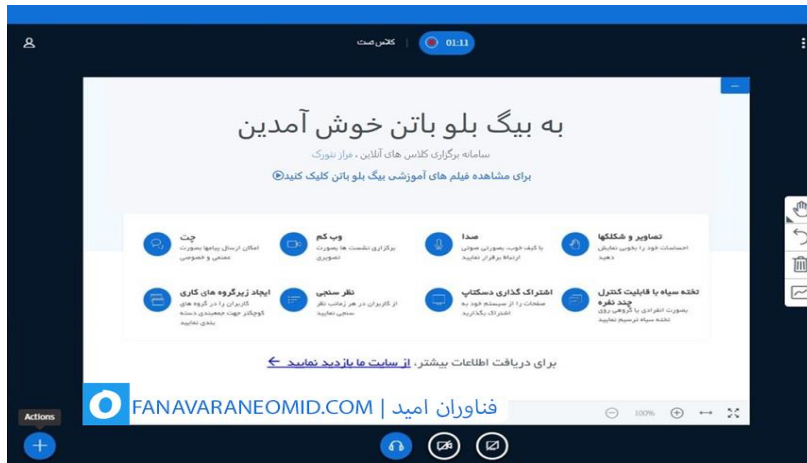


## «معرفی بیگلوباتن و برخی از خطاهای پرتکرار آن»



نرم افزار کلاس مجازی بیگ بلو باتن یکی از قدرتمند ترین پلتفرم های برگزاری جلسات به صورت آنلاین است که در دنیا مورد استقبال بسیاری از کاربران قرار گرفته است. راحتی کار با این نرم افزار باعث شده تا در سطح دنیا به محبوبیت بالایی دست پیدا کند. البته با تمام امکانات و خوبی هایی که این نرم افزار دارد، عاری از مشکل نیست. درست مثل هر برنامه یا اپلیکیشنی که وجود دارد، بیگ بلو باتن هم گاهی با مشکلاتی رو به رو می شود. پلتفرم بیگ بلو باتن برای مخابره داده های صوتی و تصویری از پروتکل webrtc استفاده می کند. این پروتکل اطلاعات را با سرعت و کیفیت بسیار مطلوبی ارسال می کند که امکان پشتیبانی از مرورگرهای مختلف را نیز مهیا کرده است.

با وجود کیفیت خوبی که این پروتکل در اختیار کاربران قرار می دهد، گاهی بنا به دلایلی برخی از خطاها در آن حادث می شود. مجموعه خطاهای ۱۰۰۰ بیگ بلو باتن مستقیماً از چنین پروتکلی می باشند. برخی از این خطاها قابلیت رفع شدن توسط کاربر را دارند اما برخی دیگر باید توسط پشتیبان سامانه حل شوند.

خواندن کامل این مقاله کمک می کند شما نیاز کمتری به پشتیبان داشته باشید و برخی از مشکلات را بتوانید خودتان به تنهایی حل کنید. شایان ذکر است تمام نرم افزارها به خصوص نرم افزارهای آموزش آنلاین در هنگام تعامل با کاربران ممکن است دچار خطاهایی شوند که نرم افزار بیگ بلو باتن نیز از این موضوع مستثنی نیست، اما همیشه این خطاها نشان دهنده ضعف این نرم افزارها نیست چون بروز مسائل و مشکلات نرم افزارها به برنامه های دیگری نیز وابسته است.

در بسیاری از موارد آپدیت نبودن و گاهی اوقات عدم آگاهی کاربران علت بروز چنین مشکلاتی می شود و کاربر می تواند با تعویض مرورگر خود به سادگی بسیاری از مشکلات را حل نماید. اما وقت آن رسیده است که مشکلات بوجود آمده را با درایت کامل خودتان و با اطلاع از راه حل انواع خطاها حل کنید.

## انواع خطاها در بیگ بلو باتن

### خطای ۱۰۰۱ در بیگ بلو باتن



**قطع ارتباط وب سوکت** : این خطا مربوط به قطع ارتباط با اینترنت از سمت کاربر است و در هنگام مشاهده این خطا کاربران باید از ارتباط اینترنت خود مطمئن شوند، سپس صفحه را رفرش کرده و دوباره وارد شوند. قطعی ارتباط ممکن است دلایل مختلفی داشته باشد که از شایع ترین آن ها، قطعی در هنگام استفاده از پروکسی های گوناگون است. همچنین ممکن است وب سرور NGINX دچار اختلال شده باشد.

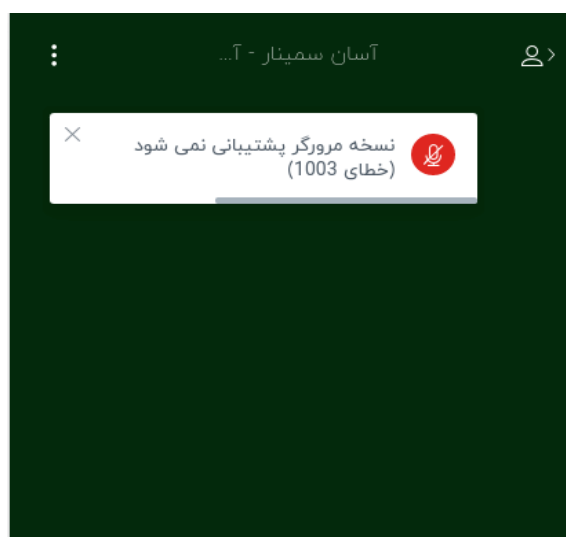
### خطای ۱۰۰۲ در بیگ بلو باتن



**امکان برقراری سوکت وب وجود ندارد :** این خطا هنگامی پیش می آید که از سمتی به کاربر اجازه دسترسی داده نمی شود و برای رفع این مشکل کاربر باید موارد زیر را بررسی نماید:

- اجازه دسترسی میکروفن یا وب کم به مرورگر در کامپیوتر یا موبایل
  - اطمینان از غیرفعال بودن گزینه فایروال در تنظیمات کنترل پنل ویندوز سیستم کامپیوتری
  - اطمینان از غیرفعال بودن فیلترشکن در دستگاه موبایل یا کامپیوتر
  - اطمینان از غیرفعال بودن آنتی ویروس یا در صورت فعال بودن آنتی ویروس باید از قسمت تنظیمات به نرم افزار بیگ بلوباتن اجازه دسترسی داده شود.
  - اطمینان از اجازه دسترسی فایروال سخت افزاری در ارگان ها و سازمان ها به نرم افزار بیگ بلوباتن.
- با این حال، این مشکل بیشتر از سمت سرور می باشد و کمتر به سیستم کاربران مربوط می شود.

### خطای ۱۰۰۳ در بیگ بلوباتن



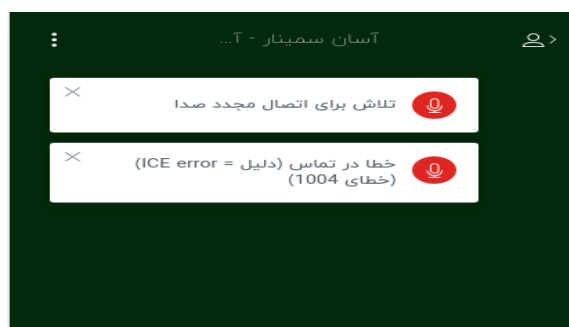
این خطا هنگامی رخ می دهد که نسخه مرورگر کاربر قدیمی باشد. در این صورت کاربر باید از قسمت setting مرورگر خود را بروزرسانی نماید.

برای آپدیت کردن مرورگر گوگل کروم، مراحل زیر را دنبال کنید:

در پنجره مرورگر گوگل کروم، از قسمت بالا سمت راست، روی منوی به شکل سه نقطه کلیک کرده و در لیست منو از زیر منوی **Help** روی گزینه **About Google Chrome** کلیک کنید. سپس گوگل کروم بصورت خودکار شروع به دانلود و نصب نسخه جدیدتر می کند.

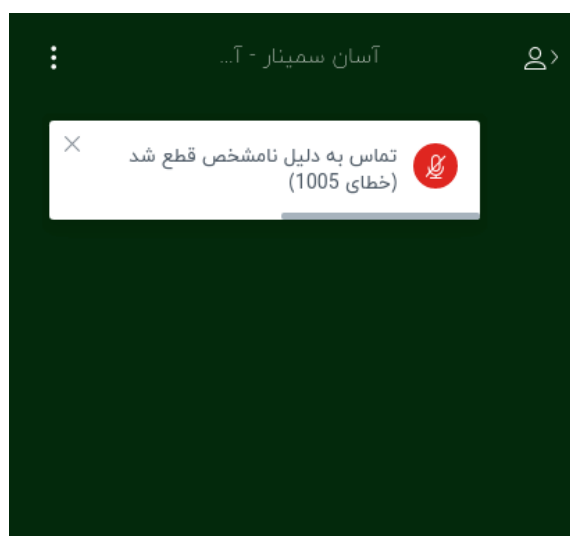
شما همچنین می توانید برای بروزرسانی، در نوار آدرس گوگل کروم، آدرس <http://chrome://chrome> را تایپ کنید و در صفحه ای که لود می شود. از پایین روی Relaunch کلیک کنید. اگر آپدیت جدیدی در دسترس باشد بطور خودکار دانلود و نصب خواهد شد.

## خطای ۱۰۰۴ در بیگ بلو باتن



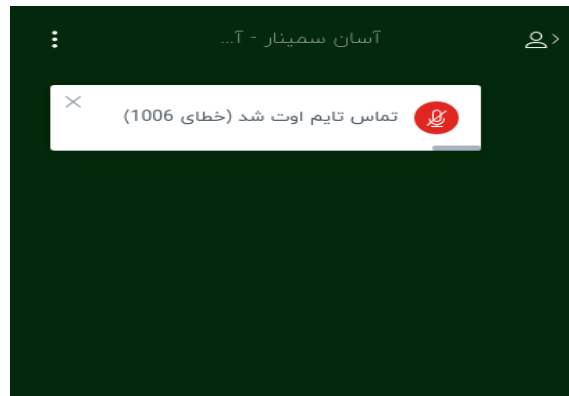
این خطا بیشتر در هنگام قطع صدای محیط کلاس رخ می دهد. در این مواقع کاربران باید از اتصال دستگاه خود به اینترنت مطمئن شوند. گاهی اوقات کاربرانی که با مرورگر سافاری نیز وارد می شوند و یا فیلتر شکن را فعال می کنند این خطا را نیز دریافت می کنند. برای رفع این مشکل ترجیحا از مرورگر های کروم و یا فایرفاکس استفاده نمایید و یا فیلتر شکن را غیر فعال کنید.

## خطای ۱۰۰۵ در بیگ بلو باتن



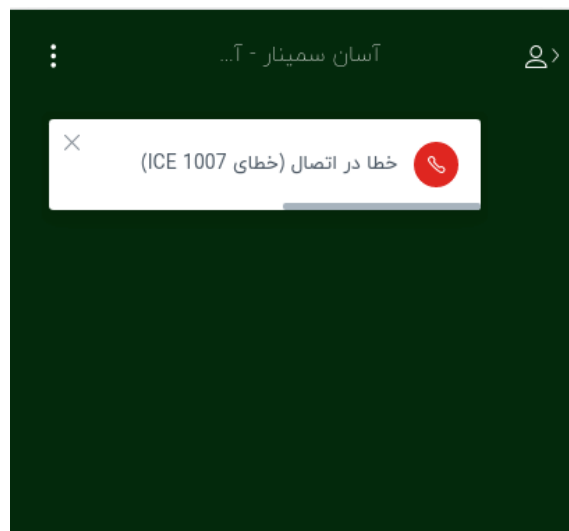
این خطا در مواقعی رخ می دهد که کاربر در حال صحبت در کلاس باشد و به صورت ناگهانی قطع شود. در داکيومنت بیگ بلو باتن علت این خطا به صورت unknown نوشته شده است و کاربران به ندرت با این خطا مواجه می شوند. صفحه را رفرش کنید و دوباره وارد کلاس شوید؛ اگر مشکل حل نشد با پشتیبان سامانه تماس بگیرید.

## خطای ۱۰۰۶ در بیگ بلوباتن: Call timed out



خطای تماس تایم اوت شد یا خطای ۱۰۰۶ در بیگ بلوباتن بیشتر اوقات مربوط به سیستم عامل های IOS و Mac است که از مرورگر سافاری استفاده می کنند در صورتی که مرورگر را آپدیت نمایند با این خطا مواجه نخواهند شد. یا در صورتی که نسخه مرورگر فایرفاکس نیز قدیمی باشد این خطا دیده خواهد شد که در این صورت نیز باید بروزرسانی نسخه مرورگر انجام شود. در مجموع دلیل آن اتصال طولانی مدت به کتابخانه های پروتکل می باشد. این خطا امروزه به ندرت حادث می شود.

## خطای ۱۰۰۷ در بیگ بلوباتن



گاهی اوقات وقتی کاربران درخواست به اشتراک گذاری ویدئو را انجام می دهند و یا میکروفون را می زنند با خطای ۱۰۰۷ روبرو می شوند. این خطا یکی از رایج ترین خطاهایی است که کاربران دریافت می کنند. اگر زیاد از فیلتر شکن استفاده می کنید ممکن است باعث شود تا پورت ۱۹۳۵ دیوایس شما بسته شود که همین مسئله باعث می شود ارور ۱۰۰۷ را دریافت کنید. از آن جایی که بیگ بلوباتن برای اتصال صدا از پروتکل webrtc استفاده می کند و این پروتکل روی پورت ۱۹۳۵ در دسترس قرار دارد، اگر به هر دلیلی اتصال

به این پورت فراهم نشود، کاربر در هنگام اتصال صدا، با خطای ۱۰۰۷ تحت عنوان ICE negotiation fail روبه رو می شود. یک راه حل این است که دیوایس خود را خاموش و دوباره راه اندازی کنید.

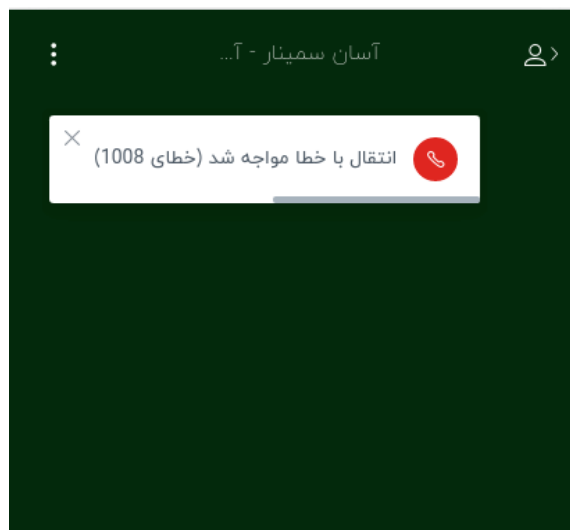
دلیل دیگر حادث شدن این خطا این است که میکروفون شما روی برنامه دیگری درگیر باشد. بهتر است ابزارهایی که از میکروفون استفاده می کنند را هنگام استفاده از بیگ بلوباتن ببندید.

دلیل دیگر فایروال است. وجود فایروال باعث مسدود شدن پورت می شود. این مشکل بیشتر در سازمان ها و دانشگاه ها به وجود می آید که از فایروال استفاده می کنند. در این صورت، می توانید CMD را در قسمت جستجوی کامپیوترتان تایپ کنید. و دستور زیر را در آن تایپ کنید و اجرا کنید:

```
netsh advfirewall firewall add rule name="Open Port 1935" dir=in action=allow  
protocol=TCP localport=1935
```

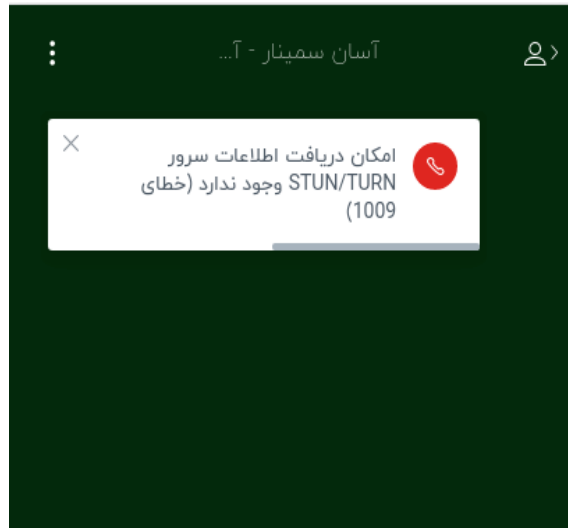
با انجام این کار نیز می توانید از دریافت ارور ۱۰۰۷ جلوگیری کنید. یا از پشتیبان سامانه خود بخواهید تا پورت ۱۹۳۵ را برای شما باز کند. البته قبل از آن، موارد گفته شده در خطای ۱۰۰۲ را مجددا بررسی نمایید.

### خطای ۱۰۰۸ در بیگ بلوباتن: Call transfer failed



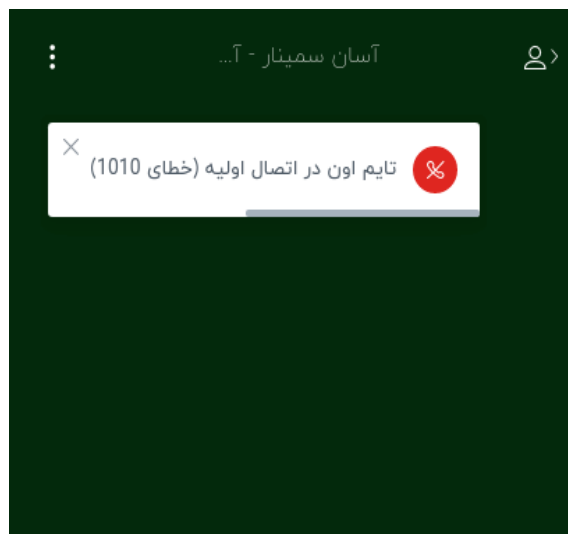
این خطا هنگام انتقال صدا رخ می دهد و صدا به صورت اکو پخش می شود. در این صورت کاربران باید هنگام پخش صدا از هندز فری استفاده نمایند.

### خطای ۱۰۰۹ در بیگ بلوباتن



این خطا هنگام انتقال اطلاعات از سرور STUN/TURN رخ می دهد و یک مشکل از طرف نرم افزار بیگ بلوباتن است. ممکن است ارتباط شبکه سرور (چه شبکه داخلی سرور چه ارتباط اینترنت) قطع شده باشد. در این صورت با تیم پشتیبانی تماس حاصل فرمایید.

### خطای ۱۰۱۰ در بیگ بلوباتن

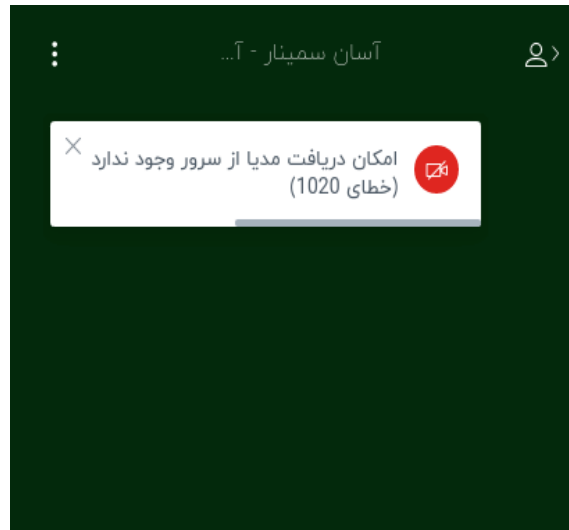


این خطا اغلب به صورت خطای ۱۰۱۰ و time out رخ می دهد. در این صورت کابر باید چند مورد را بررسی نماید:

- ابتدا از اتصال قوی اینترنت خود مطمئن شوید می توانید از طریق برنامه های تست سرعت، سرعت اینترنت خود را در بخش دانلود و آپلود بررسی نمایید. برای مثال از طریق <http://www.speedcheck.ir> می توانید اینکار را انجام دهید.
- تعداد تب های مرورگر خود را بررسی نمایید. اگر صفحات زیادی باز کرده اید آن ها را ببندید.

- از غیر فعال بودن فیلتر شکن مطمئن شوید.
- از آپدیت بودن نسخه مرورگر خود مطمئن شوید.
- به میکروفن مرورگر خود اجازه دسترسی دهید و آن را روی گزینه allow قرار دهید.

## خطای ۱۰۲۰ در بیگ بلو باتن



این خطا هنگامی رخ می دهد که امکان برقراری ارتباط با سرور وجود نداشته باشد. در صورت مشاهده این خطا با پشتیبان تماس حاصل فرمایید.

## سایر خطاهای کلاس آنلاین

### خطای ۴۰۱





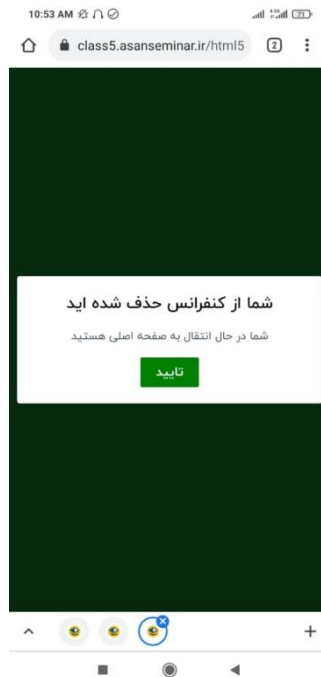
این خطا هنگامی رخ می دهد که اشتباه تایپی در وارد کردن نام کاربری و رمز عبور دارید یا از یک لینک دو یا چند کاربر برای ورود به کلاس تلاش نمایند. هر کاربر با استفاده از نام کاربری و رمز عبور منحصر به فرد خود ابتدا باید به سایت وارد شود و سپس گزینه ورود به کلاس را بزند.

## خطای ۴۱۹



هنگامی که مرورگر در صفحه سایت به مدت طولانی بدون اعمال تغییرات باز باشد کاربران این خطا را دریافت می کنند. در بیشتر این موارد کلاس به اتمام رسیده و توسط مربی بسته شده است. در غیر این صورت کاربران باید صفحه مرورگر را رفرش نموده و دوباره لاگین شوند.

## خطای حذف از کنفرانس



این خطا هنگامی رخ می دهد که زمان کلاس به اتمام رسیده باشد و کاربر در تلاش برای ورود مجدد باشد. یا اینکه کاربر مورد نظر توسط مربی و یا مدرس حذف گردد و از کلاس اخراج شود.

### خطا در هنگام اتصال به میکروفن



این خطا زمانی رخ می دهد که کاربر به مرورگر اجازه دسترسی به میکروفن را نداده باشد (از علامت قفل کنار آدرس سرور می توانید وارد تنظیمات شوید و میکروفون را از حالت مسدودی در آورید). حتی ممکن است از کلاس خارج شوید. در این صورت بنا به نوع مرورگر کروم یا فایرفاکس از تنظیمات مربوطه دسترسی به میکروفن را فعال نمایید و صفحه را رفرش نموده و دوباره وارد شوید.

## خطای اجازه دسترسی



این خطا زمانی رخ می دهد که اتصال اینترنت کاربران بسیار ضعیف باشد در این صورت قبل از تلاش برای ورود مجدد می توانید با استفاده از برنامه های تست سرعت، از سرعت اینترنت خود اطمینان حاصل فرمایید و سپس مجددا وارد کلاس شوید.

همانطور که مشاهده می کنید نرم افزار بیک بلوباتن نیز مانند سایر نرم افزار های آموزش آنلاین دارای خطا هایی است که ممکن است در کلاس های آنلاین با آن ها روبرو شوید ولی با شناخت این خطا ها می توانید براحتی مشکلات خودتان را حل نمایید.

مرکز آموزش های آزاد و مجازی دانشگاه مازندران

مهرماه ۱۴۰۰