

eMEETplus

장애 조치 Trouble Shooting



COPYRIGHT© 2010 NEOTECHSOFT ALL RIGHTS RESERVED.

 **NEOTECHSOFT**

(주)네오텍소프트
NEOTECHSOFT Co., Ltd.

대전광역시 유성구 용산동 533-1
미건테크노월드 2차 436호

T 042-867-6668 F 042-867-6669
www.neotechsoft.co.kr

음성 관련

1 상대방이 나의 음성에 잡음이 들린다고 할 경우

: 자체 녹음 테스트를 통해 나의 PC의 사운드카드 및 헤드셋을 점검합니다.

: [시작]-[프로그램]-[보조프로그램]-[엔터테인먼트]-[녹음기] 실행하여 자체 녹음 테스트

(1) 재생시 잡음이나 노이즈가 들릴 경우

- 1) 헤드셋을 사운드카드에 직접 연결
- 2) 헤드셋 혹은 사운드카드를 교체
- 3) 헤드셋을 PC의 사운드카드에 직접 연결(스피커 연결 잭에 연결 하지 말 것)

(2) 재생시 잡음이나 노이즈가 없는 경우: 상대방 PC의 헤드셋이나 사운드 카드 점검 필요



[녹음기 실행 화면]



[녹음기 재생 화면]

2 USB 헤드셋이나 스피커폰 사용시 잡음 발생 경우

: USB 포트로부터 전압 공급이 불안정 하거나 연결이 제대로 되지 않았을 경우 발생 할 수 있습니다.

(1) PC의 USB 포트를 바꿔 연결하여 녹음기 테스트를 거쳐 잡음, 노이즈가 없는 포트에 연결

(2) USB 허브를 이용할 경우 PC의 USB 포트에 직접 연결

3 상대방의 음성이 너무 작거나 크게 들릴 경우

(1) 상대방의 마이크 볼륨을 높인다(줄인다).

(2) 나의 PC의 스피커 볼륨을 높인다(줄인다).

(3) 마이크를 입에 최대한 가까이 대고 사용합니다.

4 상대방의 음성이 안 들리거나, 자신의 음성을 상대방이 못 들을 경우

: 나의 PC의 스피커(헤드셋) 및 마이크의 작동 여부를 확인합니다.

• Headset 의 음성 재생 및 마이크 작동 여부 확인

시작>프로그램>보조프로그램>엔터테인먼트에 있는 녹음기 기능을 이용하여, 음성 녹음/재생을 해보시기 바랍니다.

• 사운드카드 이상 여부

제어판>시스템 정보 에서 사운드 카드 설치 및 작동여부를 확인해 보시기 바랍니다.

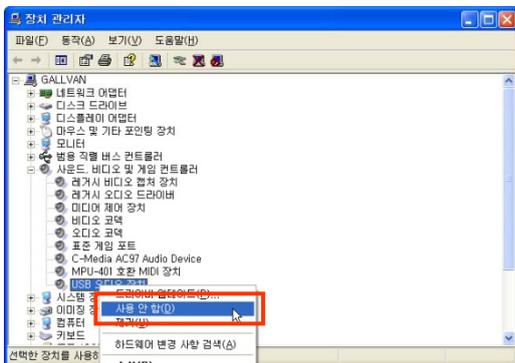
• 소리설정

작업표시줄의 볼륨조절 기능에서 "볼륨컨트롤" 과 "웨이브" 메뉴의 음소거 란에 체크가 되어 있는 지 확인하고, 만일 체크가 되어 있으면, 체크를 해제 하시기 바랍니다.

(참고) 사운드 카드의 종류에 따라 메뉴가 틀릴 수 있습니다.

5 PC카메라에 마이크가 내장되어 있는 경우

시중에 판매되는 PC카메라 중에는 카메라 자체에 마이크가 내장되어 있는 제품이 있습니다. 이런 제품의 마이크를 사용할 경우, 에코, 하울링 등이 나타날 수 있으므로, 되도록 사용을 금해 주시기 바랍니다.



장치관리자 화면

좌측의 그림처럼 [내컴퓨터] - [속성] -[장치관리자] 메뉴에서 해당 PC카메라의 마이크 장치를 **사용 안 함**으로 설정하시기 바랍니다.

☞ 참고

- 만일 PC에 여러 개의 사운드 카드 및 오디오 장치 (오디오 드라이버)가 설치되어 있는 경우, 한 가지를 제외하고 나머지는 사용 안 함으로 설정하시기 바랍니다.

6 상대방의 음성이 울려서 들리거나 나의 음성이 한번 더 들릴 경우

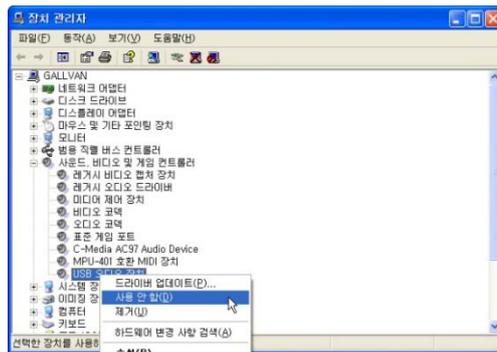
: 나의 PC의 사운드 카드 관련 속성을 점검하거나 장치를 확인합니다.

(1) 사운드 카드 음향 설정 확인

: 사운드 카드의 칩셋에 따라 제공하는 사운드 설정 전용 프로그램이 있는 경우 3D 음향설정, 이퀄라이저 설정 등 음향 재생 관련 옵션을 해제합니다.

(2) PC에 사운드 카드가 여러 개일 경우 사용하지 않는 장치를 제거

: 메인보드 내장형 사운드 카드, USB사운드카드 기타 사운드 관련 장치가 연결되어 있는 경우 기본 사용 장치 외의 사운드 카드는 사용 금지



[내 컴퓨터]-[속성]-[장치 관리자]에서 사운드 카드 종류 확인 후 사용하지 않는 사운드 카드 제거 화면

(3) 노트북 사용자의 경우 노트북에 내장되어 있는 마이크 및 스피커 사용 금지

: 노트북에 내장되어 있는 마이크와 스피커를 사용할 경우 피드백 현상이 발생하므로 사용을 금하며 헤드셋 사용을 권장함

(4) 외장형 스피커와 스탠드 타입의 마이크를 사용하는 경우 스피커 볼륨을 최소화 하고, 마이크를 최대한 스피커와 멀리 위치

(5) 마이크 증폭 해제

: 마이크 증폭 기능을 사용할 경우 상대방이 음성이 울려 들릴 수 있으므로 음성 관련 설정에서 녹음 부분의 마이크 증폭을 해제

(6) 녹음 부분 설정 확인(마이크 선택 여부 확인)

: 음성 녹음 부분에 마이크가 아닌 Stereo mix 와 같은 부분에 선택되어 있는 경우 마이크 선택을 체크합니다.



녹음컨트롤에서 마이크에 선택되어 있는지 확인

☞ 참고

사운드카드에 따라 아래 그림과 같이 기본적으로 제공하는 사운드 설정 옵션 기능이 있습니다. 이러한 사운드 옵션은 화상회의(교육)시에는 불필요합니다. 3D음향, 이퀄라이저 기능 등을 사용할 경우 음성 울림, 하울링, 에코 현상등이 발생할 수 있으니 주의 하시기 바랍니다.



PHASE 사운드 설정 화면



Realtek 사운드 설정 화면



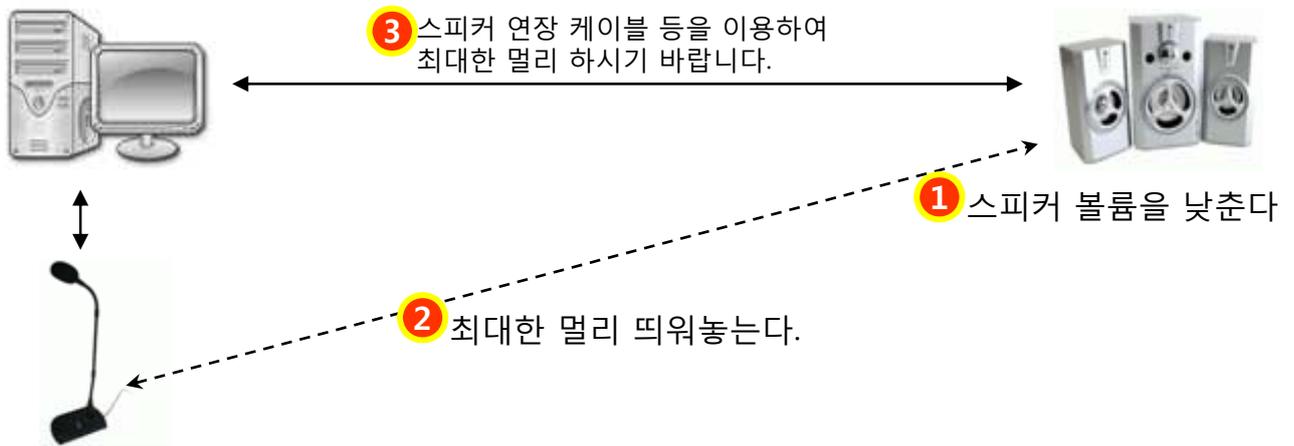
Creative 사운드 설정 화면



C-Media 사운드 설정 화면



Realtek AC97 사운드 설정 화면



☞ 참고

스탠드 형 마이크와 스피커를 이용하여 시스템을 구성할 경우, 스피커를 통해서 들리는 음성이 마이크로 다시 입력되어, 결국 상대방에서는 자신의 음성이 다시 한번 들리는 현상(에코)이 발생합니다.

따라서 이런 경우 마이크와 스피커 간의 거리를 최대한 멀리 놓으시고, 스피커의 볼륨을 낮추시기 바랍니다.

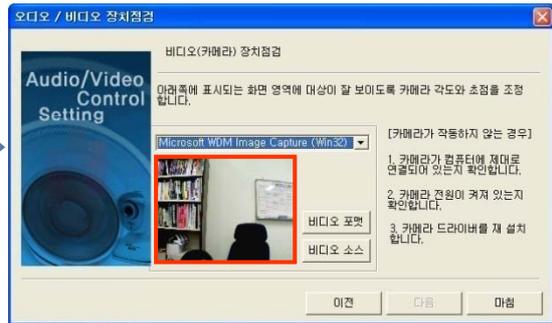
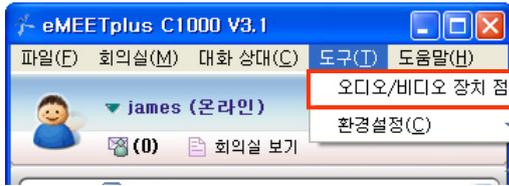
마이크를 항상 켜 놓지 말고, 본인이 말 할 때만 키고 사용하는 것도 에코 현상을 줄이는 방법입니다.

스피커 연장 케이블 등을 이용하여 PC와 스피커를 최대한 멀리 하시기 바랍니다.

영상 관련

1 영상이 나오지 않거나, 끊기는 경우

(1) PC카메라 작동 여부 확인



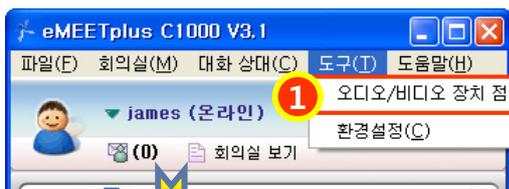
참고

- 만일, 화면이 나오지 않는 경우, 카메라 드라이버를 재설치 하거나, 카메라 제조사에 문의 하시기 바랍니다.
- 화면이 정상적으로 나오지만, 실 화면에서 나오지 않는 경우는 카메라가 RGB24를 지원하지는지 확인해 보십시오.

위 그림과 같이 화면이 나와야 정상입니다.

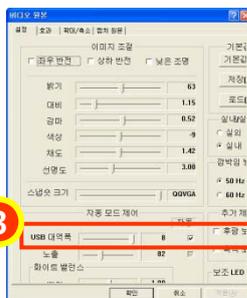
[참고] PC카메라를 점검할 때는 다른 이미지 뷰어 프로그램을 반드시 종료하시기 바랍니다. 비디오 드라이버는 한 순간에 하나의 영상밖에 재생하지 못합니다.

(2) 카메라 USB Bandwidth 조절



참고

- CPU 사용률이 60%이상 되는 경우, 영상과 음성 전송에 문제가 생길 수 있으므로 USB Bandwidth를 조정하시기 바랍니다.
- 카메라 종류에 따라, USB Bandwidth 옵션을 제공하지 않을 수도 있습니다.



[주의]
기타 카메라관련 프로그램(AMCAP등)을 실행시킨 상태에서 본 프로그램을 구동하면 카메라 화면이 나오지 않습니다.

- Auto Enable를 해제한 후 USB Bandwidth를 3~4 정도로 조절 하십시오.

2 화면이 흐릿하게 보이는 경우

카메라 렌즈 조절



이 부분을 돌려 카메라의 초점을 맞추십시오.

참고

- 거의 대부분의 카메라는 카메라의 앞 부분을 돌려 선명도를 조절할 수 있습니다.

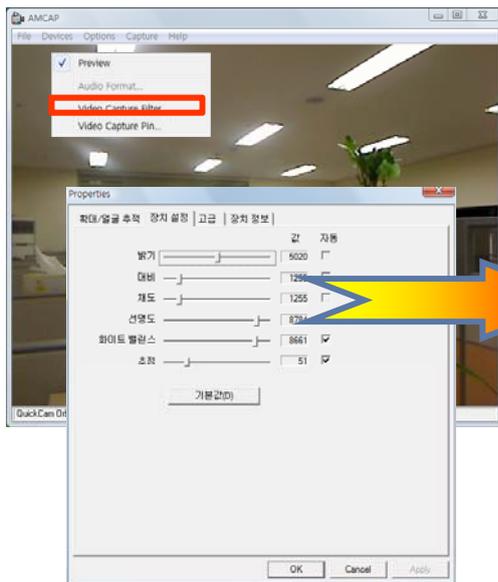
3 상대방 화면이 깨져 보이는 경우

: 이는 인터넷 속도 저하로 인한 데이터 손실시 나타나는 증상이므로, 나의 PC와 상대방 PC의 인터넷 속도와 안정성 등을 체크해 보시기 바랍니다.

- (1) 인터넷 속도 측정 사이트를 이용하여 회선 상태 점검
- (2) 공유기 사용시 다른 PC의 네트워크 사용 중지
- (3) 나의 PC의 작업관리자를 실행하여 CPU 및 메모리 사용 상태를 점검하여 CPU나 메모리의 사용률이 높을 경우 불필요한 프로그램의 실행 중지

4 화면이 어둡게(밝게) 보이는 경우

카메라 속성 에서



밝기 부분을 조절합니다.

참고

- 일부 카메라의 경우 밝기를 자동으로 조절하는 기능을 제공하기도 합니다.

5 기타(카메라 장치를 찾을 수 없습니다. 비디오 원본 선택 등)

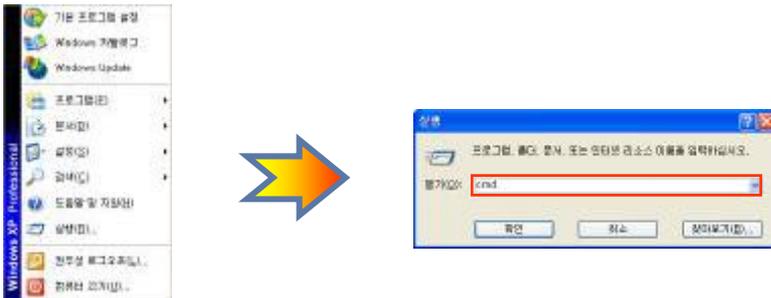
: 위와 같은 경우 외에 카메라 장치를 찾을 수 없습니다. 혹은 비디오 원본을 선택하십시오 같은 메시지가 나오는 경우 아래와 같은 방법으로 카메라를 진단하십시오.

- (1) 카메라 드라이버 재 설치(재 설치 후 자체 프로그램을 이용하여 작동 여부 확인)
- (2) USB 포트 변경(USB 허브를 사용하지 말고 PC의 USB포트에 직접 연결)
- (3) 바이러스 검사(일부 바이러스의 경우 USB 장치의 작동을 방해하는 경우도 있음)

연결 관련

1 Firewall 설정으로 인하여, 상대방과 연결이 되지 않을 경우 (포트 오픈 여부 확인 방법)

(1) 화면의 왼쪽 하단에서 "시작" > "실행" 을 클릭한 후, "열기" 에 "cmd"라고 입력합니다.



(2) telnet 서버IP주소 포트번호



참고

- 서버IP 주소는 시스템관리자 에게 문의하시기 바랍니다.
- 확인 해야 할 포트 번호는 다음과 같습니다.
 - TCP/UDP: 7084, 7085
- 확인 결과 포트가 막혀 있을 경우, 네트워크 관리자에게 문의하시기 바랍니다.



[포트가 열린 경우]



[포트가 막힌 경우]

2 연결이 일정시간 간격으로 끊기는 경우

(1) 방화벽 설정 여부

바이러스 백신 프로그램, 방화벽 프로그램 등에 Firewall 설정부분을 확인해 보시기 바랍니다.

(2) 인터넷 공유기 설정 여부

시스템 사용 중에 공유기에 연결되어 있는 다른 PC에서 인터넷 트래픽 발생 여부 (대용량 파일 다운로드, P2P 사이트 연결, 스트리밍 서비스 등)를 확인해 보시고, 원활한 통신을 위해서 이와 같은 프로그램은 사용을 자제해 주시기 바랍니다.

일부 공유기 설정에서 일정 시간 이후 세션이 자동 종료되는 경우가 있으므로 이 점도 공유기 제조사에 문의해 보시기 바랍니다.

3 프로그램 실행과 동시에 연결이 끊어질 경우(서버와 연결을 할 수 없는 경우)

PC에 설치되어 있는 보안 관련 프로그램(백신 프로그램, 방화벽 프로그램, 기타 네트워크 모니터링 프로그램)의 네트워크 관련 기능을 중지하시고, 다시 접속하여 보시기 바랍니다.

- 백신 프로그램(V3, 바이로봇, Norton Antivirus 등)

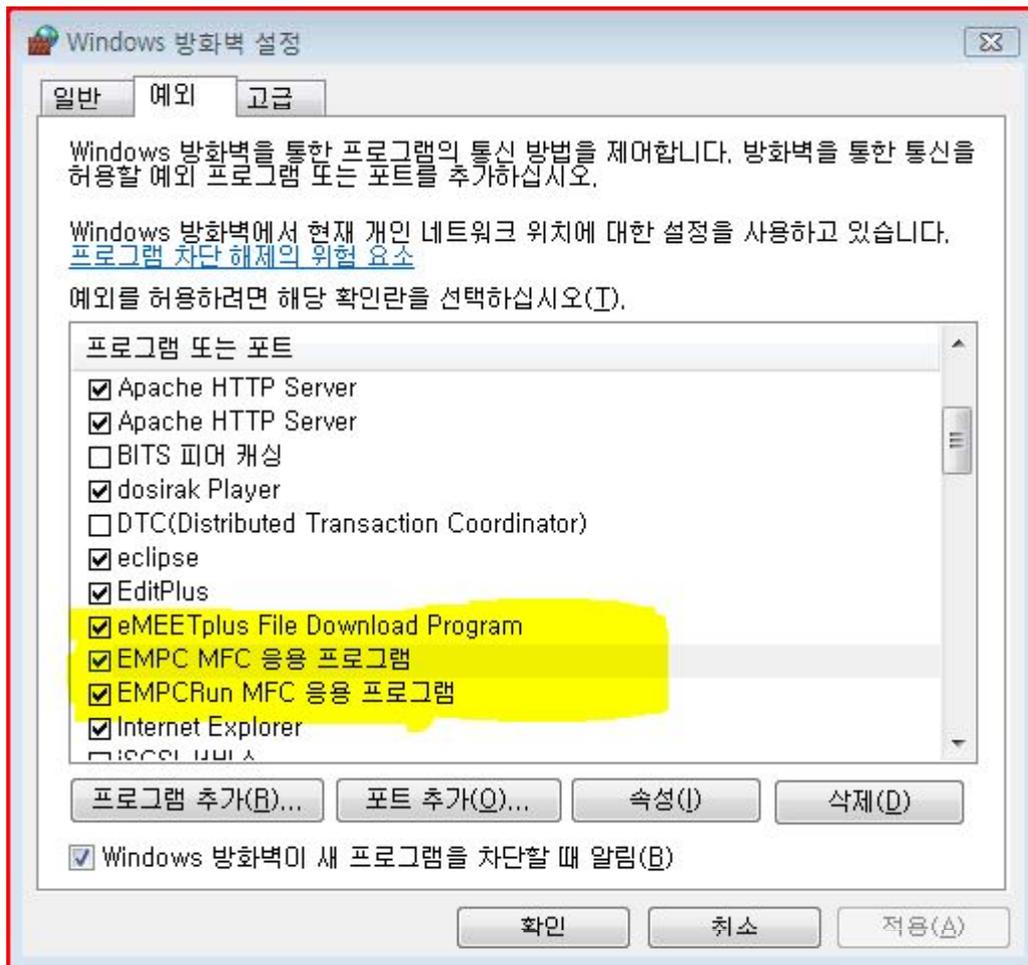
4 실행 시 UDP 포트가 막혀 있습니다. 혹은 No Response from server 메시지가 나올 경우

인터넷 연결 상태 혹은 방화벽 및 백신 프로그램 등으로 인해 서버와 연결이 되지 못하는 경우 발생하는 메시지입니다.

이럴 경우, 개인 방화벽이나 백신 프로그램을 일시 중지하는 방법으로 해결이 가능합니다.

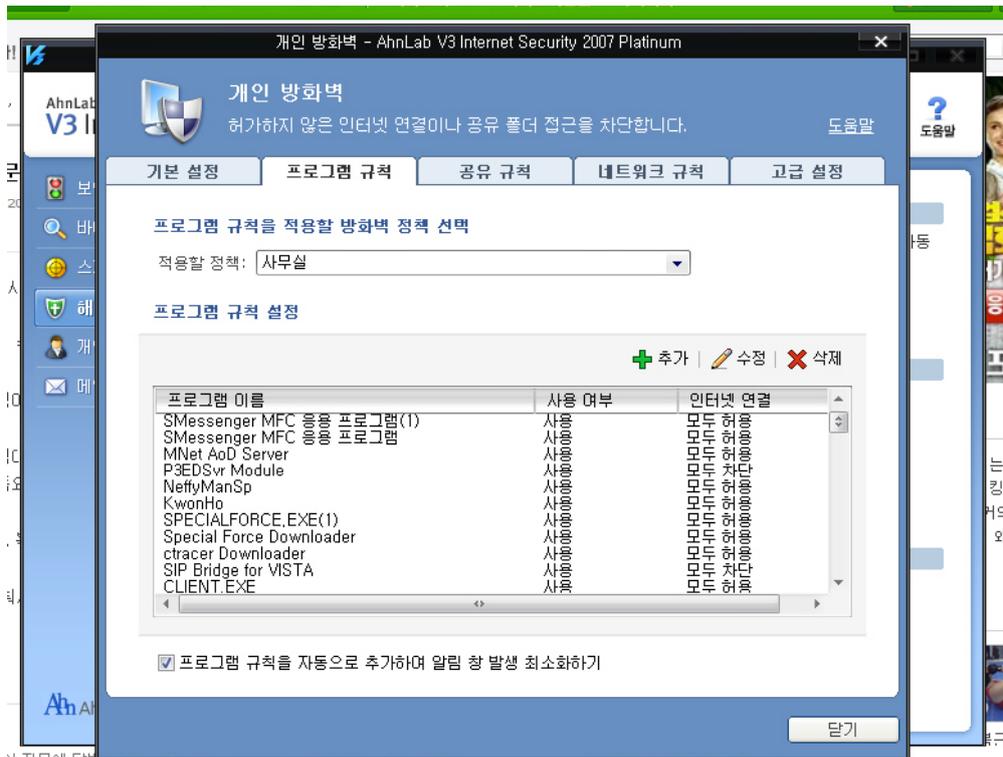
[참고] eMeetplus 사용을 위한 각종 방화벽 설정 해지 방법

Window 기본 방화벽

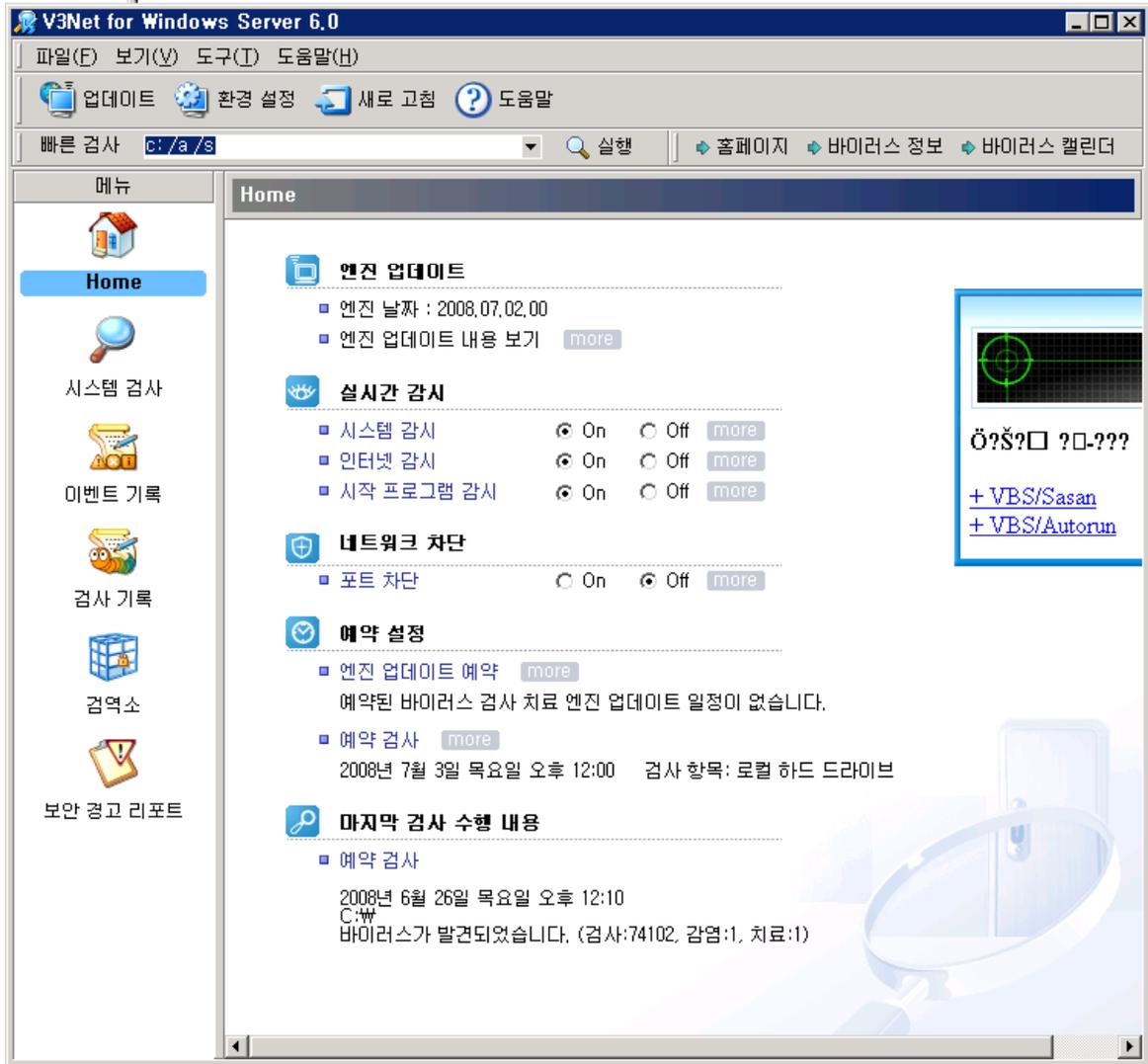


위 3개의 형광색으로 표시된 프로그램들이 체크 되어져 있어야 합니다.
이들 중 EMPCRun MFC 응용 프로그램은 리스트에 없을 수 있습니다.

V3개인 방화벽



위 리스트에서 마찬가지로 **EMPC MFC 응용프로그램**과 **eMEETplus File Download Program**이 등록 되어 있어야 하고, 리스트에 없을 때는 추가 버튼을 눌러 C:\Program Files\EMPC KPSD KOR 의 경로 아래에 있는 **eMEETplus.exe**를 등록 하고 **모두 허용** 해주셔야 합니다.



위의 그림과 같은 화면을 보이는 V3일 경우 “네트워크 차단” 설정을 Off상태로 설정해 놓아야 합니다. V3프로그램의 버전에 따라 다른 화면이 나올 수 있습니다. 해당 V3버전에 따라 방화벽 설정 방법을 숙지 하여 프로그램을 등록 해주시면 됩니다.

Norton 2008

1.Norton관련 제품이 설치되어 있을 경우 프로그램 실행 시 프로그램 차단 또는 프로그램 허용 메시지가 뜨는 것이 일반적입니다. 따라서 해당 메시지가 뜰 때 모두 허용 또는 허용과 관련 된 버튼을 클릭 하시면 아래 설정은 굳이 안 하셔도 될 것 같습니다.

2.문제가 계속 해서 발생 될 때는 아래 안내에 따라 설정을 확인 해주시기 바랍니다.

1

Norton 2008 제품을 시작하십시오.

2

작업 및 설정을 누르십시오.

3

고급 설정 변경을 누르십시오.

4

방화벽 보호 설정을 누르십시오.

5

[방화벽 프로그램 규칙] 탭의 [프로그램] 열에서 EMPC MFC 응용프로그램 또는 사용 중인 eMEETplus 를 찾을 때까지 목록을 스크롤 하십시오.

6

액세스를 **차단** 또는 **사용자 정의**에서 **허용**으로 변경하십시오.

7

적용을 누르십시오.

8

프로그램 열에서 "Win32 서비스용 Microsoft 일반 호스트 프로세스"를 찾으십시오.

9

액세스를 **차단** 또는 **사용자 정의**에서 **허용**으로 변경하십시오.

10

적용을 누른 후, **닫기**를 누르십시오.

11

예를 누르십시오.

프로그램 설치 관련

1 프로그램 다운로드가 안 되는 경우

: 위와 같은 경우 아래와 같은 방법으로 해결하십시오.

- (1) Active X Control 설치
- (2) 만일, Active X Control 이 제대로 설치 되었음에도 설치가 안 되는 경우 기존 Control를 삭제 후 재 설치 시도

[Active X Control 제거 방법]

- C\Windows\System32 로 이동
- EMPCWMngr.ocx
- EMPCWUdr 파일 삭제(웹 브라우저 종료 후 삭제 요망)

2 프로그램 설치 도중 에러가 발생하는 경우

: 위와 같은 경우 아래와 같은 방법으로 해결하십시오.

- (1) C 드라이브 용량 확인(최소 1G 이상의 하드 디스크 여유 용량 확인)
- (2) 바이러스 검사
- (3) 프로그램 설치 폴더 수동 삭제(C\Program Files\해당 폴더) 후 재 설치

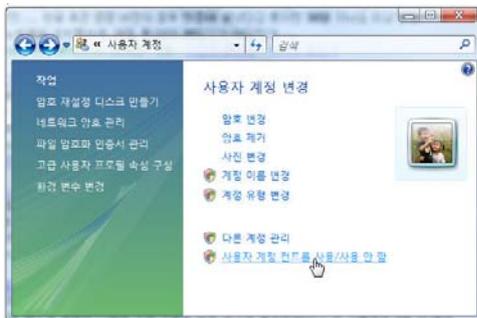
OS 및 기타 관련

1 Windows Vista 사용 시 파일 공유가 안 되는 경우

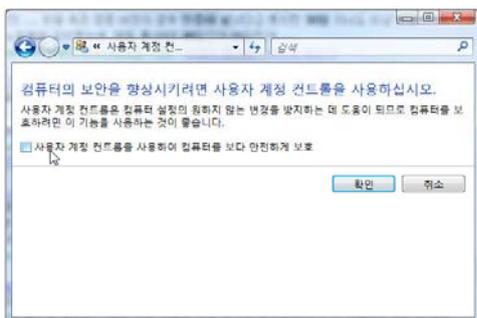
Windows Vista의 사용자 계정 컨트롤 기능을 사용하는 경우 문서 공유 기능이 제대로 동작 하지 않습니다.



제어판 - 사용자 계정을 선택합니다.



사용자 계정 컨트롤 사용/사용 안 함을 선택합니다.



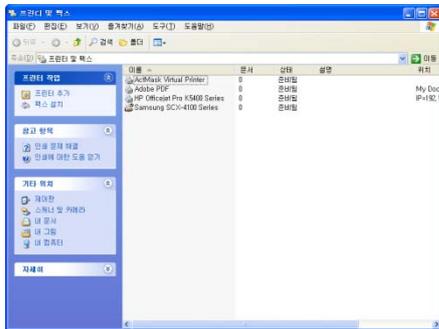
체크를 해제합니다.

이때 PC를 반드시 리 부팅해야 적용이 완료됩니다.

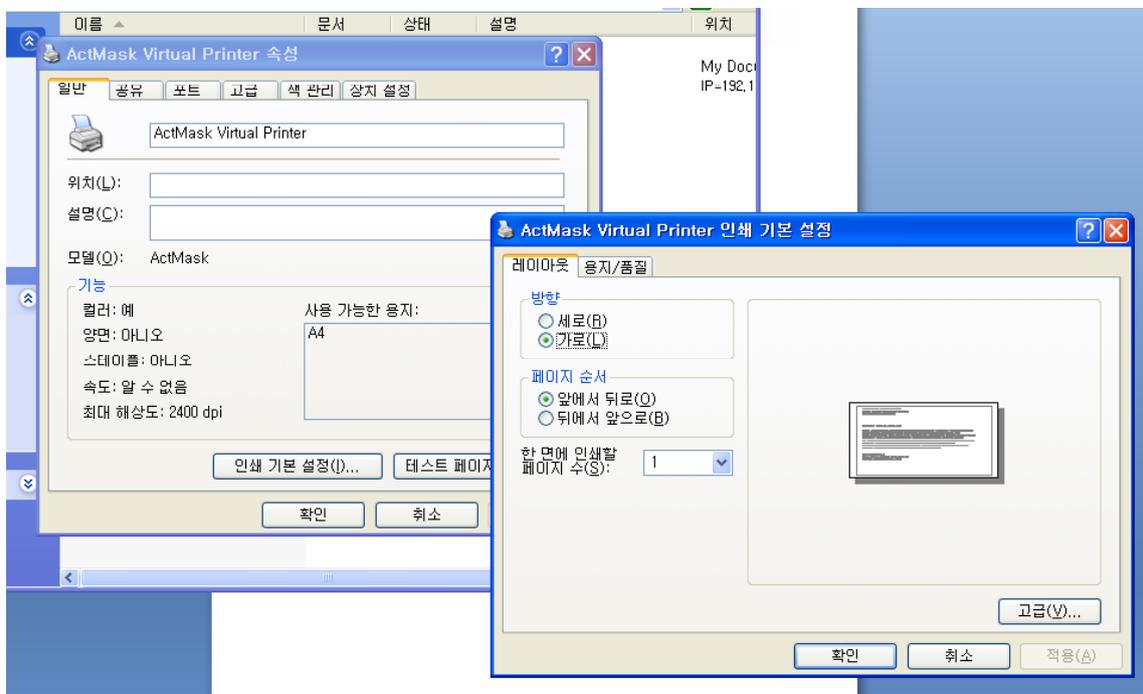
2 pdf 파일 공유 시 문서가 세로로 나오는 경우

: 문서 공유 프로그램의 기본 출력이 세로로 되어 있는 경우 나타나는 증상이며, 기본 출력을 가로로 설정함으로써 해결이 가능합니다.

(1) [시작]-[설정]-[프린터 및 팩스]-[ActMask Virtual Printer]선택 후 마우스 오른쪽 선택



(2) [일반]-[인쇄 기본 설정]-[레이아웃]에서 방향을 "가로" 로 선택



3 문서공유 기능을 이용하여 문서 공유 시 공유 실패 되는 경우

- (1) 파일 이름에 특수 문자가 들어 있는 경우 공유가 안될 수도 있으므로 특수 문자를 제거 후 문서 공유를 시도합니다.
- (2) 공유 프로그램이 설치 되어 있지 않는 경우 이런 증상이 나타날 수 있으니 [시작]-[설정]-[프린터 및 팩스] 에 "ActMask Virtual Printer" 가 설치되어 있는지 확인합니다.

4 Vista에서 실행 시 EMPC 응용프로그램 에러가 발생 하는 경우



위의 그림과 같이 에러메시지가 나올 경우

- (1) 바탕화면의 아이콘 선택 후 마우스 우측 클릭하여 "관리자 권한으로 실행(A)" 선택
- (2) 제어판 - 사용자계정 - 사용자 계정 컨트롤 사용/사용 안함 에서 "사용 안 함" 선택 후 리부팅

5 W"canW't not run COM port library 라는 에러가 발생 하는 경우

- (1) 윈도우 좌측 하단의 시작 - cmd 실행
- (2) windows/system32 폴더로 이동
- (3) regsvr32 bsFileClientSDK.dll 입력 후 (엔터 키)
- (4) 완료

6 녹화 파일이 생성되지 않는 경우

: 윈도우 로그인 계정이 한글일 경우 저장 경로에서 한글 캐릭터 셋 인식 불가로 인한 문제입니다.

- (1) 제어판-사용자 계정 에서 영문으로 사용자 계정 추가
- (2) 영문 계정으로 로그인 하여 사용(프로그램 재 설치 필요)



eMEETplus 를 사용해 주셔서
감사합니다.



eMEETplus 사용 중 궁금한 사항이 있으시면, 본 제품매뉴얼을 참고하시기 바랍니다.

그 밖의 문의사항은 아래 연락처로 연락 주시기 바랍니다.

□ 인터넷 상담

- (주)네오텍소프트 홈페이지 <http://www.neotechsoft.co.kr>
- 고객지원 담당자 이 메일 sales@neotechsoft.co.kr

□ 전화, 우편, 팩스 상담

- TEL: (042)867-6668 (상담시간: 평일 09:00 ~ 18:00)
- FAX: (042)867-6669
- 주소: (우)305-806
대전광역시 유성구 용산동 533-1 미건테크노월드 2차 436호