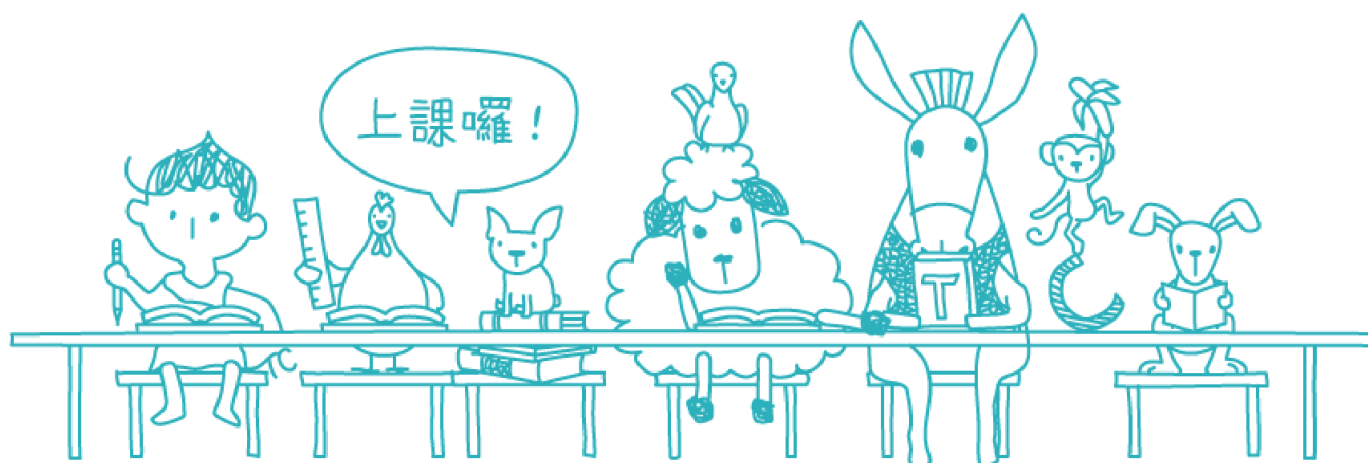


Chapter 24

TronClass 操作異常處理



Chapter 24 : TronClass 操作異常處理

操作 TronClass 時若有遇到問題時，可依據以下步驟進行問題排除：

注意：容量不足請直接聯絡學校或機構相關單位進行處理。

步驟 1：網頁版請嘗試使用「無痕模式」操作；APP 請確認更新至最新版本。

步驟 2：嘗試使用其他裝置操作、切換網路，以排除是裝置或網路問題。(由於裝置種類眾多，且網路環境不同，需要先排除是特定種類裝置會發生的問題，或為個人裝置問題) 若可以正常使用，通常可能是裝置端安裝的軟體問題、瀏覽器問題、快取需要清除、APP 版本、網路問題等，這部分問題無法透過程式修復排除。

若在其他不同裝置皆會發生問題，則前往**步驟 3**。

步驟 3：請聯絡學校相關單位系統管理員 (通常為電算中心、圖資中心、資訊處或者教學發展中心) 告知，並提供以下資訊：

1. 課程名稱、代碼、授課教師：可於「課程大綱」中查看。
2. 學習活動名稱：
3. 使用裝置相關資訊 (電腦或 APP)：
 - 1) Web：請提供瀏覽器版本、裝置型號、作業系統版本。
瀏覽器可以至設定/關於 chrome (網址：<chrome://settings/help>)
裝置型號可以至設定/系統/關於
 - 2) APP：請提供手機型號、作業系統版本、APP 版本、網路收訊狀態...等。
型號與作業系統版本可至設定/關於手機中查看
APP 版本可至「我的/關於」中查看
4. 問題描述與操作過程：排查問題時會依照出現異常狀況之操作方式，重現該異常狀況並加以排除。因此，若能錄製下異常狀況的操作步驟或頁面可以更快地定位到問題。
補充：若難以重現該異常狀況，在排查問題時可能會無法順利找到問題原因。
6. 使用者帳號：若有特定師生出現異常情況，此資訊能幫助系統管理員針對問題帳號做查詢。
7. 發現異常的頁面連結與截圖：此資訊能有助於更快找到異常頁面。
8. 錯誤訊息提示、截圖：如：500、404、轉碼失敗、上傳失敗、儲存失敗等等。
9. 發生問題的時間點：此資訊能幫助系統管理員查看系統記錄。