

**سوال 1-** نمی توانم وارد سامانه شوم و با پیغام "ورود نامعتبر، لطفاً دوباره سعی کنید" مواجه می شوم.  
پاسخ: نام کاربری یا رمز عبور به درستی وارد نشده است و یا عضو سامانه نیستید. در این موارد لطفاً با کارمندان مربوطه با شماره تلفن ۰۴۱۳۷۷۴۵۰۰۰ و داخلی 1332 یا 1325 تماس حاصل نمایید.

**سوال 2-** در هنگام پیوستن به کلاس ادوبی کانکت به صورت کامل لود می شود ولی نمی توانم وارد کلاس شوم.  
پاسخ: اگر از طریق گوشی به سامانه وارد شده اید، لطفاً نرم افزار ادوبی کانکت را از حالت نصب خارج نمایید و سپس نسخه اصلی را از [Google Play](#) دانلود نمایید.

**سوال 3-** چگونه در کلاس کلمات فارسی را به صورت مناسب تایپ نمایم؟  
پاسخ: برای این کار فونت های فارسی که مختص ادوبی کانکت است، استفاده نمایید.

**سوال 4-** در داخل کلاس کنار اسم من عدد 2 نوشته شده است. مشکل از چیست؟  
پاسخ: شما از دو سیستم یا دو مرورگر مختلف وارد سامانه شده اید. جهت حل مشکل از کلاس خارج شوید و فقط از یک دستگاه وارد سامانه شوید.

**سوال 5-** مرورگر و نرم افزارهای مورد نیاز برای ورود به کلاس آنلاین چیست؟  
پاسخ: مرورگر Firefox یا Chrome، نرم افزار Flash player، نرم افزار Adobe connect Add-in  
**سوال 6-** نرم افزارهای مورد نیاز را نصب کرده ام ولی باز نمی توانم وارد کلاس شوم؟  
به پیامهای سیستم توجه فرمایید. در اکثر موارد برنامه ها نیاز به آپدیت شدن دارند.  
**سوال 7-** نمی توانم به فیلم ضبط شده کلاس دسترسی پیدا کنم.  
پاسخ: در این موارد لطفاً یکبار گزینه "پیوستن به کلاس" را کلیک نمایید، وارد کلاس شده و خارج شوید. سپس به فایل ضبط شده دسترسی خواهید داشت.  
**سوال 8-** کلاسی که در سیستم سما تعریف شده است را نمی توانم در سامانه آنلاین مشاهده کنم.  
پاسخ: لطفاً در این موارد از قسمت نمای کلی درس، فیلترهای "در جریان"، "گذشته" و "آینده" را بررسی نمایید. اگر درس در هیچکدام از بخش ها نبود، به کارمند مربوطه اطلاع دهید. اطلاعات تماس در پاسخ به سوال شماره 1 قرار دارد.