

Rubrique d'aide

Coupages lors d'une webdiffusion ou problèmes d'affichage

Tester votre connexion Internet

Plusieurs facteurs peuvent influencer la puissance de votre connexion Internet (utilisation de l'Internet par d'autres personnes branchées sur le même réseau, qualité du réseau, nombre de logiciels ouverts sur votre ordinateur etc.). Si vous éprouvez des problèmes de visionnement d'une webdiffusion tels que des coupures, il est préférable de tester votre connexion Internet sur le champ.

Comment tester la puissance de votre Internet en 2 étapes :

- 1- Vous rendre au speedtest.net et cliquer sur **GO**.



- 2- Patienter quelques instants le temps d'obtenir les résultats pour les trois données suivantes : **PING**, **DOWNLOAD** et **UPLOAD**



Interprétation des résultats

PING

Le chiffre sous le **PING** doit se rapprocher de 0 et ne jamais dépasser 40. S'il dépasse 40, vous ne serez pas en mesure de visualiser la webdiffusion adéquatement car le temps de réponse sera trop long. Le cas échéant, vous devrez vous connecter à un autre réseau Internet.

DOWNLOAD

Plus le nombre sous Download est grand (en haut de 100) et plus vous aurez une bonne qualité de diffusion. Si le nombre se situe entre 20 et 30, il vous faudra réduire la qualité de la webdiffusion à 360 pour être en mesure de visualiser le tout. Cliquer sur la roue d'engrenage située en bas à droite de l'écran pour régler la qualité à 360. Si le nombre est en bas de 20, vous êtes plus sujets à éprouver des difficultés de visionnement. Il serait préférable de vous connecter à un autre réseau Internet.



UPLOAD

Le nombre sous UPLOAD influencera votre capacité à bien faire fonctionner votre webcam, micro et partage d'écran dans le cas où vous souhaitez échanger avec des exposants. Pour assurer le bon fonctionnement, il est préférable que le nombre soit au-dessus de 30. Si vous ne souhaitez pas activer votre webcam et partager du contenu, ce nombre n'a pas d'importance.

Autres pistes de solution pour améliorer la qualité de votre diffusion

- Rafraîchir la page (CTRL + F5 sur PC OU CMN + r sur Mac)
- Réduire la qualité de la vidéo au moyen de l'engrenage qui se trouve à la droite de la barre de son
- Fermer tous les autres logiciels ouverts sur votre appareil
- Vider la mémoire cache dans les paramètres de votre navigateur
-> Confidentialité et Sécurité -> Supprimer les données de navigation -> Seulement sélectionner la suppression de la cache
- Essayer de vous reconnecter avec un autre navigateur Internet tel que : Google Chrome, Firefox ou encore Safari si vous êtes sur un Mac ou un iPad
- Redémarrer l'ordinateur

Si votre connexion Internet est bonne mais que vous éprouvez des problèmes persistants, n'hésitez pas à contacter le soutien technique. Il nous fera plaisir de vous aider. Merci et bonne webdiffusion !

 webdiffusion@connexence.com

 418-380-5815