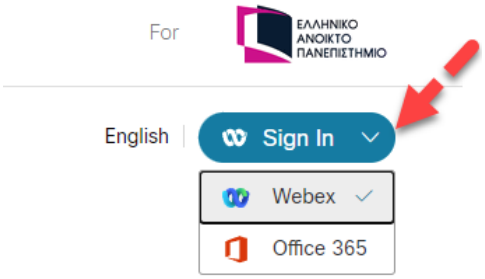
Webex FAQ

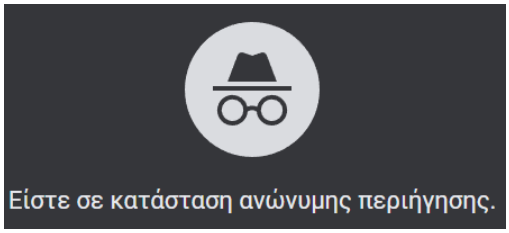
Βασικά σημεία που πρέπει να προσέξετε (συνοπτικά)

Σύνδεση σε λογαριασμό από το site hou.webex.com (για καθηγητές)

- Η σύνδεση στο hou.webex.com γίνεται με τα στοιχεία του λογαριασμού Office 365. Μπορείτε να επιλέξετε είτε το Webex sign in είτε το Office 365 από τις επιλογές στο μενού (προτιμήστε την επιλογή sign in όπου θα εισάγετε τα στοιχεία εισόδου που χρησιμοποιείτε για το email σας).



- Αν η πρόσβαση στο λογαριασμό Office 365 λειτουργεί (σωστός κωδικός, μπορείτε να δοκιμάσετε στην διεύθυνση http://email.eap.gr) και παρόλα αυτά υπάρχει μήνυμα σφάλματος στη σύνδεση του Webex, ενδέχεται να προκαλείται σύγχυση από αποθηκευμένα στοιχεία. Προτείνεται λοιπόν:
    - Χρήση ενός καθαρού προγράμματος περιήγησης για τη σύνδεση στο hou.webex.com, δίχως να έχει διατηρημένα cookies, ιστορικό κτλ. Η εκκαθάριση των δεδομένων από τα εργαλεία του προγράμματος περιήγησης γίνεται με τον συνδυασμό των εξής πλήκτρων : CONTROL + SHIFT + DELETE. Εναλλακτικά μπορεί να γίνει χρήση ενός παραθύρου ιδιωτικής/ανώνυμης περιήγησης στο πρόγραμμα περιήγησης, η οποία γίνεται και με τον συνδυασμό των εξής πλήκτρων : CONTROL + SHIFT + N.

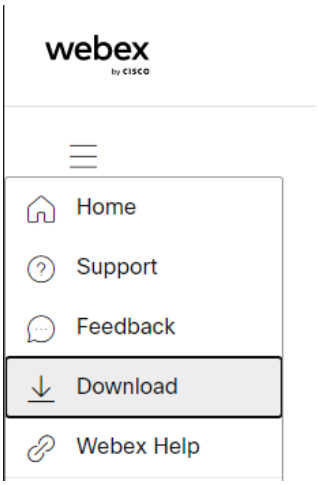


    - Αν υπάρχει λογαριασμός Webex ή Office 365 (από άλλο ίδρυμα) θα πρέπει να γίνει sign out (στο Webex και στο Office 365) για να μην προκληθεί σύγχυση στους λογαριασμούς

Σύνδεση σε λογαριασμό από την εφαρμογή Webex

- Η σύνδεση στην εφαρμογή Webex γίνεται με τα στοιχεία του λογαριασμού email σας. Επιλέγετε απευθείας το sign in.

- ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ να ελέγχετε συχνά την εφαρμογή για νέες ενημερώσεις (updates). Μπορείτε πάντοτε να κατεβάσετε και να εγκαταστήσετε την τελευταία έκδοση της εφαρμογής στο https://hou.webex.com/webappng/sites/hou/dashboard/download

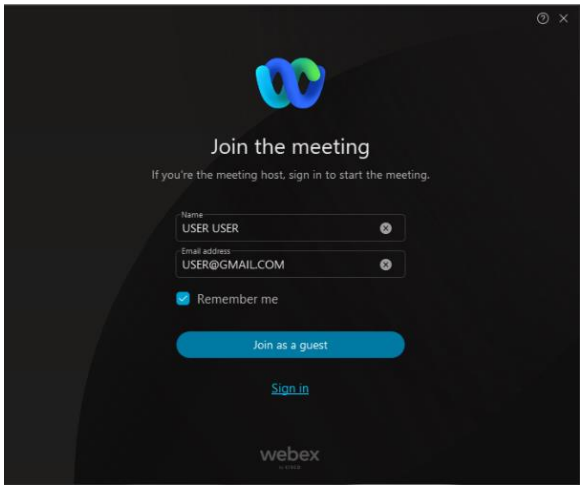


Σύνδεση σε λογαριασμό κατά τη συμμετοχή σε σύσκεψη

Για τη χρήση του Webex θα πρέπει να έχετε κάνει σύνδεση με το λογαριασμό σας στην Desktop εφαρμογή Cisco Webex.

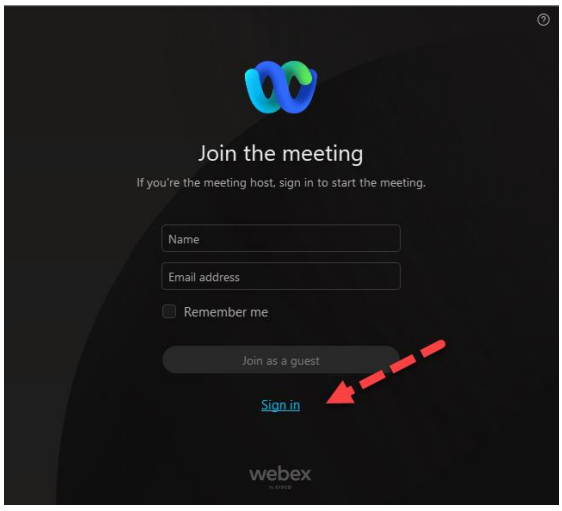
Μπορείτε να συνδεθείτε με το λογαριασμό σας όπου υπάρχουν διαθέσιμες οι επιλογές Sign in / Webex Sign in. Τα στοιχεία σύνδεσης είναι αυτά του email του ΕΑΠ (Office 365).

Μέσα από το ημερολόγιο της ψηφιακής πλατφόρμας σας (**study ή courses**) ανοίγετε το παράθυρο που σας οδηγεί στην εικονική αίθουσα ΟΣΣ. Αν έχετε εγκατεστημένο το **Cisco Webex** στον υπολογιστή σας και έχετε εισέλθει στο παρελθόν με άλλους λογαριασμούς που δεν αφορούν το ΕΑΠ, ενδεχομένως να έχει διατηρήσει εκείνα τα στοιχεία. Την στιγμή που θα προσπαθήσει ο σύνδεσμος από το ημερολόγιο να σας μεταφέρει στο Webex (Desktop App ή Web App) θα εμφανιστούν τα εξής:



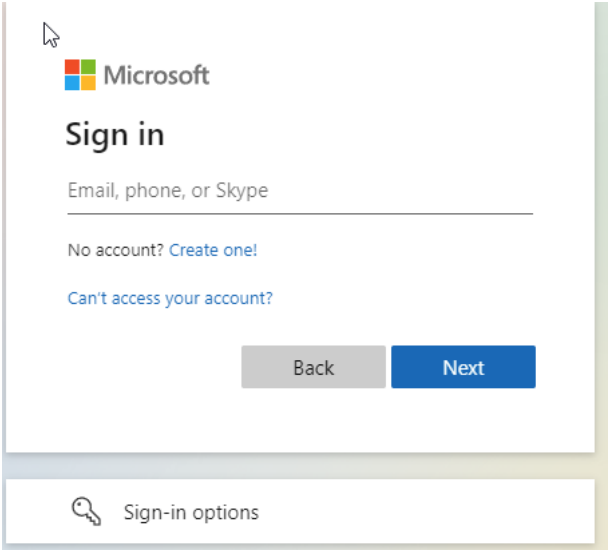
Αν δείτε στο NAME και στο Email Address ΗΔΗ συμπληρωμένα στοιχεία ΑΓΝΟΗΣΤΕ ΤΑ και ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα ώστε να συνδεθείτε με λογαριασμό

1) Πατήστε **Sign in** στο παράθυρο της εφαρμογής ή στον browser αν για κάποιο λόγο θέλετε να συμμετέχετε μέσω ενός περιηγητή (chrome, firefox).



2) Συμπληρώστε το email του ΕΑΠ

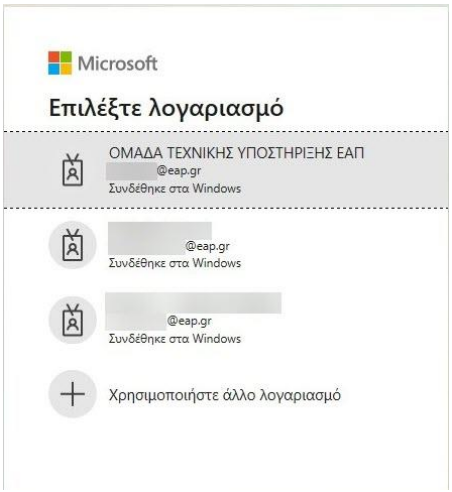
3) Αν βλέπετε ήδη **το ακαδημαϊκό email @ac.eap.gr** τότε επιλέξτε και προχωρήστε με τον κωδικό που σας έχει δοθεί (ΠΡΟΣΟΧΗ: ΟΧΙ τον κωδικό των στοιχείων Υπηρεσιών Μητρώου, αλλά τον **κωδικό του ακαδημαϊκού email Office 365**).



ΑΛΛΙΩΣ αν δεν βλέπετε πουθενά τον ακαδημαϊκό σας λογαριασμό **επιλέξτε**:

+ Χρησιμοποιήστε άλλο λογαριασμό

Έπειτα πληκτρολογήστε το ακαδημαϊκό email σας, πχ stdXXXXX@ac.eap.gr



Συχνές Ερωτήσεις για Φοιτητές και Καθηγητές

- **Δεν δέχεται κωδικούς στο sign in στο Webex site hou.webex.com**

  Η σύνδεση στο Webex γίνεται μόνο με τα στοιχεία του λογαριασμού σας Office 365/ακαδημαϊκό email, όπου υπάρχει η επιλογή Sign in / Webex Sign in . Επιλογές σύνδεσης συναντάτε στο Sign-in της σελίδας https://hou.webex.com/ (πατήστε στο βελάκι δεξιά δίπλα στο Sign-in), στην

εγκατεστημένη εφαρμογή Webex και κατά τη διάρκεια σύνδεσης μέσω browser (Web app), εφόσον δεν έχει γίνει από πριν σύνδεση.

- **Δεν δέχεται κωδικούς η εφαρμογή Cisco Webex σε υπολογιστή**
  Στην εφαρμογή Cisco Webex σε υπολογιστή μπορείτε να κάνετε sign in με τα στοιχεία του email σας, απευθείας στο σχετικό πεδίο.
  Η εφαρμογή Cisco Webex διατηρεί τα στοιχεία σας για μελλοντικές τηλεδιασκέψεις, δίχως να χρειάζεται ξανά sign in, μέχρι να κάνετε χειροκίνητα αποσύνδεση (sign out).

- **Λαμβάνω μήνυμα σφάλματος Office 365 κατά τη σύνδεση**

That Webex account is already associated with another Microsoft Office 365 account on this Webex site. Sign in using your Webex account, disconnect the other Microsoft Office 365 account, and then sign in again to connect your current Microsoft Office 365 account with your Webex account. Contact support or your administrator and provide the following error tracking ID:

Αν διαθέτετε πολλαπλούς λογαριασμούς στο Webex (πχ από άλλο Ίδρυμα) θα πρέπει να έχετε κάνει αποσύνδεση πριν τη χρήση για σύσκεψη του ΕΑΠ ώστε να συνδεθείτε με τα στοιχεία email του ΕΑΠ
Αν διαθέτετε πολλαπλούς λογαριασμούς Office 365 βεβαιωθείτε ότι στο πρόγραμμα περιήγησης που χρησιμοποιείτε δεν είναι αποθηκευμένος κάποιος άλλος λογαριασμός εκτός αυτού του ΕΑΠ (σε email, σελίδες Office 365 ή άλλες υπηρεσίες που μπορεί να το χρησιμοποιούν) καθώς μπορεί να επιχειρήσει να σας συνδέσει στο Webex site με αυτόν και να λάβετε μήνυμα σφάλματος του λογαριασμού. Αν κάποιο πρόγραμμα περιήγησης σας εμφανίζει σφάλμα μπορείτε να καθαρίσετε τα cookies, να χρησιμοποιήσετε ιδιωτική/ασφαλή περιήγηση ή κάποιο εναλλακτικό, καθαρό πρόγραμμα περιήγησης.

- **Σύνδεση με άλλο λογαριασμό Microsoft**
  Αν διαθέτετε πολλαπλούς λογαριασμούς Microsoft/Office 365 βεβαιωθείτε ότι στο πρόγραμμα περιήγησης που χρησιμοποιείτε δεν είναι αποθηκευμένος ή συνδεδεμένος κάποιος άλλος λογαριασμός εκτός αυτού του ΕΑΠ (σε email, σελίδες Office 365 ή άλλες υπηρεσίες που μπορεί να το χρησιμοποιούν) καθώς μπορεί να επιχειρήσει να σας συνδέσει στο Webex site με αυτόν και να λάβετε μήνυμα σφάλματος του λογαριασμού.

Σε περίπτωση που έχετε συνδεθεί με τον λογαριασμό σας email σε ένα πρόγραμμα περιήγησης, αλλά κατά την προσπάθεια εισόδου σας στην εφαρμογή Webex, δεν σας επιτρέπεται να εισάγεται τα στοιχεία του ΕΑΠ, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

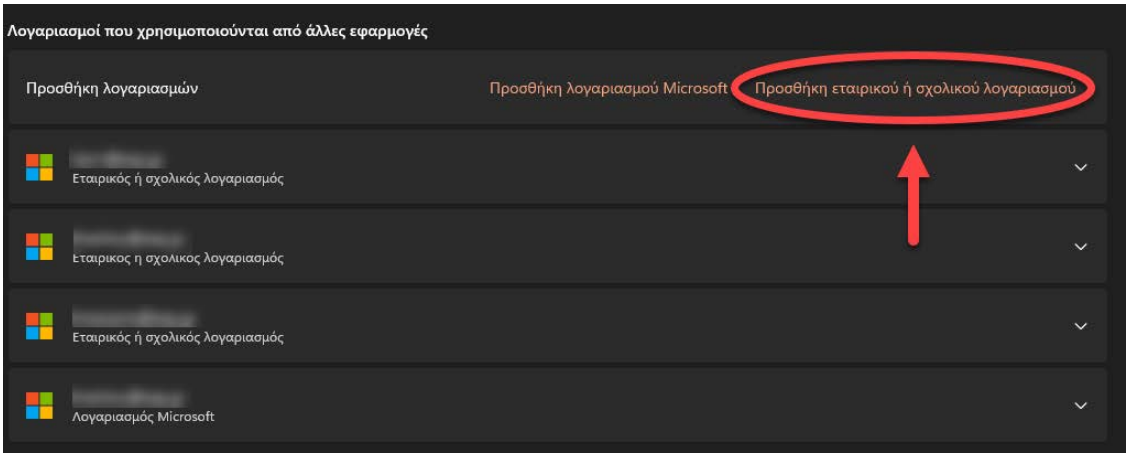
- μεταβείτε στον παρακάτω σύνδεσμο:

  https://mysignins.microsoft.com/security-info όπου θα πρέπει να συνδεθείτε με τον λογαριασμό στο ίδρυμα εκτός ΕΑΠ, που έχει κρατήσει και το webex.

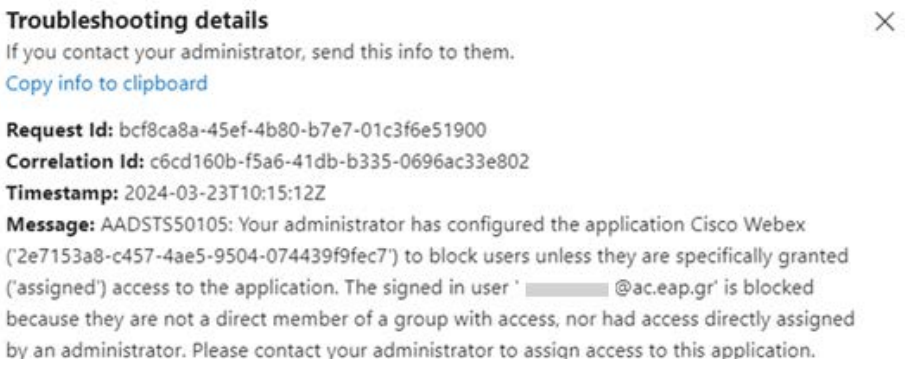
- Στην συνέχεια κάνετε κλικ στο «Έξοδος από παντού».
- Ακολούθως θα κάνετε είσοδο με τους κωδικούς του email σας του ΕΑΠ, στο webex.
- Μπορεί κατά το τελευταίο βήμα της διαδικασίας να χρειαστεί να απεγκαταστήσετε και να εγκαταστήσετε εκ νέου την εφαρμογή του Webex στον υπολογιστή σας.

Εναλλακτικά:

- Μεταβείτε στις ρυθμίσεις του υπολογιστή σας -> Λογαριασμοί -> Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και λογαριασμοί και επιλέγετε το ¨Προσθήκη εταιρικού ή σχολικού λογαριασμού¨, όπου προσθέτε τον λογαριασμό email του Ανοικτού Πανεπιστημίου σε περίπτωση που δεν αναγράφεται στην λίστα.



- **Σφάλμα AADSTS50105**



Επικοινωνήστε άμεσα με την ομάδα Τεχνική Υποστήριξης (helpdesk@eap.gr) για την διευθέτηση του προβλήματος.

- **Δεν μπορώ να μπω από την κινητή συσκευή**
  Από το tablet ή κινητό τηλέφωνο (Android, iOS) υπάρχει η εφαρμογή Cisco Webex την οποία μπορείτε να κατεβάσετε από το Google Playstore ή το Appstore, και να συνδεθείτε μέσω Webex sign in ή μέσω του λογαριασμού Microsoft/Office365, ακολουθώντας την σχετική επιλογή.

  Οι πλήρεις απαιτήσεις είναι αυτές:

  Android Smartphones, iOS

  ✓ We support the four latest major releases of Android OS. Android 10 or later, iOS 16 or later

  ✓ 3GB of RAM required

  ✓ On November 1, 2023, Android 9 reaches end of support.

- **Πώς βρίσκω τους συνδέσμους των ΟΣΣ**
  Οι ΟΣΣ εμφανίζονται στο Ημερολόγιο των Ψηφιακών Χώρων Εκπαίδευσης (Study/ Courses) και στην καρτέλα Ομαδ. Συμβ. Συναντήσεις/Εξετάσεις. Στην περίπτωση που υπάρξει προσωρινή αλλαγή στον διδάσκοντα ή σε φοιτητές ενός τμήματος (πχ λόγω ασθένειας) μπορεί απλώς να κοινοποιηθεί στους φοιτητές που αφορά ο σύνδεσμος του ΚΣ που θα αναπληρώσει το μάθημα. Το ίδιο ισχύει και σε περιπτώσεις ενοποίησης τμημάτων

- **Δεν ακούω ήχο σε μια σύσκεψη ή δεν λειτουργεί το μικρόφωνό μου**

  Θα πρέπει να ελέγξετε από τις ρυθμίσεις του Webex τις συσκευές ήχου σας και να επιλέξετε αυτές με τις οποίες θα λειτουργεί. Από προεπιλογή το Webex χρησιμοποιεί τις συσκευές που έχουν οριστεί για επικοινωνία από τις ρυθμίσεις του Λειτουργικού Συστήματος. Η ρύθμιση στο Webex μπορεί να γίνει:
  - Πριν μπείτε στη σύσκεψη από τις ρυθμίσεις της εγκατεστημένης εφαρμογής Cisco Webex Meetings. Σε υπολογιστή οι ρυθμίσεις βρίσκονται στο **γρανάζι** επάνω δεξιά -> **Preferences**
  - Κατά την είσοδο σε σύσκεψη από τις επιλογές στα βελάκια δίπλα στο κουμπί μικροφώνου.
  - Μέσα στη σύσκεψη από την ίδια ρύθμιση με παραπάνω ή, από τις ρυθμίσεις ήχου στο οριζόντιο μενού **Audio & Video**

  Βεβαιωθείτε ότι οι συσκευές σας δεν δεσμεύονται από κάποια άλλη εφαρμογή στον υπολογιστή σας και δεν είναι σε σίγαση. Αν χρησιμοποιείτε την διεπαφή προγράμματος περιήγησης (browser) θα πρέπει το πρόγραμμα περιήγησης να έχει πρόσβαση στις συσκευές ήχου.
  Ανατρέξτε στο https://help.webex.com/en-us/WBX12581/Webex-Audio-Troubleshooting για περισσότερη βοήθεια σε ζητήματα ήχου.

- **Οι ρυθμίσεις Audio δεν εμφανίζουν τις συσκευές ήχου και δεν ακούω ήχο**

  Ενδέχεται να έχετε επιλέξει κάποια ρύθμιση Audio για την τηλεδιάσκεψη που να μην συνεργάζεται με τις συσκευές του υπολογιστή σας. Κατά τη διάρκεια μιας σύσκεψης από την επιλογή στο οριζόντιο μενού **Audio & Video**, επιλέξτε **Switch Audio** και δείτε τι επιλογή ήχου συμμετοχής σε κλήση έχετε επιλέξει. Πατώντας **Disconnect** μπορείτε να αλλάξετε αυτήν την επιλογή. Για τις συσκευές του υπολογιστή σας επιλέξτε **Use computer audio** και πατήστε **Connect**.

- **Πώς μπορώ να ελέγξω τη σωστή λειτουργία του συστήματός μου**

  Κατά τη διάρκεια μιας σύσκεψης μπορεί να αντιμετωπίσετε προβλήματα τα οποία επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της τηλεδιάσκεψης. Στο οριζόντιο μενού επιλέξτε **Help > Health Checker**. Επιλέξτε ανάμεσα σε **Audio and Video Statistics** για αναφορά σχετικά με τον ήχο και το βίντεο και **Summary** το οποίο θα αναφέρει πού εντοπίζεται το πρόβλημα και θα προτείνει κάποιες ενέργειες που μπορείτε να κάνετε. Αν χρειαστεί να επικοινωνήσετε με την Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης μπορείτε να αντλήσετε πληροφορίες από τις παραπάνω αναφορές για την καλύτερη καθοδήγηση στο πρόβλημά σας.
  Μπορείτε επίσης να πραγματοποιήσετε δοκιμές στο σύστημά σας με το εργαλείο https://mediatest.webex.com/#/main το οποίο θα σας δώσει πληροφορίες για το δίκτυο, latency, firewall κτλ.

Γενικές Σημειώσεις

- Εάν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με τους κωδικούς Office 365 μπορείτε να κάνετε επαναφορά μέσω του https://portal.office.com ή με τη βοήθεια της Ομάδας Υποστήριξης Χρηστών του ΕΑΠ

Συχνές Ερωτήσεις για Καθηγητές

- **Πως μπορώ να βρω το σύνδεσμο της ΟΣΣ;**

  Για τις ΟΣΣ ο σύνδεσμος της αίθουσάς σας (Personal Room) είναι διαθέσιμος στην αρχική σελίδα https://hou.webex.com/ μετά τη σύνδεση με το λογαριασμό σας. Επίσης είναι διαθέσιμος στην καρτέλα Meetings της εγκατεστημένης εφαρμογής Webex, εφόσον έχετε συνδεθεί στο λογαριασμό σας. Ο σύνδεσμος παράγεται από το όνομα χρήστη Webex που έχετε λάβει στο email ενεργοποίησης, δηλαδή από το πρόθεμα του email σας στο ΕΑΠ. Μπορείτε να κοινοποιήσετε το σύνδεσμο του Personal Room στους φοιτητές-συμμετέχοντες

- **Πως ξεκινά ένα Meeting ΟΣΣ;**

  Μπορείτε να εκκινήσετε άμεσα την αίθουσά σας μετά τη σύνδεση στο λογαριασμό σας στο https://hou.webex.com/ ή στην εφαρμογή Webex επιλέγοντας Start a Meeting. Η σύνδεσή σας στην αίθουσα (host ή κάποιος co-host που μπορεί να οριστεί) είναι απαραίτητη για να μπουν οι χρήστες, ειδάλλως παραμένουν σε αίθουσα αναμονής. Μπορείτε να τροποποιήσετε ρυθμίσεις της αίθουσας Personal Room στο https://hou.webex.com/ -> Preferences -> My personal Room

- **Χρησιμοποιώ την προσωπική αίθουσά μου για όλες τις συναντήσεις μου;**

  Η διαχείριση της προσωπικής αίθουσας είναι ευθύνη του κατόχου της (host). Προτείνεται να μην κοινοποιείτε την αίθουσα σε λοιπές τηλεδιασκέψεις πέρα από τα μαθήματα, καθώς έτσι διαδίδεται η δυνατότητα πρόσβασης. Για λοιπές τηλεδιασκέψεις πέρα από τις ΟΣΣ μπορείτε να χρησιμοποιείτε Scheduled Meetings από το https://hou.webex.com/
  Οι συσκέψεις που προγραμματίζετε ή σας καλούν εμφανίζονται, πέρα από το Webex και στο Ημερολόγιο Office 365

Γενικές Σημειώσεις

- Εάν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με τους κωδικούς Office 365 μπορείτε να κάνετε επαναφορά μέσω των οδηγιών ή με τη βοήθεια της Ομάδας Υποστήριξης Χρηστών του ΕΑΠ

Οδηγίες και βοήθεια σχετικά με την ρύθμιση, εγκατάσταση και χρήση του Webex, καθώς και ό,τι χρειάζεστε για τις ηλεκτρονικές ΟΣΣ μπορείτε να βρείτε στο Σύστημα Εικονικών Αιθουσών – Cisco Webex – Γραφείο Δικτυακών και Πληροφοριακών Υπηρεσιών (eap.gr)
Γενικές πληροφορίες για την Υπηρεσία Τηλεδιασκέψεων του ΕΑΠ, τις διαθέσιμες λύσεις και τα συστήματα υπάρχουν στο Υπηρεσίες Τηλεδιασκέψεων – Γραφείο Δικτυακών και Πληροφοριακών Υπηρεσιών (eap.gr)

Η ομάδα υποστήριξης χρηστών του ΕΑΠ για αιτήματα και ερωτήσεις είναι διαθέσιμη στο 2610367900 ή στο helpdesk@eap.gr.