

常见学习记录问题及解决方法

1. 为什么我学习了三十分钟,但在学习记录显示只有十几分钟

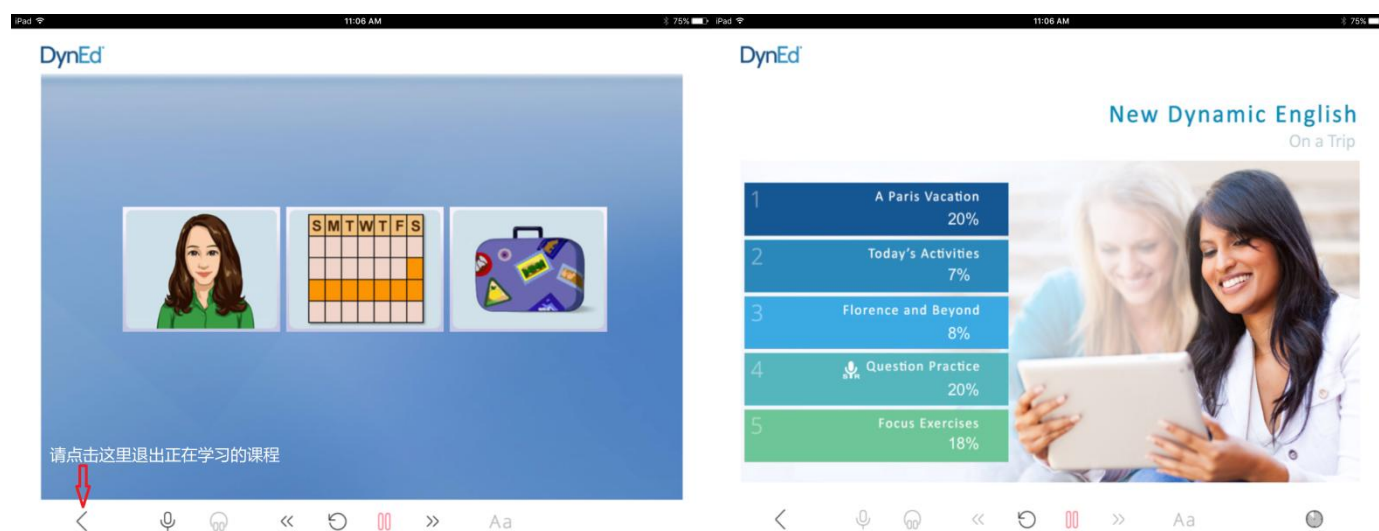
请确认后台记录的时间的起始日期和截止日期是否正确。如果都正确,那可能是学员的学习方法问题,建议在 tutor 面前学习同样的课程是否有相同的问题,如果仍然有问题,请根据下面第 6 条说明反馈您的问题。

2. 无法在线看到之前的学习记录

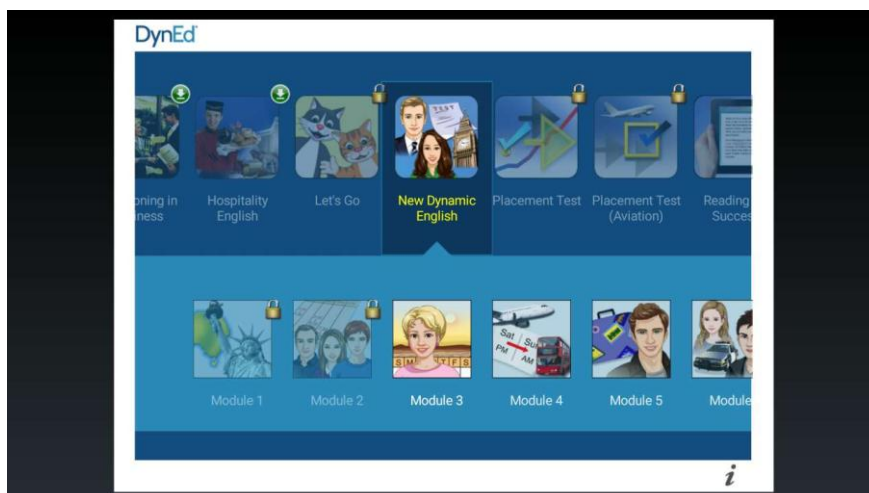
可能由于退出时网络状况不是很好,无法正常上传学习记录,需要在网络环境稳定时候,在学习记录未上传的设备上反复登录。如果仍然有问题,请根据下面第 6 条说明反馈您的问题。

3. 移动设备正确退出课件方法:

iOS: 如您需要退出课件,请点击课件屏幕左下角的返回箭头,退出该课的学习(如下图左所示),即返回至上一级显示该课名字的界面后(如下图右所示)再按手机的返回键或 Home 键退出课件,否则会导致学习记录丢失。(如程序为 33C3 之前的版本,仍需要在课件屏幕中多次点击左下角的返回箭头,直至课件返回至全部课程列表界面后(如下方 Android 截图所示)再按手机的返回键或 Home 键退出课件,否则会导致学习记录丢失)



Android: 如您需要退出课件,请多次点击课件屏幕左下角的返回箭头,直至课件返回至全部课程列表界面后(如下图所示)再按手机的返回键或 Home 键退出课件,否则会导致学习记录丢失。



4. 移动端学习记录不全或丢失:

首先建议学员正确退出课件：学习完成后一步一步退回到课程选择的界面。

1. 针对学员打卡是零和丢失记录的情况:

- 建议确认 RM 上是否能看到记录，如果能，那请联系打卡系统相关工作人员；
- 如果 RM 上看不到学员的学习记录，请与学员确认学员手机上是否能看到记录，让学员登录课件，进入之前学习的课程，点击学习得分，查看总时间（[视频演示](#)）如果多于 RM 上显示的课程的总时间，那就让学员在此学习过的设备重新联网反复登录即可；
- 如果 RM 上和学员学习过的设备上都没有看到任何学习记录，请让学员在老师面前学习相同的课程，看是否仍然没有学习记录，如果是，请根据下面第 6 条说明反馈您的问题。

2. 学习记录时间与实际学习时间不一致

请让学员在老师身边学习相同课程 20 分钟左右，看这个问题是否仍然存在，如果是，请根据下面第 6 条说明反馈您的问题。

5. 电脑端学生在自己的设备可以看到学习记录，而老师看不到

学员学习完成后，如果教师端无法查看到记录，请确认学员学习记录中备注是否有 not synced。如果有，证明记录未上传，学员只需要反复登录就可以了，直到看不到此提示；如果没有 not synced，证明学习记录已经上传，教师端看不到可能因为网络原因记录没有同步，建议根据以下步骤操作：

- a) **单机版：**重命名老师电脑上 Records Manager 所使用的 DynEd\data_i_0XX 文件夹（C:\Documents and Settings\All Users\Application Data(Windows XP)或 C:\ProgramData(Vista 以上系统)或 Finder: HD: Users: Shared:(Mac OSX)），重新登录查看即可；

服务器版：在老师电脑上右键点击桌面“Student”的快捷方式，点击“属性”，选择“打开文件所在的位置”，即会打开服务器上的 DynEd 的安装目录。在其中找到 data_i_0XX 文件夹并重命名此文件夹，然后重新登录 Records Manager 查看即可；

- b) 如仍无法看到记录，从该学生所使用课件的电脑进入 C:\Documents and Settings\All Users\Application Data (Windows XP) 或 C:\ProgramData (Vista 以上系统) 或 Finder: HD: Users: Shared: (Mac OSX) 文件夹，拷贝 DynEd\data_i_0XX 文件夹到老师/IT 的电脑(此机器需独立安装了 DynEd 课件)相对应的 C:\Documents and Settings\All Users\Application Data (Windows XP) 或 C:\ProgramData (Vista 以上系统) DynEd 文件夹下，使用该学员的账号进行登录；

6. 怎样反馈学习记录问题

请让学员使用相同的设备在您的面前再学习 30 分钟，看是否仍然有相同的问题。如果有，请尽快将以下信息及文件发送至 chinasupport@dyned.com：

1. 具体学习时间，从几点到几点；
2. 学习的内容，例如课程名称--Module/Unit 的名称--Lesson 的名称及具体哪一部分；
3. 请提供所使用设备上的 DynEd_log 文件

● PC 版查找 log 文件:

Windows XP --- C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DynEd\DynEd_log

Windows Vista,7.8.10 --- C:\ProgramData \DynEd\DynEd_log

Mac OS X--Finder: HD: Users: Shared: DynEd: DynEd_log.txt

● 移动版查找 log 文件

- a) 首先需要要在移动设备上设置好自己的邮箱，请进入系统的“设置”中找到“邮件.通讯录.日历”，进行邮箱设置，设置完成后请打开移动设备上的“邮件”程序，确认是否能收发邮件；

- b) 确认好可以正常收发邮件后，点击 **DynEd** 程序，进入课件。您会在登录界面或课程列表的右下角看到“i”键。点击此键后选择“报告问题”，会进入邮件编辑界面。然后可键入问题的具体文字描述。