

Σχετικά με το αναφερόμενο από φοιτητές πρόβλημα σύνδεσης της Εφαρμογής MS-Teams μέσω κινητών συσκευών (smartphones, tablets) ή και υπολογιστών

επικαιροποίηση 2/10/2020

Επειδή υπάρχουν αναφορές φοιτητών/τριών για πρόβλημα κατά τη χρήση της Εφαρμογής MS-Teams μέσω κινητών συσκευών Android (smartphones, tablets), όπως ότι δεν τους επιτρέπει την είσοδο στην εφαρμογή, δείτε τις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Κατά την είσοδο σας στην εφαρμογή και αφού κάνετε login (είσοδο) δίνοντας το πανεπιστημιακό σας email μετά **δεν σας αφήνει** να βάλετε ξανά το email και το password από τη σελίδα πιστοποίησης του πανεπιστημίου και λαμβάνετε το μνμ:

“Access denied. Please contact your IT help desk for more information” ή

“We couldn't sign you in. Please try again.”

Επίλυση προβλήματος:

Εγκαταστήστε μέσω PlayStore μια άλλη εφαρμογή του Office365 (π.χ. Word365) ή όλο το πακέτο Office365 και κάντε Login (είσοδο) με τα ιδρυματικά σας στοιχεία από εκεί. Μετά θα δουλεύει και το MS-Teams κανονικά.

Τέλος υπάρχει περίπτωση να βάζετε ξανά και ξανά το email και το password σας στη σελίδα πιστοποίησης του ΠΚ και αυτή να εμφανίζεται ξανά με κενές τις φόρμες: τότε απλά έχετε βάλει λάθος password.

Σε αυτή την περίπτωση σιγουρευτείτε ότι το ζευγάρι email και password είναι σωστό, με αυτόν τον τρόπο: Δοκιμάστε να μπείτε στο UoC-Elearn ή στο UoC-Webmail ή στο UoC-Studentsweb· αν αυτό γίνεται τότε έχετε σωστό password.

Επίσης εάν υπάρχει εγκατεστημένο το MicrosoftAuthenticator και δεν μπορείτε να μπείτε στο Teams με ιδρυματικό λογαριασμό, τότε πρέπει πρώτα να το αφαιρέσετε.

2. Στην περίπτωση που λαμβάνετε κατά την προσπάθεια εισόδου μνμ:

“Παρουσιάστηκε πρόβλημα με το δίκτυο. Δοκιμάστε να εισέλθετε ξανά”

Σας παρακαλούμε πολύ να διαβάσετε ξανά την ανακοίνωση με τις οδηγίες σύνδεσης (ήδη αναρτημένη για την εξεταστική του προηγούμενου εξαμήνου):

<http://www.history-archaeology.uoc.gr/wp-content/uploads/2020/09/MS-Teams-guidelines.pdf>

και να προσέξετε **το σημείο 11**.

Δλδ πρέπει να κάνετε login δίνοντας το πανεπιστημιακό σας email και μετά πάλι email και password από τη σελίδα πιστοποίησης του πανεπιστημίου.

Στην περίπτωση που λαμβάνετε μνμ:

“We have detected a slow connection, please wait for a while”

τότε ίσως είναι καλό:

-να **ελέγξετε αν έχετε πρόβλημα με wifi, πχ αδύναμο σήμα ή γίνεται παράλληλη χρήση του με άλλους χρήστες**. Επίσης, σε εξετάσεις που απαιτούν κάμερα, η χρήση της μπορεί να οδηγήσει σε διακεκομμένη εικόνα ή εικόνα εξαιρετικά χαμηλής ποιότητας. Πιθανόν το πρόβλημα να σταματήσει αν χρησιμοποιήσετε συνδέσεις κινητού 3G/4G που προσφέρουν καλές ταχύτητες – βέβαια, με το σημαντικό μειονέκτημα του κόστους.

– να δείτε αν είναι ενημερωμένο το πρόγραμμα από το κουμπί “έλεγχος ενημερώσεων” του TEAMS και επίσης αν είναι ενημερωμένα τα windows του υπολογιστή σας, **αν συνδέεστε από υπολογιστή**.

– να **κλείσετε το vpn**, καθώς δεν χρειάζεται στο MS-Teams (είναι πολύ πιθανό να επηρεάζει)

Αν το πρόβλημα επιμένει:

1. απεγκαταστήστε και εγκαταστήστε ξανά την εφαρμογή στο κινητό ή χρησιμοποιήστε υπολογιστή, ακολουθώντας όλες τις οδηγίες που σας έχουν δοθεί στο παραπάνω link.
2. ελέγξτε **αν η κινητή συσκευή** θέλει αναβάθμιση (δλδ αν έχει ενημερώσεις το σύστημα Android) .
3. **επίσης**, μπορείτε να κάνετε το εξής που προτείνεται από το Ms-Teams:

-πηγαίνετε στις ρυθμίσεις τηλεφώνου: **“Settings” > “Applications” > “Manage Applications” > find your Teams app from the app entry then tap it > tap "Storage" > Tap the "Clear Cache" button to delete the cache > return to Android’s home screen > restart your Teams app > sign in your account again and check the result.**

Αν συνδέεστε από υπολογιστή και έχετε πρόβλημα σύνδεσης τότε πηγαίνετε:

Ρυθμίσεις-> Λογαριασμοί> Πρόσβαση σε εργασία ή Σχολή και αν φαίνεται εκεί λογαριασμός σύνδεσης Microsoft τότε μπειτε στη διαχείρισή του, κάντε έξοδο από όλα τα προγράμματα και μετά μπειτε ξανά και καταργήστε τον.