

文档上传常见问题

问题1：上传文档，一直显示等待上传

大多数情况都是由网络原因导致的，可切换网络重试

问题2：上传PPT显示转码失败

原因1、PPT使用了不兼容的字体或样式；解决办法：转成PDF后重新上传，或者调整PPT字体和格式后重新上传，建议文档使用的字体可以为以下几种：（1）宋体，黑体，仿宋，方正姚体（需版权），华文中宋（需版权），微软雅黑（需版权），楷体，这些字体对于中文、英文的内容显示都足够清晰端正（2）中文不要使用幼圆字体以及隶书字体，否则会字体挤压（3）使用微软雅黑字体时，不要使用微软雅黑 light 版本

原因2、上传的PPT进行了加密；解决办法：调整PPT为非加密类型后重新上传

原因3、PPT超过了限制的大小，文档不得大于500M，页数不得大于1000页；解决办法:压缩下PPT中的部分图片，或者将PPT分段上传

原因4、本身PPT文件有损坏；解决办法：将PPT另存后再重新上传

问题3：PPT文件上传，动画转码后字体会错位

动画转码仅支持 .ppt 和 .pptx 格式的文件。通过 WPS、Keynote 等软件保存的 PPT 文件兼容性一般，可能会出现转码后格式变化的情况；建议使用Microsoft Office（版本不限）打开，检查格式布局调整后重新保存，再上传使用

问题4：PPT转码速度慢

转码速度慢与任务处理数量、文档大小、设备资源都有关系 转码速度慢，会受任务队列和文档大小影响，需耐心等待一会，建议可以提前上传文档

问题5：PPT上传后图片不显示

原文件的图片上传方式异常导致 转成PDF上传，或者重新插入图片后再上传

问题6：pdf上传后图片有阴影

图片经过多次转码压缩后会出现边缘阴影 更换图片后再重新上传

问题7：上传动画转码PPT，幻灯片会自动翻页

动画PPT设置了自动播放时间；可以在本地将PPT的自动播放时间取消勾选，然后重新上传PPT课件

问题8：PPT使用的黑体，但静态转码出来的字体会变粗

黑体加粗上传后，字体会变粗，这个是WPS的问题目前无法规避；可以将加粗样式去掉后重新上传

问题9：PPT转码后内容有缺失

原因1、原PPT文件有丰富的动画效果，纯视频模式下文档不支持动效转码，所以带动效的文字会有缺失

原因2、PPT中含有付费字体素材

建议转成PDF后重新上传，或者调整PPT字体和格式后重新上传，建议使用宋体，黑体，仿宋，方正姚体（需版权），华文中宋（需版权），微软雅黑（需版权），楷体等这些免费字体，具体要求可参考官网的文档要求与建议

问题10：PPT上传后变模糊

转码过程本身是会有画质压缩的，所以存在上传后变模糊的情况；如果非常在意，建议使用屏幕共享的方式展示PPT

问题11：PPT上传后文字显示的不够清晰

建议PPT文字采用宋体，黑体，仿宋，方正姚体（需版权），华文中宋（需版权），微软雅黑（需版权），楷体，这些字体对于中文、英文的内容显示都足够清晰端正

问题12：PPT本地查看是25页内容，但上传到后台，有26页，中间多出一页内容

PPT本地有隐藏一页文档内容，上传到后台再进行转码的过程中会将隐藏页内容展示出来；遇到这种情况，可以确认本地ppt中是否有隐藏内容，删除隐藏内容后再重新上传

问题13：PPT上传后播放里面的视频，播放无声音

暂不支持播放声音；可以采用屏幕共享的方式进行PPT中的视频播放

问题14：回放视频中的PPT较模糊

网络环境较差导致直播的帧码率相当低，进而造成回放的ppt较模糊；建议切换到良好的网络环境下进行直播，或者使用文档上传的方式展示PPT，这样回放产生的文档清晰度会比较高

问题15：PPT文件上传后，字体重叠

由于文件内容中的字体排版太满，文档区域是16：9比例，会挤压文字；建议转成PDF文档上传以防止这种情况的发生