

云投屏 常见问题 产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013-2021 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100。

文档目录

常见问题

功能问题

网络问题

其他问题

常见问题

功能问题

最近更新时间：2021-03-01 14:52:39

显示设备提示设备需要激活，怎么解决？

开机30s显示激活属于正常现象（盒子联网时间缓冲），若30s后仍提示需要激活，请联系企业管理员或者 IT 同事进行设备激活操作。

显示设备一直显示：网络“未连接”，怎么解决？

1. 请勿拔掉电源和网线。
2. 检查盒子网络设置是否提示：网络未连接。
3. 如果是，请按这个步骤进行投屏盒子的故障反馈：
 - i. 拔掉网线，连手机热点，然后长按遥控器菜单，选择第二行“故障反馈”。
 - ii. 反馈成功后，将出现的结果二维码，拍照发给运维人员，并记录在故障设备备案文档。
 - iii. 重新插上网线，恢复正常投屏。

怎样排查无线投屏硬件盒子是否宕机？

1. 请勿拔掉电源和网线。
2. 排查是否为软件问题：安装浏览器尝试访问 QQ.com。
3. 排查是否为网络问题：若是请先联系 IT 的同事进行排查，检查盒子网络设置是否提示网络未连接。
4. 最后确认硬件是否卡死：插上鼠标能否看到光标。
5. 如果是硬件卡死：重启后拍照备忘 IP 地址，拔网线并连手机热点，上报故障诊断，拍照知会创维，恢复有线 IP 地址设置。

出现本地投屏画面模糊时，怎么解决？

请按以下步骤检查投屏盒子的输出分辨率是否正确：

1. 长按遥控器上的菜单键。
2. 选择“图像声音”。
3. 确认“分辨率”的选择是否为“1080P60Hz”。若不是，单击进入选择分辨率页面，选择“1080P60Hz”，弹出框选择确定。
4. 设置完成后可以按遥控器的 Home 键返回投屏页面。

网络问题

最近更新时间：2021-03-01 14:53:52

投屏过程偶尔出现投屏内容卡顿或者播放不流畅怎么解决？

可能与电脑或者手机投屏时连接的网络质量有关，可以尝试清理电脑或断开连接其他热点后重新投屏，并确认在 Wi-Fi 网络下，连接5GHz频段的 Wi-Fi。如果长时间出现不流畅体验，请及时记录下出现问题的时间并反馈给腾讯。

投屏时提示网络错误怎么解决？

1. 长按遥控器上的菜单键。
2. 单击系统设置。
3. 选择网络设置。

说明：

- 如果网络连接是“未连接”，需要联系该企业网络管理员帮忙解决。
- 如果网络连接是“有线连接”，请打开网络连接页面，查看是否正确获取到 IP 地址并联系企业网络管理员帮忙解决。

无法出现投屏码，提示网络异常怎么解决？

重新插拔电源及网线，观察投屏首页右下角的时间，若时间非当前时间，请联系企业网络管理员解决。

每隔几分钟显示一次网络异常怎么解决？

联系企业网络管理员，确定 IP 是否冲突。

显示网络中断，重新打开 App 依然显示网络问题怎么解决？

重新插拔电源尝试是否正常，若仍不正常，请联系企业网络管理员。

其他问题

最近更新时间：2021-03-01 14:54:26

什么情况下代表投屏正常？

- 使用特定 App 打开无线投屏，投影设备屏幕内容能稳定投屏到显示器上，表示投影正常。
- 企业使用无线投屏后，管理员在后台监控系统中检测投屏设备的状态为“在线”或者“投屏中”。

什么情况代表投屏出现故障？

- 企业管理员在后台监控系统中检测投屏设备状态为“离线”。
- 投屏设备或者显示器出现无法投屏的情况。

注意：

无法正常投屏至显示器的情况，需要根据现场的情况判断故障原因。

无线投屏支持手机投屏的最低系统版本是什么？

- Android 系统支持5.0及以上版本。
- iOS 系统支持 iOS11.0 及以上版本。

安装投屏发送端应用后，即可使用其中的无线投屏功能。

使用无线投屏时，投屏码可以反复利用吗？

不可以，每次投屏结束后投屏码即失效，下一位投屏人需要重新输入新的投屏码。同时为确保数据安全，投屏码每5分钟刷新一次。

上一个会议使用者投屏后忘记退出，下一个使用者如何投屏？

在无线投屏遥控器找到“返回键”，按“返回键”可快速返回至投屏码显示界面，下一个使用者即可正常使用。

投屏过程中闪退或者卡死，怎么办？

手机或笔记本电脑发生闪退或卡死，投影仪上的画面1分钟后会恢复到投屏码页面或直接按无线投屏遥控器“返回键”，即可重新进行投屏。

是否支持演讲者模式投屏？

支持 Windows 及 macOS 的拓展屏投屏，请按照投屏内置的指导操作即可。

怎样重启无线投屏硬件盒子？

盒子没有重启电源键，需重新插拔电源进行重启。

提示需要用遥控器匹配怎么解决？

使用盒子遥控器，贴近盒子，同时长按遥控器方向键中心与返回键。