παραμένουν κλειδωμένες ακόμη και αν ο εκπαιδευτικός ξεκλειδώσει την αίθουσά του μέσα από την εφαρμογή.

Στη παρακάτω εικόνα βλέπουμε σε ποιο σημείο μπορεί κάποιος host να πατήσει κλείδωμα ή ξεκλείδωμα της ηλεκτρονικής αίθουσας μέσω της εφαρμογής Cisco Webex meetings (Επιλογή Meeting->Unlock Meeting). Στην πραγματικότητα όμως το ξεκλείδωμα αυτό δεν έχει αποτέλεσμα στις εξ ορισμού αίθουσες των εκπαιδευτικών. Αυτό σημαίνει ότι **πάντα** όποιος θέλει να συμμετάσχει στην αίθουσα θα περιμένει στο lobby και θα απαιτείται η έγκριση (admit) από τον host για να μπει στην αίθουσα. Αυτό ισχύει για όλους ακόμη και για όσους χρησιμοποιούν τηλέφωνο. Αν κάποιος προσπαθήσει να μπει τηλεφωνικά αρχικά θα μπει στο lobby όπως όλοι.

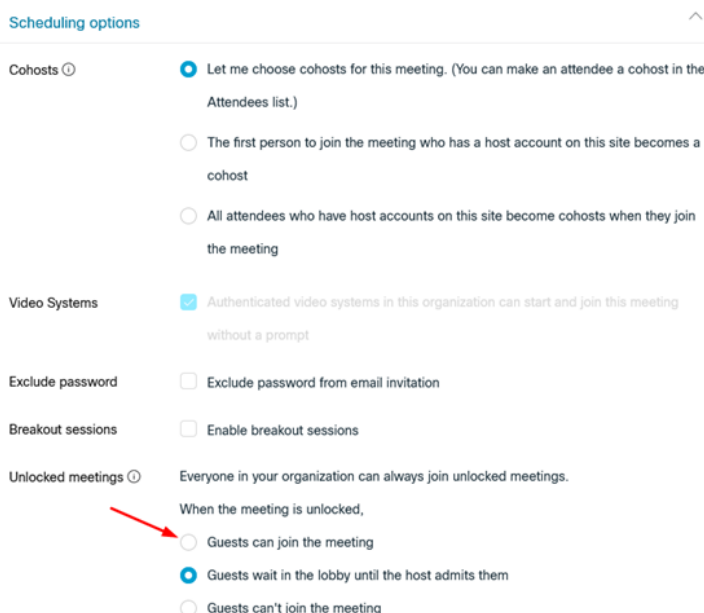
Ο λόγος για το παραπάνω είναι η αποφυγή ανεπιθύμητων συμμετεχόντων στην ηλεκτρονική αίθουσα.



Ξεκλειδωτή ηλεκτρονική αίθουσα μπορεί να δημιουργήσει ένας εκπαιδευτικός μόνο για **scheduled** (προγραμματισμένα) meetings.

Scheduled meeting μπορεί να δημιουργήσει ένας εκπαιδευτικός, αφού συνδεθεί μέσω του <https://webex.sch.gr> πάει στο προσωπικό του δωμάτιο και στην συνέχεια πατήσει το «Schedule».

Για να ξεκλειδώσει την ηλεκτρονική του αίθουσα ένας εκπαιδευτικός θα πρέπει στην οθόνη δημιουργίας της αίθουσας να πατήσει την επιλογή 'Show advanced options' και στην ενότητα «Scheduling options» στην επιλογή 'Unlocked meetings» να επιλέξει το 'Guests can join the meeting'.



Και για ένα scheduled meeting που έχει την παραπάνω ρύθμιση, αρχικά η αίθουσα είναι κλειδωμένη. Όμως σε αυτήν ο εκπαιδευτικός μπορεί να την ξεκλειδώσει από την εφαρμογή Cisco Webex meetings (Επιλογή

Meeting->Unlock Meeting) και να επιτρέπει την άμεση συμμετοχή στην ηλεκτρονική αίθουσα όλων δίχως την έγκρισή του.

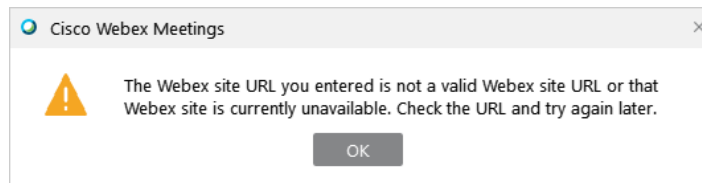
Σημειώνουμε ότι η χρήση *unlocked meeting* δεν συνιστάται.

14 Δεν ανοίγει η εφαρμογή Cisco Webex εμφανίζει σφάλμα για λάθος URL ή ότι δεν είναι διαθέσιμο ή ότι δεν μπορεί να ξεκινήσει το meeting. Πως ξεπερνάω το πρόβλημα αυτό;

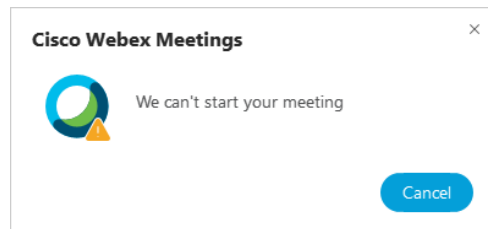
Το πρόβλημα αυτό είναι το ίδιο με την ερώτηση – απάντηση 9 και θα πρέπει να ενεργοποιήσετε τα TLS1.1, TLS1.2 στο tab Advanced (για προχωρημένους) στο παράθυρο των Internet Options (επιλογές internet). Για να βρείτε το παράθυρο των Internet Options, πηγαίνετε στον πίνακα ελέγχου (control panel) των Windows.

Αναλυτικά το πρόβλημα:

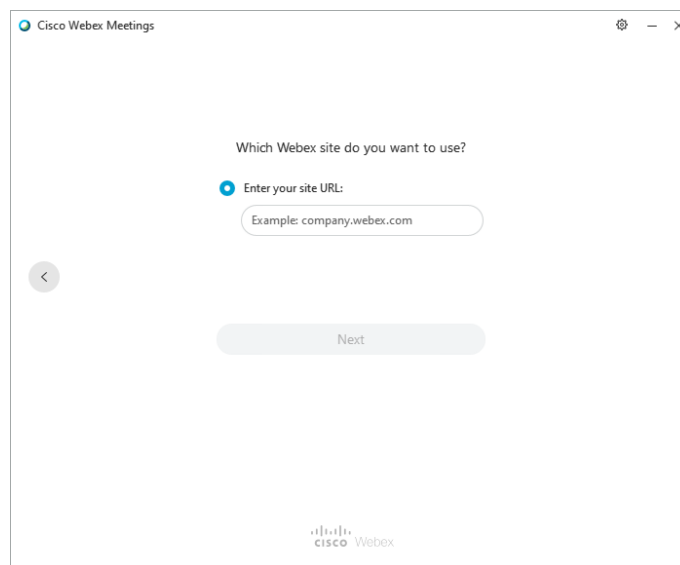
Αν εμφανιστεί αφού τρέξετε την εφαρμογή η προειδοποίηση:



ή σας ενημερώνει ότι δεν μπορεί να ξεκινήσει η εφαρμογή

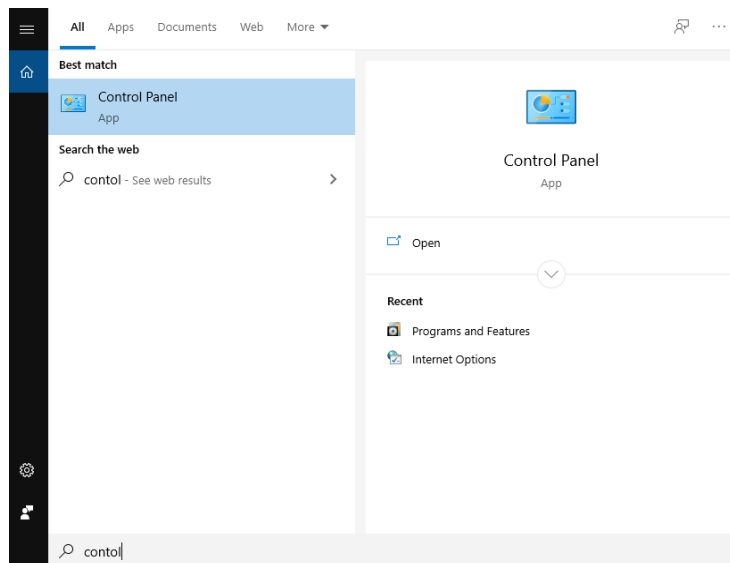


ή μετά την εισαγωγή του e-mail σας, σας ζητάει να βάλετε το URL

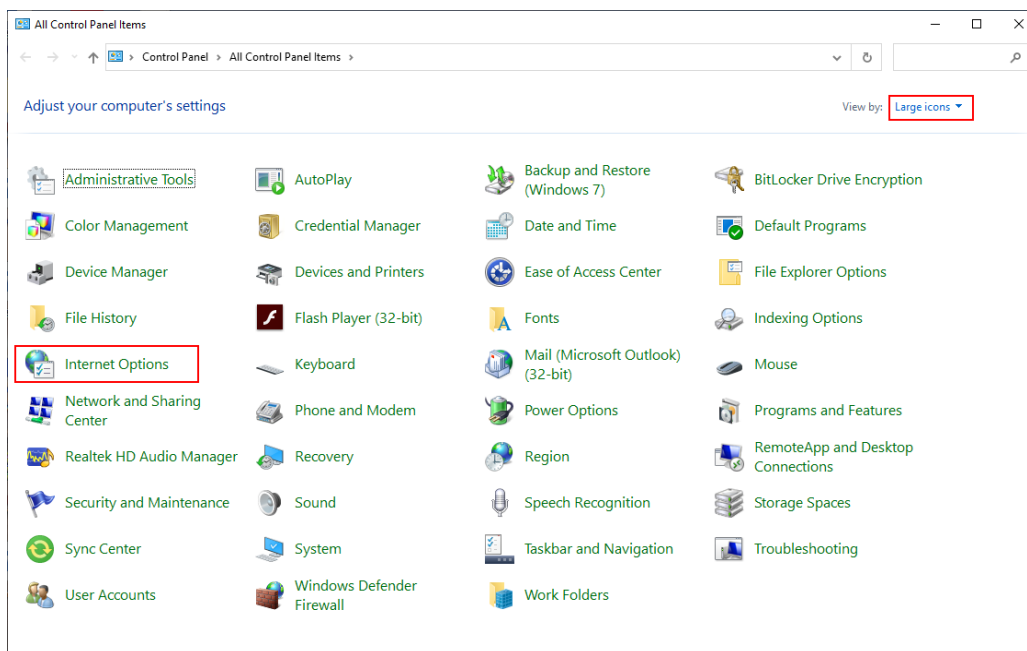


Προτεινόμενη επίλυση προβλήματος:

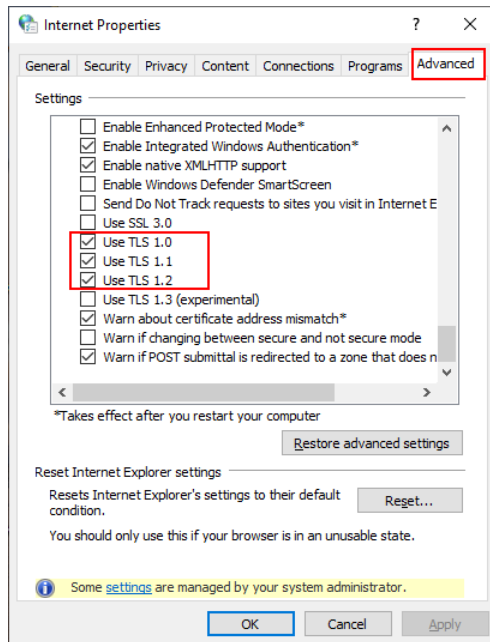
Μεταβείτε στον πίνακα ελέγχου των Windows. Για να μεταβείτε σε αυτή, κάντε κλικ στο πλαίσιο Αναζήτηση στην γραμμή των Windows και πληκτρολογήστε 'Control panel' ή 'Πίνακας ελέγχου'.



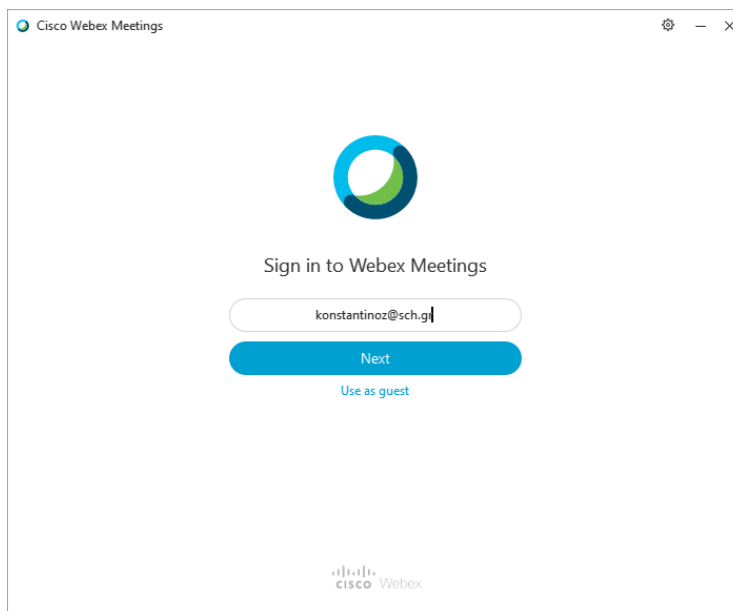
Στον Πίνακα ελέγχου επιλέξτε πάνω δεξιά Large icons (Μεγάλα εικονίδια) και από τα εικονίδια επιλέξτε **Internet Options** (Επιλογές Internet).



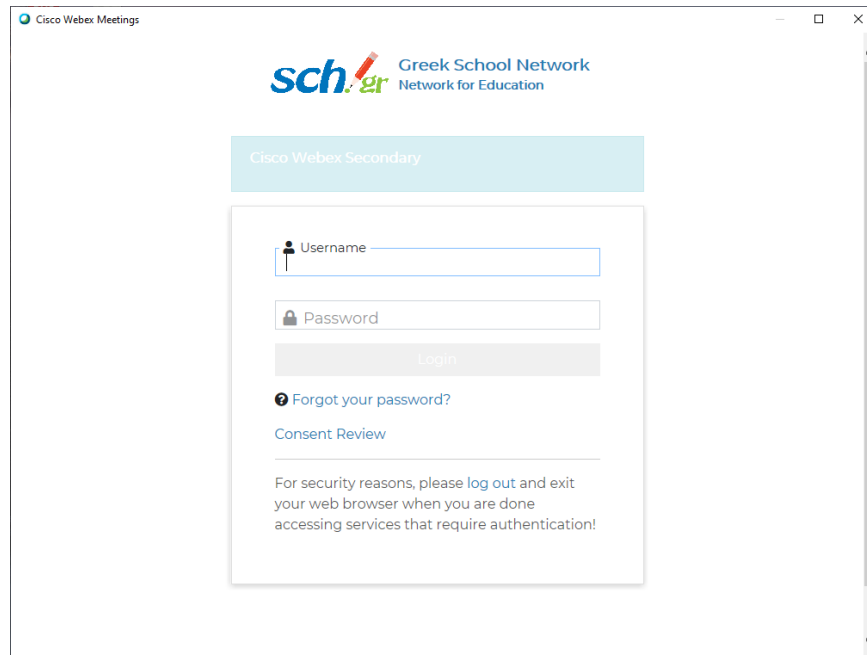
Στο νέο παράθυρο που θα ανοίξει επιλέξτε το tab 'Advanced (Για προχωρημένους)'. Θα πρέπει να ενεργοποιήσετε όλα τα TLS και να πατήσετε στο κάτω μέρος Apply (εφαρμογή) και **OK**



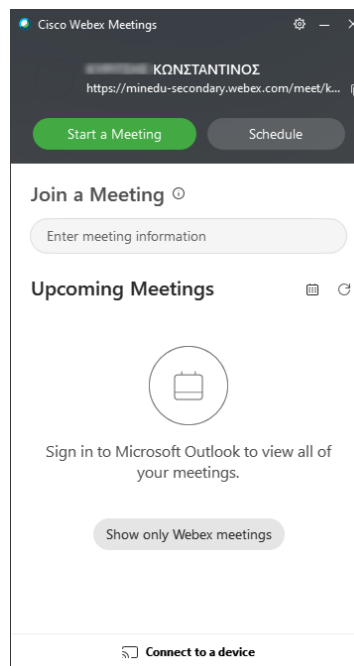
Ανοίξτε ξανά την εφαρμογή Cisco Webex Meetings και γράψετε το e-mail που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο.



Το επόμενο παράθυρο που θα ανοίξει θα είναι η υπηρεσία Ταυτοποίησης και Εξουσιοδότησης του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου.

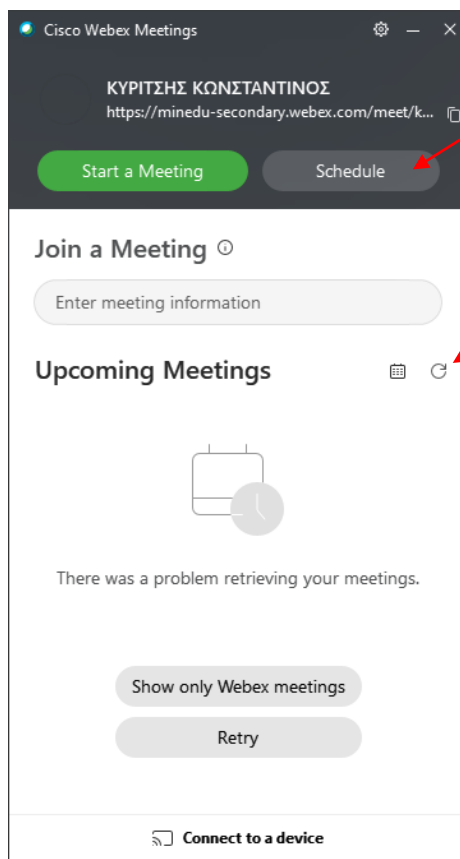


Δίνοντας τα στοιχεία που έχετε στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο θα ανοίξει κανονικά η εφαρμογή Cisco webex και μπορείτε πλέον να μπειτε στην ηλεκτρονική σας αίθουσα.

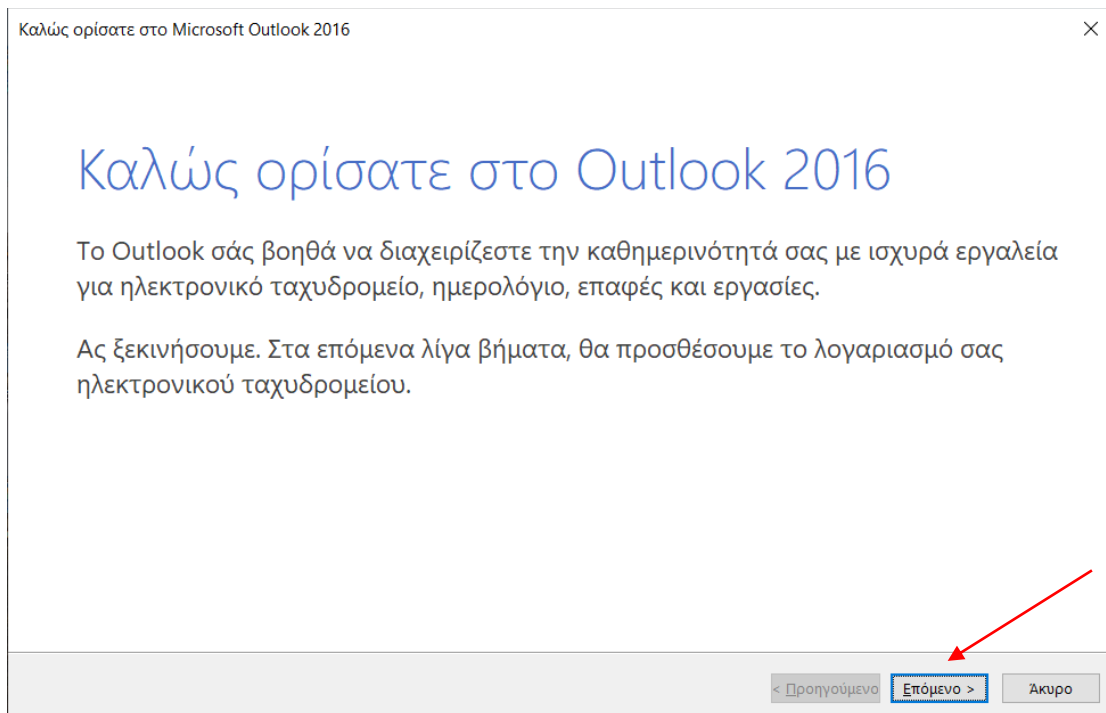


15 Γιατί στην εφαρμογή δεν μου δείχνει τα Schedule meetings;

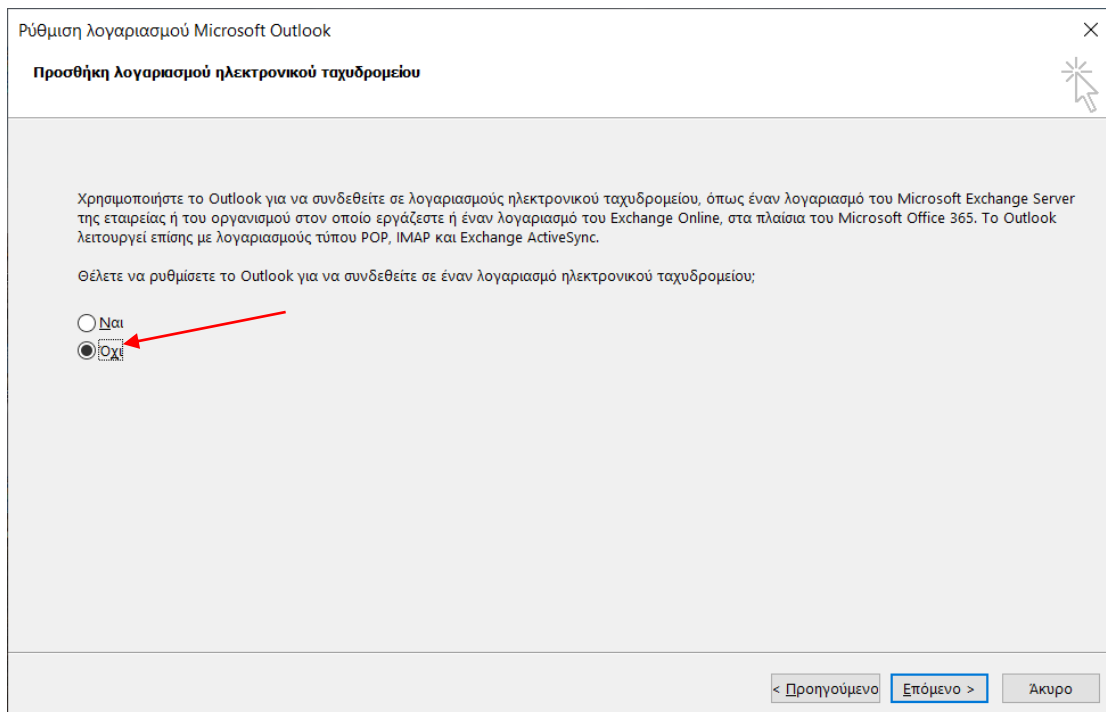
Για να μπορέσει η εφαρμογή να σας δείξει τα προγραμματισμένα meetings που έχετε δημιουργήσει στο προσωπικό σας δωμάτιο, θα πρέπει να ορίσετε ένα ημερολόγιο στην εφαρμογή. Αν έχετε εγκατεστημένο το Office τότε πατήστε Schedule και πατήστε στο Outlook που θα εμφανιστεί ως αναδυόμενο παράθυρο να είναι αυτό το ημερολόγιο.



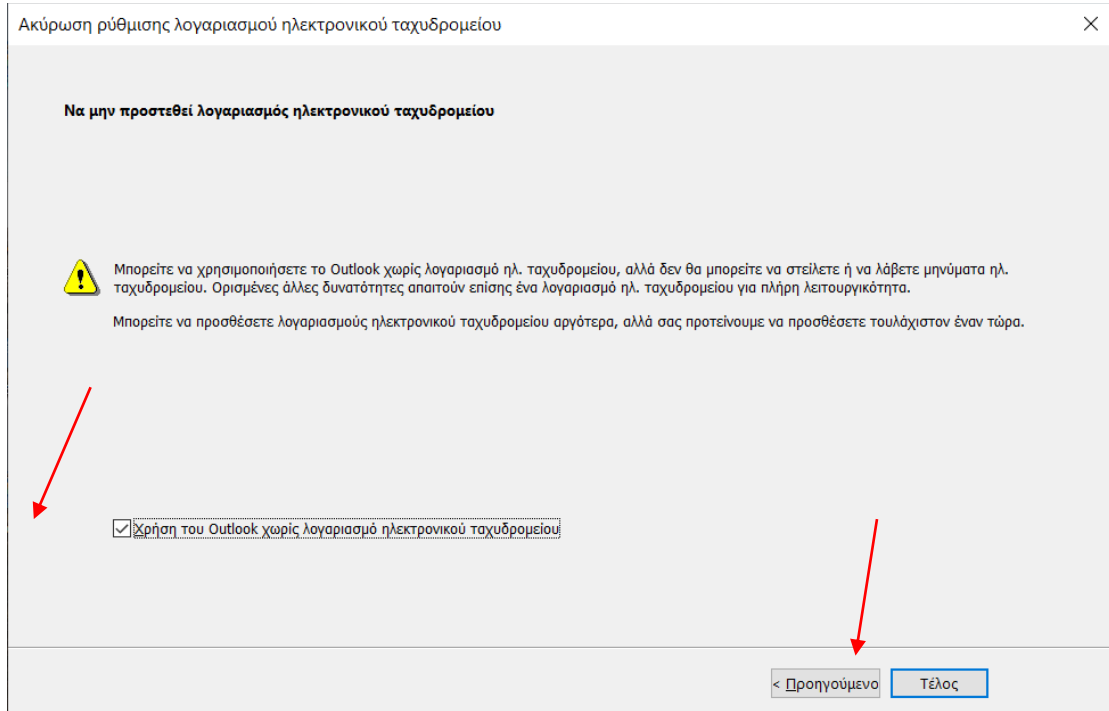
Αν το Outlook δεν είναι ορισμένο για τα e-mails σας θα σας ζητήσει να το ορίσετε. Μπορείτε να πείτε όχι και να προχωρήσετε μέχρι το τέλος χωρίς να το ορίσετε σαν την εφαρμογή που διαχειρίζεται τα e-mails σας.



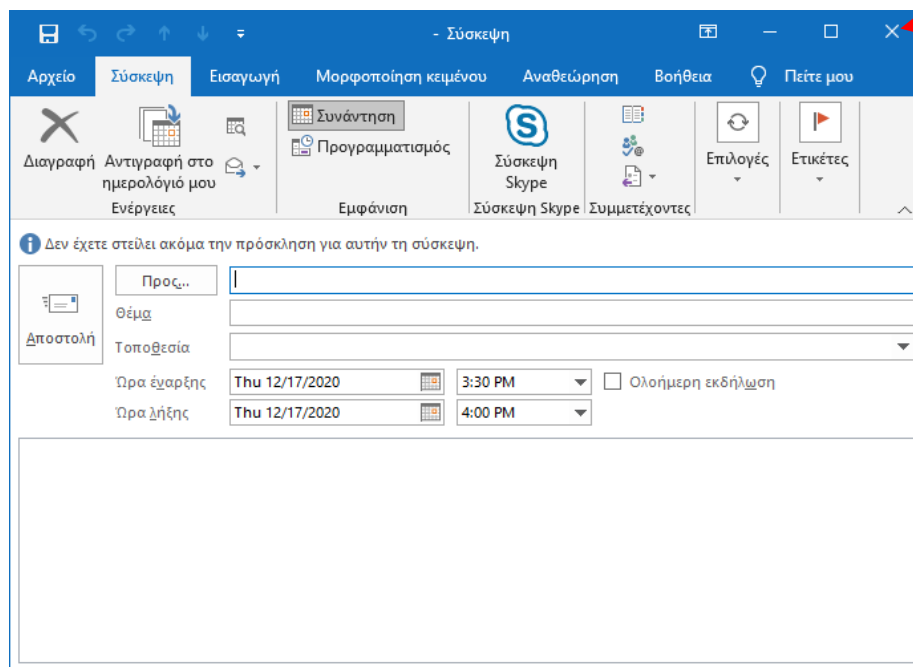
Πατάτε όχι ώστε να μην συνδεθείτε σε κάποιο λογαριασμό.



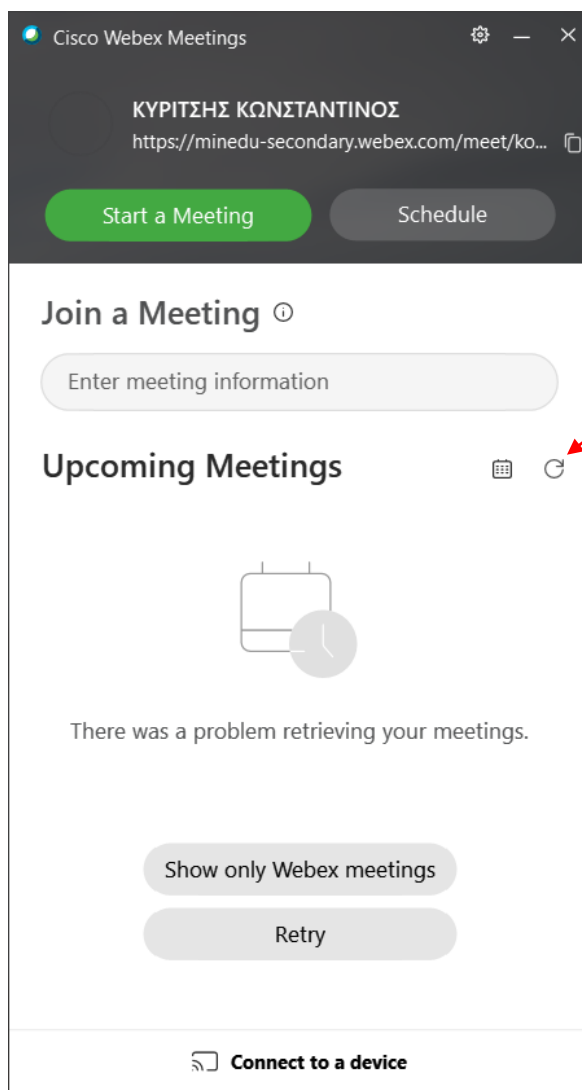
Πατήστε Χρήση του Outlook χωρίς λογαριασμό ηλεκτρικού ταχυδρομείου και Τέλος.

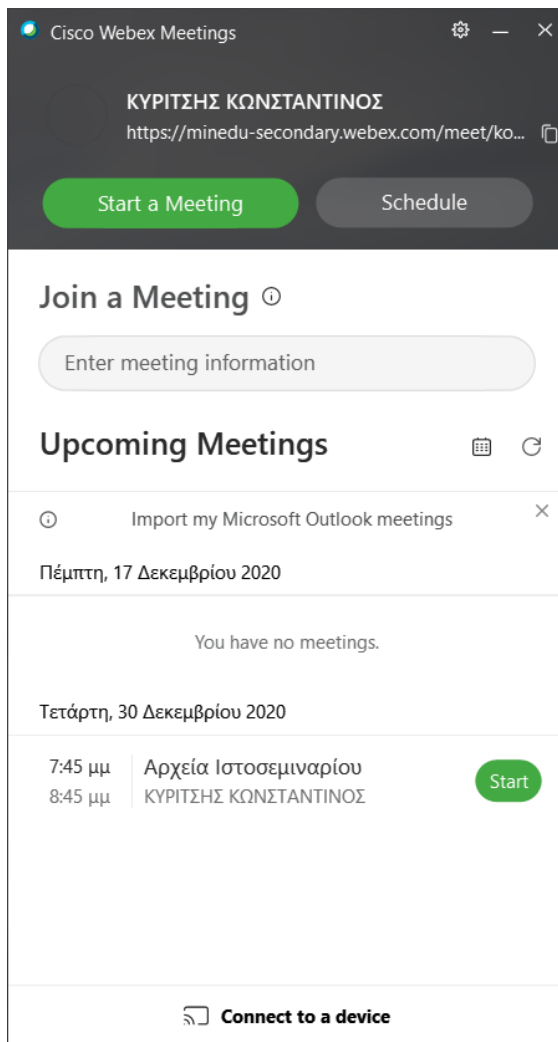


Στο παράθυρο που θα σας ανοίξει πατήστε x να το κλείσετε.



Αφού ολοκληρώσετε τον ορισμό του Outlook σαν ημερολόγιο τότε πατήστε το refresh (μπορεί να θέλει 2-3 φορές να πατήσετε refresh) και όλα τα schedule meetings που έχετε ορίσει στο προσωπικό σας δωμάτιο θα εμφανιστούν στην εφαρμογή Cisco WebEx.





16 Ποιος είναι τηλεφωνικός αριθμός που θα πρέπει να καλέσει ο μαθητής για να παρακολουθήσει την ηλεκτρονική μου αίθουσα;

Εντός της εφαρμογής Cisco webex στο μενού Meeting – Information εμφανίζονται τα τηλέφωνα με τα οποία σας δίνεται η δυνατότητα να συνδεθεί ένας μαθητής μέσω τηλεφωνικής κλήσης. Στις αρχικές ρυθμίσεις της εφαρμογής Cisco Webex εμφανίζονται οι ελληνικοί αριθμοί κλήσης και συγκεκριμένα τα +30 2119902394 και +30 2111981029 που υπόκεινται σε αστική χρέωση και επί του παρόντος εμπίπτουν στη συμφωνία του υπουργείου παιδείας με τους παρόχους για [μηδενική χρέωση](#) λόγω τηλεκπαίδευσης.

Ένας μαθητής που δεν έχει σύνδεση στο internet, μπορεί να συνδεθεί και να παρακολουθήσει το μάθημα που γίνεται μέσω του WebEx:

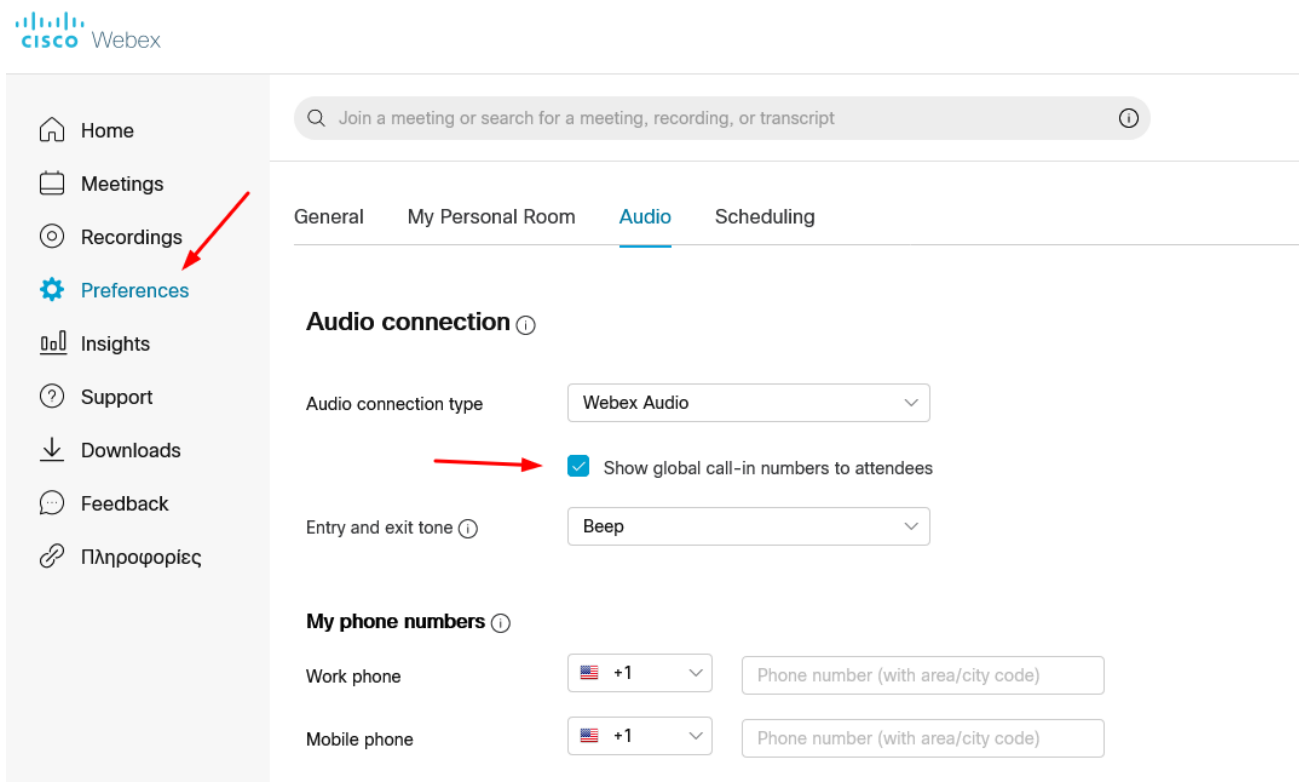
Στην περίπτωση που ένας μαθητής δεν έχει σύνδεση στο internet, μπορεί να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα Call In, δηλαδή την κλήση σταθερού Ελληνικού αριθμού από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο. Αυτό θα του επιτρέψει να συμμετέχει στο μάθημα και να παρακολουθήσει το ηχητικό κομμάτι. Μπορείτε να δώσετε τις οδηγίες που ακολουθούν στους μαθητές σας ΜΟΝΟ εφόσον δεν έχουν σύνδεση στο internet:

1. Ενημερώστε τον καθηγητή σας ότι θα παρακολουθήσετε τηλεφωνικά το μάθημα για να σας δώσει τον κωδικό της αίθουσας και να την ξεκλειδώσει. Ο κωδικός της αίθουσας δεν αλλάζει, μπορείτε να τον κρατήσετε και για επόμενα μαθήματα.
2. Από το τηλέφωνό σας καλέστε 211 990 2394. Προσοχή: αυτός είναι ο μόνος αριθμός που πρέπει να καλείτε. Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα κλήσης διεθνών τηλεφωνικών αριθμών, όμως κάτι τέτοιο θα έχει υψηλές χρεώσεις. Χρησιμοποιείτε μόνο τον Ελληνικό αριθμό.
3. Όταν ακούσετε το πρώτο ηχητικό μήνυμα, πληκτρολογήστε τον εννιάψήφιο κωδικό της αίθουσας και στο τέλος πατήστε δίεση (#).
4. Στο τέλος του δεύτερου μηνύματος πατήστε απλά δίεση (#).
5. Αν ο καθηγητής έχει ξεκλειδώσει την αίθουσα συνδέεστε σ' αυτή και μπορείτε να ακούσετε τον καθηγητή και τους συμμαθητές σας.
6. Αν για κάποιο λόγο δεν μπορείτε να συνδεθείτε, επικοινωνήστε με τον καθηγητή.

Βασισμένο στο: <https://mathainoumestospiti.gov.gr/wp-content/uploads/2020/04/minedu-covid19-mathainoumemestospiti-odigies-sindesis-stin-platforfa-gia-mathites-goneis.pdf>

17 Στην ηλεκτρονική μου αίθουσα εμφανίζεται αγγλικός αριθμός τηλεφώνου σύνδεσης, πως μπορώ να το διορθώσω;

Στη περίπτωση που ο εκπαιδευτικός που έχει δημιουργήσει το δωμάτιο τηλεδιάσκεψης αλλάξει τις ρυθμίσεις του δωματίου του και συγκεκριμένα δείτε την εικόνα που ακολουθεί (Preferences – Audio) και δεν είναι τσεκαρισμένο το συγκεκριμένο check box, τότε εμφανίζεται στο αντίστοιχο πεδίο Meeting Information ο αριθμός κλήσης Μεγάλης Βρετανίας που αναφέρετε 004420766608149. Άρα θα πρέπει να έχετε τσεκαρισμένο το κουτάκι αυτό ώστε να εμφανίζονται τα Ελληνικά τηλέφωνα.



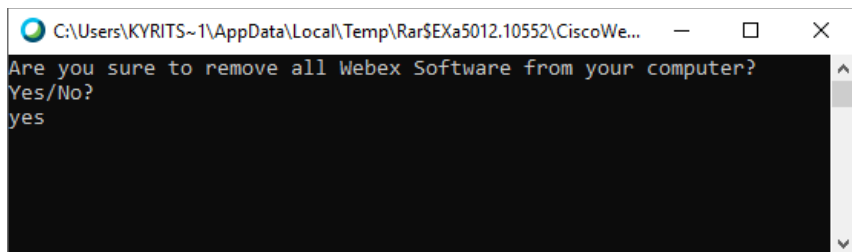
Καλώντας από το σταθερό τηλέφωνο αριθμούς εξωτερικού ο πάροχος χρεώνει σύμφωνα με το εμπορικό πακέτο που έχει ο συνδρομητής και δεν εμπύπτει στη συμφωνία του υπουργείου παιδείας με τους παρόχους για [μηδενική χρέωση](#) λόγω τηλεκπαίδευσης.

Το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο δεν φέρει ευθύνη γι' αυτή τη χρέωση και δεν μπορεί να σας αποζημιώσει για το κόστος που έχει προκύψει.

18 Πως κάνω απεγκατάσταση παλιά έκδοση του Webex, που θα βρω για να εγκαταστήσω την τελευταία έκδοση του webex meetings;

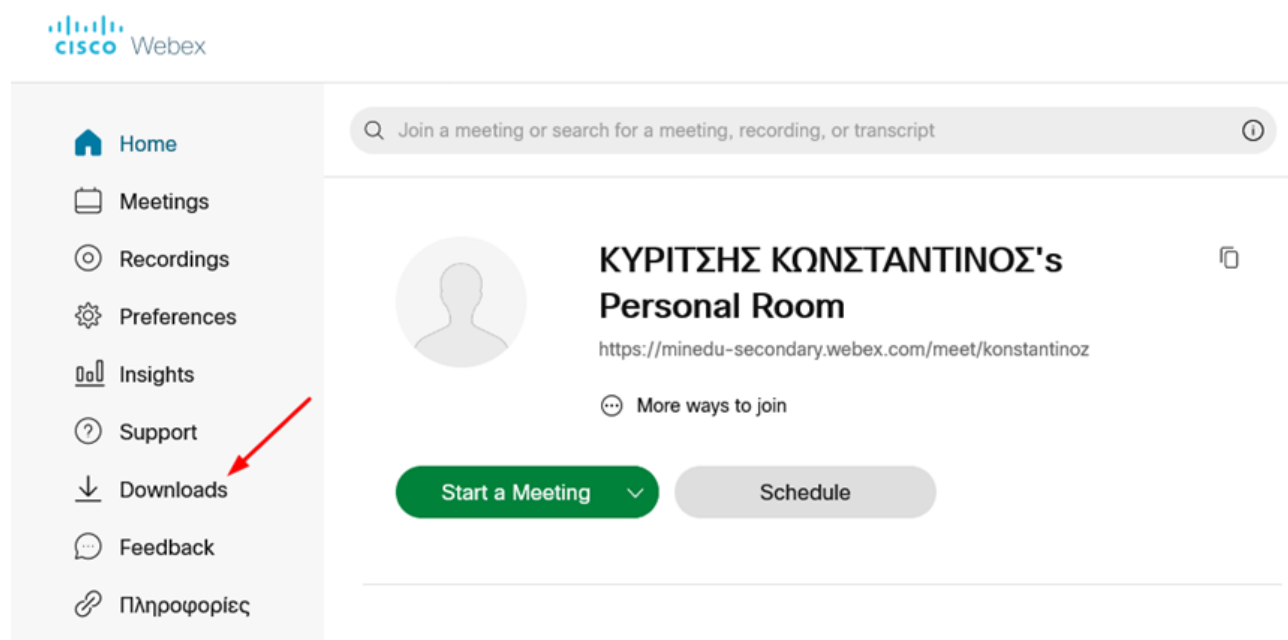
Απεγκατάσταση εφαρμογής.

Για να προχωρήσετε αν θέλετε στην απεγκατάσταση μιας παλαιότερης έκδοσης τότε θα πρέπει να μεταβείτε στη σελίδα <https://help.webex.com/en-us/WBX000026378/Meeting-Services-Removal-Tool> και να κατεβάσετε το [CiscoWebexMeetingsRemoveTool.zip](#) Ανοίξτε το αρχείο zip και τρέξτε το εκτελέσιμο αρχείο CiscoWebexRemoveTool.exe. Θα σας ρωτήσει σε ένα μαύρο παράθυρο αν θέλετε να προχωρήσετε στην απεγκατάσταση του webex με yes/νο, εκεί θα πρέπει να γράψετε yes και να πατήσετε enter.

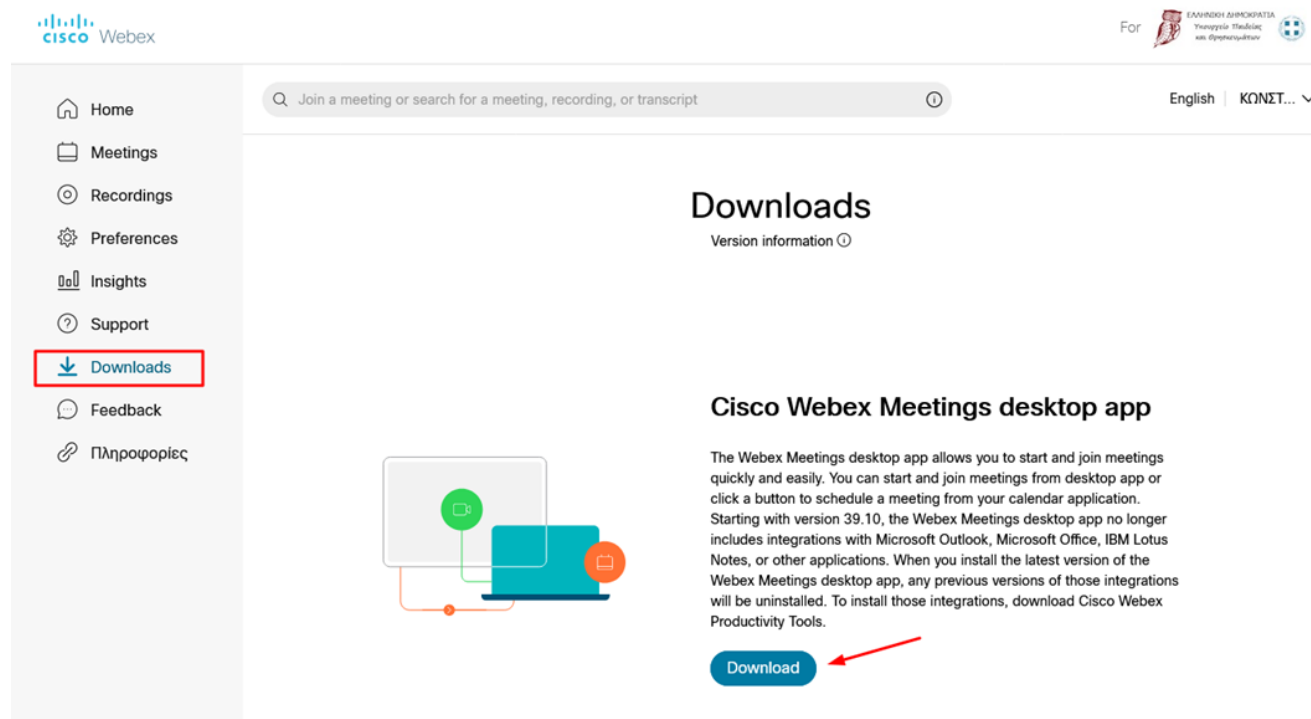


Εγκατάσταση εφαρμογής:

Για να κατεβάσετε και να εγκαταστήσετε τελευταία έκδοση webex θα πρέπει να μείτε στο <https://webex.sch.gr/> και να μεταβείτε στο προσωπικό σας δωμάτιο. Στο μενού αριστερά θα επιλέξετε Downloads.



Στη σελίδα που θα σας ανοίξει επιλέγετε για να κατεβάσετε την εφαρμογή Download. Αφού την κατεβάσετε την κάνετε εγκατάσταση. Δείτε την εικόνα που ακολουθεί.



19 Αναπληρωτής – Ωρομίσθιος εκπαιδευτικός σφάλμα κατά την εγγραφή

Είμαι αναπληρωτής-ωρομίσθιος εκπαιδευτικός και πραγματοποίησα πρόσφατα την εγγραφή μου στο ΠΣΔ, αλλά όταν κάνω είσοδο στην υπηρεσία webex.sch.gr, εμφανίζεται μήνυμα:

" Δυστυχώς δεν στάθηκε δυνατόν να καθοριστεί αν υπηρετείτε στην Πρωτοβάθμια ή Δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Επικοινωνήστε με την υπηρεσία υποστήριξης του ΠΣΔ για να γίνει η σχετική διόρθωση των στοιχείων σας"

Τι μπορώ να κάνω;

Απάντηση:

Τα προσωπικά στοιχεία (Όνομα, επίθετο, πατρώνυμο) και όλα τα Υπηρεσιακά στοιχεία των εκπαιδευτικών ενημερώνονται από την υπηρεσία Myschool και απαιτούνται περίπου 1-2 ημέρες από την ημερομηνία καταχώρησής τους στην υπηρεσία Myschool ώστε να εμφανιστούν οι αλλαγές στο σύστημα Διαχείρισης Χρηστών του ΠΣΔ.

Εάν μετά το πέρας αυτών των ημερών εξακολουθείτε να αντιμετωπίζετε πρόβλημα, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το τοπικό σας Helpdesk <https://www.sch.gr/helpdesk>

Προσοχή! Εάν υπηρετούσατε στο παρελθόν σε Ιδιωτική σχολική μονάδα και πλέον έχετε διοριστεί σε Δημόσια, και είχατε λογαριασμό στο ΠΣΔ, πρέπει η σχολική μονάδα στην οποία υπηρετείτε, να αποστείλει

στο Helpdesk αίτημα για τη μεταφορά του λογαριασμού σας σε αυτή τη μονάδα από τον επίσημο λογαριασμό αλληλογραφίας ΠΣΔ, μαζί με τα παρακάτω στοιχεία:

7ψήφιος κωδικός ΥΠΑΙΘ της σχολικής μονάδας
Επώνυμο*
Όνομα*
Όνομα Πατρός*
Email ανάκτησης κωδικού πρόσβασης προσωπικό σας
Τηλέφωνο*
Κινητό τηλέφωνο
Κύρια μονάδα υπηρεσίας
Αριθμός Μητρώου ή ΑΦΜ
Υπηρεσιακή Ιδιότητα*
Κλάδος-Ειδικότητα
Επιπλέον μονάδες υπηρεσίας

Το ίδιο ισχύει και αν υπηρετούσατε ως αναπληρωτής-ωρομίσθιος και πλέον έχετε αλλάξει ιδιότητα σε μόνιμος εκπαιδευτικός ή αν υπηρετούσατε ως διοικητικός υπάλληλος ή εκπαιδευτικός σε ΙΕΚ*

(*) Θα πρέπει να ενημερωθεί υποχρεωτικά και η υπηρεσία Myschool για τα στοιχεία σας (εάν δεν έχει γίνει ήδη), για να συγχρονιστούν με αυτά του ΠΣΔ.

Το ΠΣΔ παρέχει υποστήριξη για την υπηρεσία Myschool μόνο σε θέματα που αφορούν όνομα χρήστη/κωδικό. Επομένως για ότι πληροφορίες/ενέργειες πρέπει να κάνετε με την υπηρεσία θα πρέπει να απευθυνθείτε στον ιστότοπό της και τα τηλέφωνα επικοινωνίας που είναι αναρτημένα.

<https://myschool.sch.gr/>

20 Έχω κάνει είσοδο στην υπηρεσία webex.sch.gr με τα στοιχεία του λογαριασμού μου , αλλά δεν μου εμφανίζει την προσωπική μου αίθουσα, μου ζητείται να πληκτρολογήσω διεύθυνση URL. Τι πρέπει να γράψω;

Συνδεθείτε στη σελίδα webex.sch.gr στην καρτέλα «Μόνο για Εκπαιδευτικούς» με το όνομα χρήστη που έχετε στο ΠΣΔ και τον κωδικό που αντιστοιχεί σε αυτό το όνομα χρήστη . Έπειτα στο κουμπί sign in (Κάτω από την εικόνα της κουκουβάγιας) θα γράψετε το email σας (όνομα χρήστη)@sch.gr.

Στο κουμπί Start a meeting επιλέξτε το Use web app. Εναλλακτικά το Desktop app με την προϋπόθεση πως είναι εγκατεστημένη η εφαρμογή webex στον Η/Υ σας και δεν έχετε προηγουμένως κάνει είσοδο σε αυτήν με άλλο Mail (άλλου παρόχου). Η εφαρμογή θα ανοίξει αυτόματα.

Παρακαλούμε διαβάστε προσεκτικά τις οδηγίες στη σελίδα <https://webex.sch.gr/docs.php>

21 Έχω κάνει είσοδο στην υπηρεσία webex.sch.gr με τα στοιχεία του λογαριασμού μου, αλλά δεν έχω λάβει βήφιο κωδικό στο email μου. Τι φταίει;

Παρακαλούμε διαβάστε προσεκτικά τις οδηγίες στη σελίδα <https://webex.sch.gr/docs.php>

Δεν χρειάζεστε κανέναν κωδικό για να μπειτε στην προσωπική σας αίθουσα και μετά στην ηλεκτρονικής σας τάξη.

22 Αλλαγή συνδέσμου στο Webex λόγω αλλαγής βαθμίδας εκπαιδευτικών

Στην περίπτωση που ένας/μία εκπαιδευτικός αλλάξει βαθμίδα και από Πρωτοβάθμια εκπαίδευση πάει στη Δευτεροβάθμια ή το αντίστροφο τότε θα πρέπει να γίνει αλλαγή και στο σύνδεσμο webex που είχε μέχρι τώρα.

Αυτό γίνεται με διαγραφή του παλιού λογαριασμού τους από το webex και μετά εκ νέου εγγραφή τους στη σελίδα <https://webex.sch.gr>. Την εγγραφή κάνουν οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί.

Η διαγραφή του παλιού λογαριασμού τους γίνεται από το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (ΠΣΔ), θα πρέπει ο/η εκπαιδευτικός, που έχει αλλάξει βαθμίδα, να στείλει e-mail από τον προσωπικό του λογαριασμό (το e-mail που έχει στο ΠΣΔ) στο accounts@sch.gr ή με δελτίο στο helpdesk.sch.gr και να ζητά τη διαγραφή του παλαιού λογαριασμού του.

Προσοχή:

Τα δεδομένα (reports) στο webex των χρηστών είναι διαθέσιμα μόνο για 3 μήνες. Αυτό σημαίνει ότι κάποιος εκπαιδευτικός μπορεί να αναζητήσει reports από το προσωπικό του δωμάτιο μέχρι 3 μήνες πριν.

Για το λόγο αυτό θα πρέπει όταν οι εκπαιδευτικοί ζητούν από το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο τη διαγραφή του λογαριασμού τους να στέλνουν και το παρακάτω κείμενο στο accounts@sch.gr:

Εξουσιοδοτώ το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο για την διαγραφή του λογαριασμού μου με όνομα <username>@sch.gr για να μπορέσω να ξαναεγγραφώ στην υπηρεσία «Τηλεδιάσκεψη Webex για εκπαιδευτικούς».

Έχω ενημερωθεί ότι με τη διαγραφή θα χαθούν τα δεδομένα που τυχόν είχα στην υπηρεσία Webex , στην οποία είχα εγγραφεί με τον λογαριασμό που έχω στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο.

Αφού γίνει η διαγραφή του λογαριασμού τους από το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, θα λαμβάνουν οι εκπαιδευτικοί την παρακάτω απάντηση:

Διαγράψαμε το λογαριασμό σας στο Webex και εσείς τώρα θα πρέπει να ξαναεγγραφείτε στην υπηρεσία <https://webex.sch.gr> με τον προσωπικό σας λογαριασμό στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (ΠΣΔ) ώστε να μπειτε βάσει του διορισμού σας και το νομό που είστε στη σωστή βαθμίδα..

ΠΡΟΣΟΧΗ: Σε όλα τα βήματα που ακολουθούν όταν ζητηθεί χρησιμοποιείτε μόνο τον **προσωπικό σας λογαριασμό στο Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο ή το username όχι άλλο e-mail**

Ακολουθήστε τις οδηγίες:

Κλείστε το φυλλομετρητή του υπολογιστή σας και ξανανοίξτε τον.

Ακολουθήστε τις οδηγίες από εδώ: <https://webex.sch.gr/docs/loginwebex.pdf>

Όταν φτάσετε στο προσωπικό σας δωμάτιο (*Personal Room*) τελευταία σελίδα, πατήστε το πράσινο κουμπί (*Start a Meeting*) για να ξεκινήσει η ηλεκτρονική σας αίθουσα.

Αν σας βγει μήνυμα λάθους, σημειώστε το λάθος ή κάντε *print screen* και στείλτε το λάθος με *e-mail* στο accounts@sch.gr.

Περισσότερες πληροφορίες στα:

<https://webex.sch.gr/>

<https://webex.sch.gr/docs.php>