

# Prüfliste bei Verbindungsproblemen

## Inhaltsverzeichnis

- 1 Probleme mit der Anmeldung
- 2 Allgemeiner Verbindungstest
- 3 Audio und Video
- 4 Weitere Fehlerquellen
- 5 Ausführliche Informationen
- 6 Wenn gar nichts mehr geht ...

## Probleme mit der Anmeldung

(Quelle: [https://webconf.vc.dfn.de/common/help/de/support/meeting\\_test.htm#Troubleshoot](https://webconf.vc.dfn.de/common/help/de/support/meeting_test.htm#Troubleshoot))

- Verbindung mit dem Internet vorhanden?
- Sind die Popup-Blocker deaktiviert?
- Ist der Cache-Speicher des Browsers geleert? (siehe dazu [http://hilfe.linkedin.com/app/answers/detail/a\\_id/1897](http://hilfe.linkedin.com/app/answers/detail/a_id/1897))
- Ist die Verbindung auf einem anderen Computer möglich?
- Ist die Adresse korrekt?
- Darf ich an dem Online-Meeting teilnehmen (bin ich registriert)?
- Stimmt der Nutzername (z.B. die eMail-Adresse)?
- Habe ich mein Kennwort geändert? (Groß- und Kleinschreibung beachten!)

## Allgemeiner Verbindungstest

Adobe bietet einen Test [1] für:

- Flash-Version
- Adobe-Connect-Verbindungstest
- Test der Verbindungsgeschwindigkeit
- Tests der Add-Ins

## Audio und Video

Grundsätzliches:

Sollte die Kamera bzw. das Mikrofon nicht zuschaltbar sein, sollte u. a. geprüft werden, ob weitere Dienste auf dem Rechner laufen, die Zugriff auf Mikrofon und / oder Kamera erlangen. Das ist meist bei Skype o. ä. Kommunikationsprogrammen der Fall. Häufig sind in den Standardinstallationen diese Programme im Autostart und laufen im Hintergrund ohne weiteres Zutun des Nutzers. Bitte schließen sie diese Programme und starten Adobe Connect erneut.

Wichtig ist natürlich, dass Kamera und Mikrofon auch richtig angeschlossen bzw. im Gerät integriert und die erforderlichen Treiber installiert sind.

Bei Problemen mit Audio oder Video innerhalb von Adobe Connect bitte prüfen:

- Welche Rolle habe ich? (nur Moderatoren und Veranstalter dürfen Audio und Video senden)
  - ◆ Hinweis: bei der Anmeldung als Gast ist man immer nur in der Rolle Teilnehmer
- Habe ich die richtige Quelle ausgewählt?
- Die Kamera im Pod [Camera und Voice] mittels [Pod-Optionen] und [Kamera auswählen ...] prüfen.
- Adobe muß den Zugriff auf die Kamera bekommen (wird beim Start der Kamera abgefragt)
- Beim Audio mittels [Meeting/Assistent für die Audio-Einrichtung ...] Mikrofonfunktionen prüfen und einstellen.

## Weitere Fehlerquellen

- alle Steckverbindungen am Arbeitsplatzrechner
- eigene Mikrofonlautstärke
- USB-Headsets bevorzugen
- neueste Version des Browsers und Add-Ins installieren
  - ◆ Updates stets hier [2] erhältlich

## Ausführliche Informationen

Weitergehende Hinweise finden sich auch bei Adobe [3]

## Wenn gar nichts mehr geht ...

!!!im Notfall: **Chat benutzen**