

Q&A

<安裝問題>

1. 安裝 Adobe AIR 時出現錯誤訊息?

Ans：安裝或更新執行 Adobe AIR，使用者必須具有電腦的**系統管理權限**，安裝過程如出現「是否允許此應用程式變更您的電腦」，請點選「是」，如仍有其他安裝上的疑問，可參考底下網址說明。

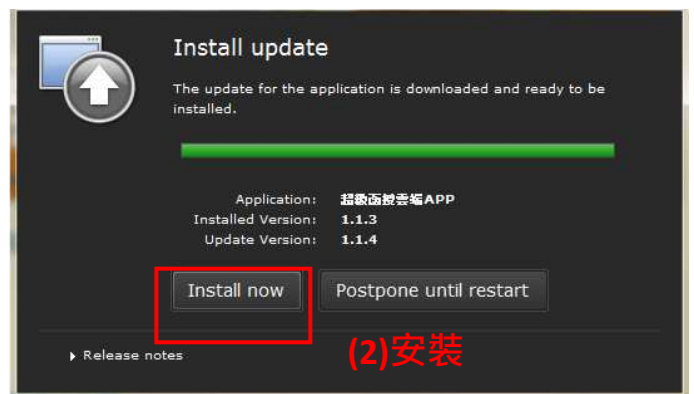
http://help.adobe.com/zh_TW/air/build/WS5b3ccc516d4fbf351e63e3d118666ade46-7fee.html

2. 安裝時出現檔案毀損訊息?

Ans：出現此訊息表示安裝程式遭**防毒軟體**阻擋，導致無法正常下載，此時請暫時關閉防毒軟體或暫停防護後再重新安裝即可。如不知如何關閉防毒可參考「新手上路之防毒軟體關閉說明」

3. 開啟「超級函授雲端 APP」時出現更新訊息，是否要更新?

Ans：出現更新訊息表示程式有更新或優化，請務必選擇下載更新，程式方能正常運作，範例如下圖所示，自動安裝完畢後程式將自動開啟至登入頁面。



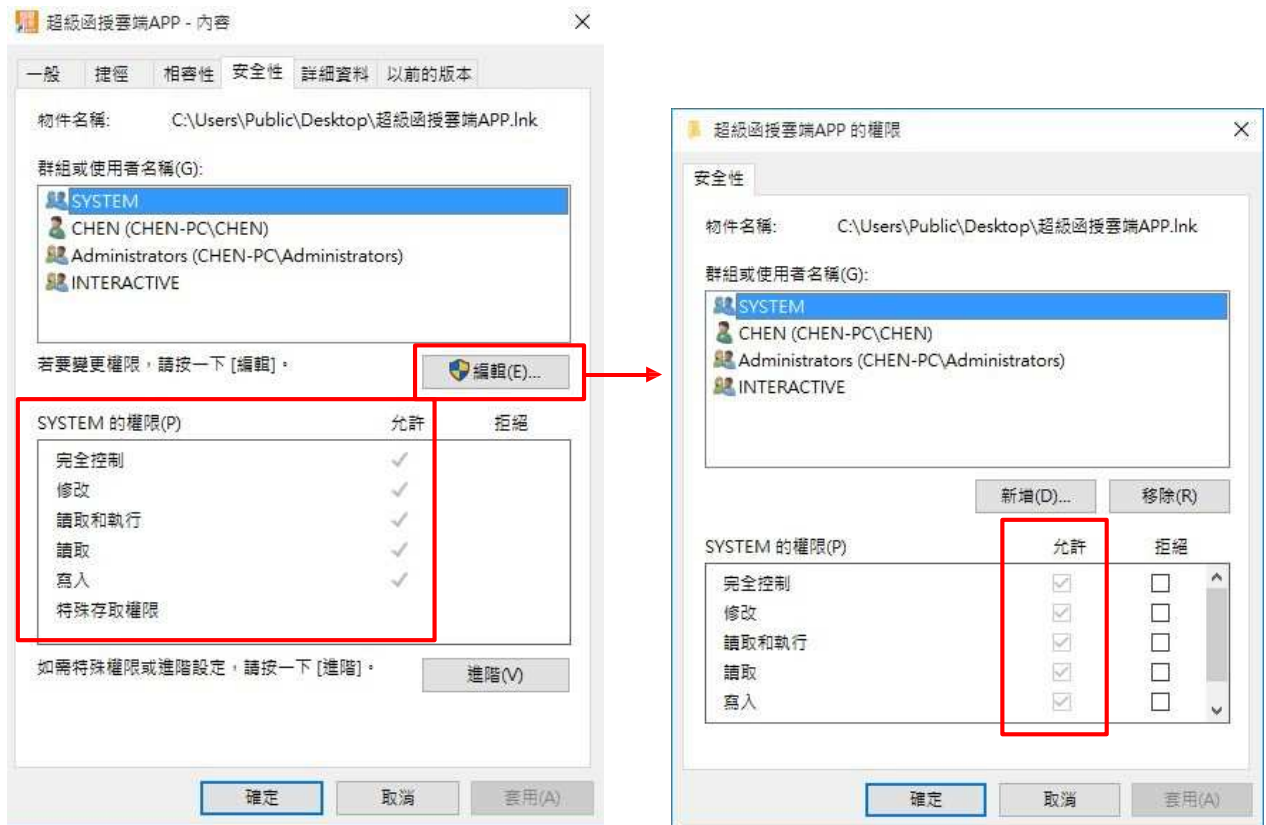
<登入問題>

1. 登入後顯示「您的帳號可能之前未正常登出，已登出前帳號」？

Ans：一個帳號同時只能登入一個系統，若是未正常退出又重新登入，就會跳出此訊息。

若首次登入就出現此訊息，而一直遭系統退出，請依底下步驟修改安全性設定：

在桌面的超級函授雲端 APP 捷徑上點右鍵，開啟內容，切換至「安全性」頁面，此時 SYSTEM 的權限底下必須勾選允許如下圖，若發現未勾選時，請點編輯，將權限勾選為允許即可。



2. 登入後顯示「連接網路有問題，請檢查網路環境及防火牆及防毒軟體是否有設定」？

Ans：

(1) 請檢查是否使用了社區、宿舍、公司...等公用網路來連線，此類型的網路連線可能因安全性問題而有所限制，會造成無法成功連線到本系統驗證網站，所以無法登入，建議更換網路環境後再使用平台。

(2) 請進入「控制台」尋找「網際網路選項」的設定，

切換至「連線」頁面，將頁面上「撥號及虛擬私人網路設定值」中的所有連線移除，點「確定」，即可重新登入平台，此撥號連線設定會導致網路不順而影響連線，必須移除。



(3) 防毒軟體也可能擋登入驗證，此時請暫時關閉防毒軟體或將「超級函授雲端 APP」設定為安全的應用程式。

(4) 如要設定防火牆，請從控制台(或設定)中開啟 Windows 防火牆設定畫面，關閉防火牆或將「超級函授雲端 APP」設定為允許的應用程式，如下圖：



<觀看問題>

1. 是否可使用第四台網路、社區型網路、3G 網路來連線觀看影片?

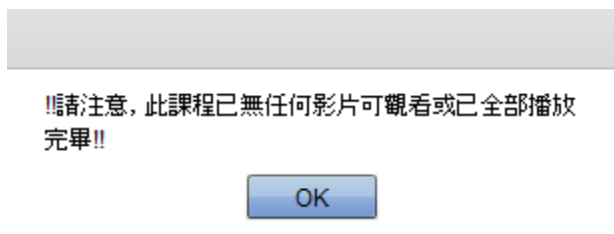
Ans：由於第四台網路、社區型網路、3G 網路，皆為共享之頻寬，有可能會因為大樓用戶過多，或是第四台線路不穩定，或是離基地台較遠之地區，會造成影片觀看時當機，或是看到一半中斷的情況，建議您，使用較穩定之 ADSL 網路且網路頻寬為 2M 以上，會有更良好的觀看品質。

2. MAC 電腦是否可使用「超級函授雲端 APP」?

Ans: 安裝此系統前必須先安裝 Adobe AIR，若您的系統可正常安裝 Adobe AIR 及本系統即可觀看。

3. 點選觀看課程後，未出現影片清單或顯示無影片可觀看?

Ans：若是因影片段落已全數播放完畢而出現如下圖訊息，屬於正常顯示，點選 OK 關閉畫面即可。若是開啟影片後無出現任何影片段落，且出現如下圖訊息，請聯絡客服人員告知此情形，將會有專人確認影片問題。



4. 若播放影片時畫面一片黑，沒有任何反應怎麼辦?

Ans：如您使用公家機關網路、學術網路、第四台網路等網路環境，會因為受限於網路環境的區段限制封鎖，導致無法連結到平台的加密影片，造成黑畫面，建議必須更換網路環境，或請業者開放限制，若仍有疑問，請連絡我們的技術客服人員 04-22268000，會有專人為您確認處理。

5. 若播放影片時有聲音但無影像怎麼辦?

Ans：如果有任何影片播放相關的問題，請直接連絡我們的技術客服人員 04-22268000，會有專人為您處理。