

*Мельничук Р. С., студент 2 курсу  
спеціальності 122 «Кібербезпека»  
Крикун І.Г., к.ф.-м.н., доцент, доцент  
кафедри прикладної математики*

## **ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ ІЗ ЗАПИСОМ ЗІБРАНЬ У MICROSOFT TEAMS**

*Донецький Національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця*

Важливою складовою сучасного процесу навчання є дистанційне навчання. Однією із найпопулярніших програм, що використовують для такої форми навчання (зокрема, у нас в ДонНУ) є програма Microsoft Teams, яка, серед іншого, надає можливість запису зібрань. Проте в Microsoft Teams виникають проблеми, пов'язані з записуванням зібрань та збереженням таких записів. Наприклад, нещодавно, 22 листопада 2021 року, стався глобальний збій, внаслідок якого у частини користувачів Microsoft Teams виникли проблеми із відтворенням зроблених записів.

Розглянемо проблеми із записом зібрань, які виникають в Microsoft Teams, детальніше, однак спочатку зауважимо деякі деталі [1]:

- Якщо запис увімкнено, то він розпочинається для всіх учасників зібрання, тому не потрібно вмикати його окремо для кожного.
- Усі учасники наради отримують сповіщення про початок записування.
- Записування продовжується, навіть якщо користувач, який почав запис, залишив нараду.
- Розпочинати чи завершувати записування дозволено лише за таких умов:
  - Записування увімкнене ІТ-адміністратором;
  - Користувач не має бути гостем чи користувачем від іншої організації;
  - У користувача має бути наявна одна з наступних ліцензій: A1, A3, A5, M365 Business, Business Premium, Business Базовий.

### **Перша проблема – відсутність кнопки запису**

Іноді буває, що кнопка "Почати записування" у меню "Інші дії" перестає відображатися (Рис. 1). Таке трапляється під час випадкових сеансів використання, і може проявлятися як у одного учасника зібрання, так і в кількох одночасно.

Найпростіший метод розв'язання проблеми – перезайти у зібрання. Але це не завжди допомагає.

Якщо кнопка не відображається на ПК, тоді варто спробувати запустити Microsoft Teams на Android- чи IOS-пристрої, або ж, якщо використовується десктоп-версія клієнта, можна перейти на браузерну версію.

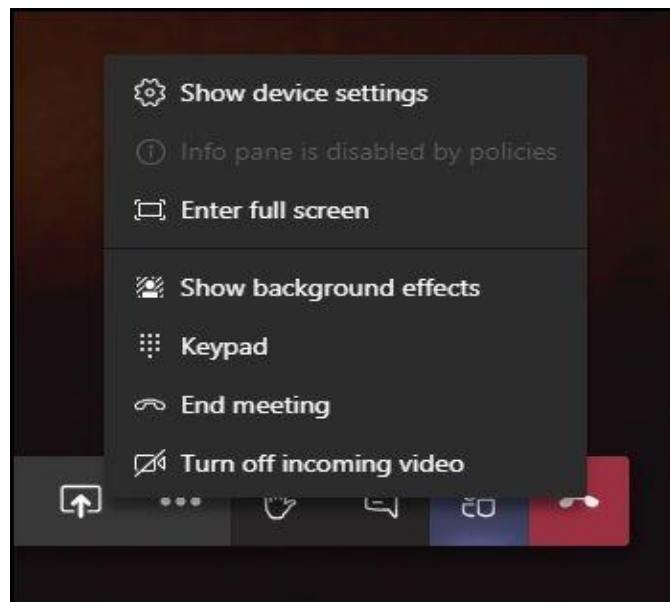


Рисунок 1 – Відсутня кнопка «Start recording»

В деяких випадках дана проблема з'являється через увімкнений режим "Нова зустріч" на 32-розрядній версії клієнта Microsoft Teams, що використовується на 64-розрядному ПК. У такому разі потрібно встановити 64-розрядну версію клієнта, або ж можна вимкнути даний режим, натиснувши у верхній частині кнопку "...", далі обравши "Параметри", натиснувши вкладку "Загальні" та знайшовши відповідний підпункт "Нова зустріч". Якщо даний підпункт відсутній, отже в клієнті даний режим увімкнено за замовчуванням і вимкнути його неможливо.

### Друга проблема - кнопка запису наявна, але неактивна

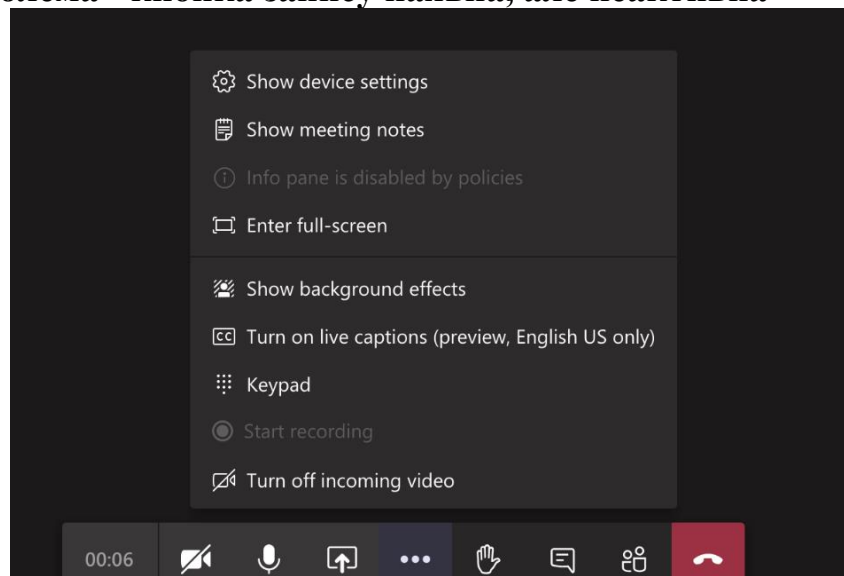


Рисунок 2 - Неактивна кнопка «Start recording»

Іноді переповнений кеш Microsoft Teams може порушувати роботу певних функцій програми. Для усунення цієї проблеми необхідно закрити програму, а потім очистити кеш одним із способів:

- Введіть в адресний рядок файлової системи C:\Users\ExpertAdvice\AppData\Roaming\Microsoft\Teams.

- Або натисніть комбінацію клавіш Win + R та введіть %appdata%\Microsoft\Teams

- Відкрийте папки кешу подані нижче і видаліть всі файли, що там зберігаються:

- - %appdata%\Microsoft\teams\application cache\cache.
  - %appdata%\Microsoft\teams/blob\_storage.
  - %AppData%\Microsoft\teams\databases
  - %AppData%\Microsoft\teams\GPUCache.
  - %appdata%\Microsoft\teams\IndexedDB.
  - %appdata%\Microsoft\teams\Local Storage.
  - %appdata%\Microsoft\teams\tmp.
  - %AppData%\Microsoft\teams\cache.

Рисунок 3 - Список папок для видалення файлів

Крім того необхідно перевірити та очистити також такі папки:

%LocalAppData%\Google\Chrome\User Data\Default\Cache  
 %LocalAppData%\Google\Chrome\User Data\Default\Cookies  
 %LocalAppData%\Google\Chrome\User Data\Default\Web Data  
 Internet Explorer Temporary Internet Files  
 Internet Explorer Cookies

Рисунок 4 - Список папок для перевірки та очищення

**Третя проблема – запис зібрання відбувся успішно, але не відображається в чаті**

Варто зазначити, що записи каналних зібрань зберігаються у SharePoint, а також у розділі "Файли" в папці "Recordings", тому спочатку варто переглянути вміст цієї папки. Записи інших (неканалних) зібрань зберігаються у папці "Recordings" у верхній частині диску OneDrive користувача, що розпочав запис зібрання.

Можливо проблема в тому, що керуюча організація досі зберігає записи у застарілому Microsoft Stream, записи нарад Microsoft Teams більше не зберігаються в Microsoft Stream [1]. Тоді можна перевірити й там – для цього потрібно перейти на [2] та на верхній панелі меню "Мій вміст" переглянути розділ "Відео".

Якщо дані методи не принесли бажаного результату, потрібно спробувати прокрутити колесом «мишки» чат Microsoft Teams повністю вгору, а потім знову повернутися донизу.

У випадку, якщо нічого з запропонованого не зарекомендувалося, необхідно звернутися до IT-адміністратора.

### Четверта проблема – запис зібрання відображається в чаті, але виникла помилка "Не вдалося передати запис"

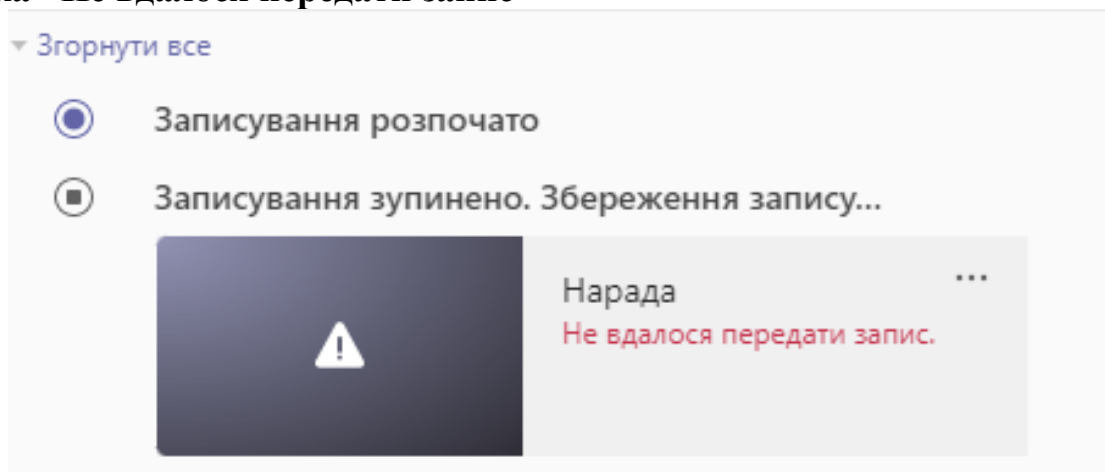


Рисунок 5 – Проблема із передачею запису.

Саме такий збій спостерігався 22 листопада цього року.

Ця проблема означає, що запис зібрання не зберігся у SharePoint/OneDrive через певний збій, натомість цей запис міститься в Azure Media Services, де зберігатиметься певний обмежений час (21 день).

Причиною виникнення цієї проблеми представники Microsoft Teams називають глобальний збій, який спричинило недавнє оновлення служби від Microsoft під номером TM299667.

Ось як повідомили про цю проблему представники компанії [3]:

«У користувачів можуть виникати затримки з доступом дзвінків або записів зібрань у SharePoint Online і OneDrive для бізнесу. Користувачі можуть отримати помилку 'Запис не вдалося завантажити і термін його дії закінчиться'»

Виправити дану помилку може лише ІТ-адміністратор, звернувшись до служби підтримки Microsoft.»

Також представники Microsoft Teams оголосили, що вони працюють над усуненням цього збою. І станом на 6 грудня 2021 року проблему із записом зібрань 22 листопада 2021 року вже було усунено і записи зібрань того дня доступні користувачам Microsoft Teams.

#### Список літературних джерел.

1. Записування наради в Teams. URL: [https://support.microsoft.com/uk-ua/office/%d0%b7%d0%b0%d0%bf%d0%b8%d1%81%d1%83%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f-%d0%bd%d0%b0%d1%80%d0%b0%d0%b4%d0%b8-%d0%b2-teams-34dfbe7f-b07d-4a27-b4c6-de62f1348c24?ui=uk-ua&rs=uk-ua&ad=ua#bkmk\\_troubleshoot](https://support.microsoft.com/uk-ua/office/%d0%b7%d0%b0%d0%bf%d0%b8%d1%81%d1%83%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%bd%d1%8f-%d0%bd%d0%b0%d1%80%d0%b0%d0%b4%d0%b8-%d0%b2-teams-34dfbe7f-b07d-4a27-b4c6-de62f1348c24?ui=uk-ua&rs=uk-ua&ad=ua#bkmk_troubleshoot)
2. Microsoft Stream. URL: <https://web.microsoftstream.com>
3. Обмеження у OneDrive та SharePoint. URL: <https://support.microsoft.com/uk-ua/office/%D0%BE%D0%B1%D0%BC%D0%B5%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%83-onedrive-%D1%82%D0%B0-sharepoint-64883a5d-228e-48f5-b3d2-eb39e07630fa>