

SUPPORTPUNKTER FOR NETTKURSBRUKERE

Oppdatert desember 2022

Punktene nedenfor er ment som hjelp til deres nettkurskunder. I utgangspunktet skal Smartcom:tv support kun kontaktes dersom det er driftsmessige utfordringer med nettkursløsningen, og da kun av ansatte i kursavdelingen.

1 NETTKURSET ELLER SEKVENSEN MERKES IKKE SOM FULLFØRT

Ved avspilling av nettkurs lagres progresjonen i videoen hvert 30. sekund. Anbefalingen er å logge ut av nettkursløsningen, lukke nettleseren, logge inn på nytt og så gjenoppta nettkurset. Du må kanskje besvare kontrollspørsmål på nytt.

Dersom man forsøker å spille av flere kurs samtidig i forskjellige nettlesere eller i flere faner i nettleseren, vil kun ett kurs merkes som godkjent uansett, og senere problemer med godkjenning av det/de andre kursene kan skje.

2 VIDEOAVSPILLINGEN STOPPER OPP

Dersom du benytter Internet Explorer (nettleseren med blå «e» som ikon), er den raskeste måten å fikse avspillingsproblemer på å installere en moderne nettleser som [Firefox](#) eller [Google Chrome](#), eller bruke Microsoft Edge som finnes i Windows 11 og Windows 10. De har langt bedre støtte for moderne HTML5 videoavspilling. Internet Explorer er ikke lengre støttet og vedlikeholdt av Microsoft.

Dersom du benytter VPN, forsøk å koble deg direkte til internett uten VPN om mulig.

Tynnklientløsninger som Citrix er også kjent for å kunne få avspillingsproblemer grunnet hvordan videoavspilling og brukersesjoner håndteres der.

3 LØSNINGSFORSLAGENE I PUNKT 1 OG 2 VIRKER IKKE – HVA NÅ?

Forsøk å tømme mellomlagret data og cookies fra nettleseren du benytter. Dette hjelper for å fjerne gamle data lagret i nettleseren og kan bidra til at innlogging og sesjonshåndtering fungerer etterpå.

- Google Chrome <https://support.google.com/accounts/answer/32050>
- Firefox <https://support.mozilla.org/en-US/kb/how-clear-firefox-cache>
- Edge <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/delete-cookies-in-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09>
- Safari (Mac) <https://support.apple.com/guide/safari/clear-your-browsing-history-sfri47acf5d6/mac>

Dersom du har ventende systemoppdateringer i Windows, MacOS, iOS, Android mf.l. anbefaler vi å gjennomføre oppdateringene og omstarte enheten før man forsøker å logge inn i nettkursløsningen på nytt.

4 JEG MOTTAR IKKE SMS MED PASSORD

Dersom kursinnloggingen benytter autentisering med engangskode på SMS, må du passe på å ikke skrive inn landskode i feltet for mobilnr. La valget for land stå på norsk flagg dersom du har norsk abonnement, uansett hvilket land du befinner deg i. Du trenger kun endre land før du taster inn mobilnr. dersom du har et utenlands mobilabonnement.

Vær også oppmerksom på å skille mellom store og små bokstaver når du taster inn engangskoden. Det samme gjelder brukernavn med e-postadresse der det er påkrevd.

5 KOMPATIBILITET MED BRIGHTCOVE PLAYER

Nettkursløsningen benytter videoplattformen Brightcove. Merk at videoavspilling med Brightcove Player må oppfylle følgende krav:

<https://player.support.brightcove.com/references/brightcove-player-system-requirements.html>

Internett Explorer 11 støttes ikke lengre aktivt av Brightcove Player, og Microsoft [avsluttet støtte og oppdateringer](#) for IE11 15. juni 2022.