

# Störungs-Leitfaden BigBlueButton (Videokonferenz)

Die Videokonferenzlösung BigBlueButton läuft bei Ihnen nicht einwandfrei? Anbei haben wir Ihnen die häufigsten Probleme und deren Lösungen zusammengefasst.

## Die Videokonferenz-Plattform lädt nicht (dunkelblauer Bildschirm, ggf. weiße Ladepunkte mittig)

### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Sie verwenden einen nicht unterstützen/veralteten Internet-Browser bzw. Betriebssystem → empfohlen wird eine aktuelle Version von Firefox/Chrome (bzw. auf Smartphones/Tablets der Standard-Browser) sowie eine aktuelle Version des Betriebssystems (z. B. Windows 10)
- JavaScript ist in Ihrem Browser deaktiviert → im Internet finden sich Beschreibungen, wie Sie die Funktion aktivieren können
- Eine Firewall/Router/AntiVirus-Lösung verhindern die Verbindung → überprüfen Sie Ihre AntiVirus-Lösung, in Unternehmens-Umgebungen wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator

## Mitten in der Konferenz wird mein Bildschirm schwarz und ich bin nicht mehr verbunden

### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Ihr Computer ist vermutlich nach einiger Zeit Inaktivität in den Standby-Modus gegangen, wodurch Sie von der Videokonferenz getrennt werden → Sie müssen über die Moodle-Plattform neu an der Konferenz teilnehmen – automatische Standby-Zeiten lassen sich in den Einstellungen Ihres Computers einstellen

## Bei mir sind Bild/Ton anderer Teilnehmer stark verzögert / nicht synchron bzw. ich bin bei anderen verzögert

### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Mit hoher Wahrscheinlichkeit ist Ihre Internetverbindung zu langsam → versuchen Sie, sich näher zu Ihrem WLAN-Router zu positionieren bzw. eine Kabel-Verbindung zu verwenden
- Ihr Gerät hat nicht die erforderliche Leistung, um an Videokonferenzen teilzunehmen

## Wenn jemand spricht, gibt es einen starken Rückhall/Störgeräusche in der Konferenz

### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Zuverlässigste und schnellste Lösung: Teilnehmer, die gerade (längere Zeit) nicht sprechen, können sich über das Mikrofon-Symbol mittig unten stummschalten
- Ein oder mehrere Teilnehmer aus der Konferenz verwenden die Freisprechfunktion und haben den Ton bei sich zu laut eingestellt → Teilnehmer auffordern, Ihre Lautstärke am PC zu prüfen
- Die Verwendung eines Headsets trägt zu einer deutlich besseren Tonqualität der Konferenz / weniger Störgeräuschen bei – insbesondere bei Konferenzteilnehmern, bei denen es Rückhall gibt, aber auch bei anderen

## Meine Stimme klingt bei anderen Teilnehmern stotternd/stockend, obige Problembeschreibungen treffen jedoch nicht zu

### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Vermutlich unterstützt Ihr Internet-Browser die Sprachübertragung nicht einwandfrei → verwenden Sie eine aktuelle Version von Firefox oder Chrome

## Andere, nicht beschriebene Probleme

### In vielen Fällen können diese Möglichkeiten helfen:

- Verwenden Sie eine aktuelle Version des Firefox- oder Chrome-Browsers?
- Ist Ihre Internet-Verbindung schnell genug (ggf. Speedtest durchführen; min. 16 MBit/s werden empfohlen)?
- Verhindert eine Firewall/AntiVirus-Lösung die Verwendung bestimmter Funktionen? (häufig in Unternehmens-Umgebungen)

## Service-Adresse bei technischen Problemen kontaktieren

### Sie konnten Ihr Problem auch mit diesem Leitfaden nicht lösen?

Dann senden Sie bitte eine E-Mail an [online-hilfe@vhs-balingen.de](mailto:online-hilfe@vhs-balingen.de).

Bitte beachten Sie, dass wir unter dieser Adresse keine „Echtzeit-Unterstützung“ anbieten können. Sie erhalten i. d. R. bis zum nächsten Kurstermin eine Rückmeldung.