



## Diagnostiquer les problèmes aux réunions Télém@c - Connect

Version : Adobe Connect Pro 7

### Objet :

Comment diagnostiquer un problème d'accès d'un utilisateur à une réunion.

- Outils de diagnostic de Connect
- Vérifier les pré-requis sur l'ordinateur de l'utilisateur
- Les aspects liés à l'ordinateur
- Les accès à cette réunion
- Vérifier l'accès réseau
- Les aspects liés aux Proxy
- Autres pistes

### Outils de diagnostic de Connect

[http://webconf.esante-ca.fr/common/help/fr/support/meeting\\_test.htm](http://webconf.esante-ca.fr/common/help/fr/support/meeting_test.htm)

Cette page est également accessible depuis une réunion, menu Aide > Dépannage

Le test de diagnostic vérifie les éléments suivants :

1. version prise en charge de Flash Player ;
2. connexion à Adobe Connect Pro ;
3. disponibilité de la bande passante ;
4. version la plus récente d'Adobe Acrobat Connect Add-in.

### Vérifier les pré-requis sur l'ordinateur de l'utilisateur

#### Pré-requis Adobe Connect Pro pour les Participants aux réunions et utilisateurs d'applications Acrobat Connect Pro :

##### Windows

Microsoft® Windows <b>Vista</b> ® Édition Familiale Basique, Édition Familiale Premium, Édition Intégrale, Professionnel ou Entreprise (édition 32 bits)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer version 7 ou ultérieure</li><li>• Mozilla Firefox 2 ou ultérieure</li><li>• Adobe <b>Flash® Player version 8+</b></li></ul>
Microsoft Windows® <b>XP</b> Professionnel ou Édition Familiale avec Service Pack 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer 6 ou 7</li><li>• Mozilla Firefox 1.x ou ultérieure</li><li>• Mozilla version 1.x ou ultérieure</li><li>• Netscape 7.x</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 8+</b></li></ul>
Microsoft Windows <b>2000</b> avec Service Pack 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer 5.x</li><li>• Mozilla Firefox 1.x ou ultérieure</li><li>• Mozilla 1.x</li><li>• Netscape 8</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 8+</b></li></ul>
Configuration matérielle requise sous Windows	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processeur Intel® Pentium® II à 450 MHz ou plus rapide (ou équivalent) (1 GHz recommandé pour le partage d'écran)</li><li>• 128 Mo de RAM</li></ul>

## Mac

Mac OS X v.10.4 à 10.5 (Intel)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Firefox 1.5.0.3 ou ultérieure</li><li>• Safari 2.x</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 8+</b></li></ul>
Mac OS X v10.4 (PowerPC®)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Safari 1.x ou 2.x</li><li>• Firefox 1.x</li><li>• Mozilla 1.x</li><li>• Netscape version 7.x ou ultérieure</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 8+</b></li></ul>
Configuration matérielle requise sous Mac OS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processeur PowerPC G3 à 500 GHz ou plus rapide ou Intel Core™ Duo à 1,83 GHz ou plus rapide</li><li>• 128 Mo de RAM</li></ul>

## Autres plateformes

Linux : Red Hat® Enterprise Linux® (RHEL) 3 update 8 ; RHEL 4 update 4 (AS/ES/WS) ; Novell SUSE® 9.x ou 10.1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mozilla Firefox 1.5.0.7 ou ultérieure</li><li>• Mozilla 1.7.x</li><li>• SeaMonkey 1.0.5</li><li>• Processeur : Processeur récent à 800 MHz ou plus rapide (1 GHz recommandé)</li><li>• Mémoire : 512 Mo de RAM, 128 Mo de mémoire graphique</li><li>• Adobe Flash Player version 9 ou ultérieure</li></ul>
Solaris™	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mozilla 1.7</li><li>• Adobe Flash Player version 9 ou ultérieure</li></ul>

## Pré-requis Adobe Connect Pro pour les Intervenants, administrateurs, formateurs, organisateurs des événements et réunions Acrobat Connect Pro

### Windows

Microsoft® Windows <b>Vista</b> ® Édition Familiale Basique, Édition Familiale Premium, Édition Intégrale, Professionnel ou Entreprise (édition 32 bits)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer version 7 ou ultérieure</li><li>• Mozilla Firefox 2 ou ultérieure</li><li>• Adobe <b>Flash® Player version 9+</b></li></ul>
Microsoft Windows® <b>XP</b> Professionnel ou Édition Familiale avec Service Pack 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer 6 ou 7</li><li>• Mozilla Firefox 1.x ou ultérieure</li><li>• Mozilla version 1.x ou ultérieure</li><li>• Netscape 7.x</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 9+</b></li></ul>
Microsoft Windows <b>2000</b> avec Service Pack 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer 5.x</li><li>• Mozilla Firefox 1.x ou ultérieure</li><li>• Mozilla 1.x</li><li>• Netscape 8</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 9+</b></li></ul>
Configuration matérielle requise sous Windows	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processeur Intel Pentium II à 450 MHz ou plus rapide (ou équivalent) (1 GHz recommandé pour le partage d'écran)</li><li>• 128 Mo de RAM (512 Mo recommandés)</li></ul>

## Mac

Mac OS X v.10.4 à 10.5 (Intel)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Firefox 1.5.0.3 ou ultérieure</li><li>• Safari 2.x</li><li>• Adobe <b>Flash Player version 9+</b></li></ul>
--------------------------------	---

Mac OS X v10.4 (PowerPC®)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Safari 1.x ou 2.x</li> <li>• Firefox 1.x</li> <li>• Mozilla 1.x</li> <li>• Netscape version 7.x ou ultérieure</li> <li>• Adobe <b>Flash Player version 9+</b></li> </ul>
Configuration matérielle requise sous Mac OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processeur PowerPC G3 à 500 GHz ou plus rapide ou Intel Core Duo à 1,83 GHz ou plus rapide (1 GHz recommandé pour le partage d'écran)</li> <li>• 128 Mo de RAM (512 Mo recommandés)</li> </ul>

## Les aspects liés à l'ordinateur

Il s'agit de vérifier ce qui pourrait bloquer sur l'ordinateur de l'utilisateur.

- Bloqueur de pop-up ?
- Vider le cache du navigateur.

## Les accès à cette réunion

Il s'agit d'identifier s'il ne s'agit pas d'un problème d'accès « fonctionnel ».

- Comment la personne entre dans la réunion ?
  - o S'est identifié auprès de l'application Connect
    - Et ensuite, comment essaie-t-elle d'entrer dans la réunion
  - o Directement depuis une URL
    - L'URL à la réunion est-elle correcte ?
    - Saisie de son long/mot de passe ?
      - Entre-t-elle ensuite dans la réunion ?
    - Ou entrée comme invité
      - Entre-t-elle ensuite dans la réunion ?
      - La réunion accepte-elle des invités ?
      - L'hôte l'a-t-il autorisé à accéder à la réunion

## Vérifier l'accès réseau

### Accès au serveur d'application Connect

En tapant l'URL du serveur Connect <http://webconf.esante-ca.fr> la personne voit-elle l'écran de connexion ?

- Non : diagnostiquer pourquoi.
- Oui : accès en port 80 est OK

### Accès sur le port RTMP 1935

Utiliser Telnet pour vérifier le port 1935 du serveur Connect peut être atteint.

Ouvrir une console de commande :

Taper :

```
> telnet webconf.esante-ca.fr 1935
```

- Non : diagnostiquer pourquoi
  - o Firewall sur l'ordinateur de l'utilisateur
  - o Port 1935 non ouvert sur le firewall de l'entreprise
- Oui : rechercher dans les logs du serveur Connect les traces de ses tentatives de connexion

### Si Connect est en SSL sur les réunions, accès sur le port 443

Procéder de même que pour le port 1935

---

## Les aspects liés aux Proxy

### Symptômes et conséquences

Les problèmes liés au mode de connexion sont une augmentation de la latence qui peut aboutir à un décalage important entre la vidéo et le son associé et rendre difficile, voire impossible, l'utilisation des fonctionnalités du logiciel.

Un autre problème connu est une déconnexion et reconnexion en raison d'une perte de connexion à la salle (message : « Perte de connectivité réseau »). Le logiciel offre la fonctionnalité de reconnexion automatique.

### Vérification et action à effectuer sur les Proxy

Les points suivants sont à vérifier dans l'ordre :

1. Vérifier que l'**antivirus** installé sur le poste client ainsi que votre **proxy autorisent l'extension keep-alive**, au besoin, analyser les en-têtes https émis par le client : l'option keep-alive devrait être activée.

2. Au niveau de votre proxy, réglage du type MIME :

Si un serveur proxy de filtrage est basé sur HTTP MIME ajouter une règle qui autorise le type MIME pour le streaming Flash Communication Server : `application/x-fcs`

3. Mettre en place une exception qui consistera à ne pas examiner par votre proxy les trames à destination du domaine `www.lorconf.org` ou à défaut son adresse IP 193.55.226.234

### Autres pistes

#### Utiliser http 1.1 avec une connexion proxy

Quand l'utilisateur n'arrive pas à entrer en réunion, il reste affiché « Connexion... »

<http://kb2.adobe.com/cps/000/23aeed72.html>

