

Mit technischen Schwierigkeiten während des Online-Seminars umgehen

Bei unseren Online-Seminaren (30-40 TN) kommt es immer mal wieder bei ein oder zwei Teilnehmenden zu Verbindungsproblemen. Diese lassen sich i.d.R. ausräumen. Manchmal, wenn das Problem in der lokalen Infrastruktur (Hardware, Software, Firewall) liegt, können Probleme so schwerwiegend sein, dass ein Teilnehmer nicht funktioniert oder nur über die Einwahl per Telefon funktioniert (s. Anmeldemail).

Was berichtet der Teilnehmende?	Lösungsansätze
Das Bild/der Ton „hakt“; der Ton stockt; die Tonqualität ist schlecht; das Bild beim Screensharing ist verschwommen.	<ul style="list-style-type: none"> • TN schließt alle anderen Programme, die aufs Internet zugreifen • Einwahl per Telefon • TN nutzt statt WLAN eine LAN-Verbindung • Moderation stellt (ggf. temporär) die Kamera aus • Moderation verzichtet darauf, Screensharing einzusetzen
Der Ton funktioniert zunächst, bricht dann plötzlich ab	<ul style="list-style-type: none"> • TN lädt das Browser-Fenster neu. In der Regel funktioniert der Ton danach wieder zuverlässig
Die Ton-Übertragung funktioniert nicht	<ul style="list-style-type: none"> • TN kontrolliert, ob der Ton am Rechner und im Browser angestellt ist • TN lädt das Browser-Fenster neu • TN probiert falls möglich einen anderen Browser aus • Wenn der Verband Citrix nutzt: TN nutzt einen Browser außerhalb der Citrix-Umgebung <p>Wenn alles nicht hilft, werden die Probleme vermutlich durch die Einstellungen der Firewall oder durch veraltete Software verursacht. Dies kann i.d.R. während eines laufenden Webinars nicht gelöst werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einwahl per Telefon
Der TN nutzt den Internet Explorer und sieht einen Stream des Webinars	<p>Wenn möglich, wechselt der TN vom IE auf einen der Browser Google Chrome, Mozilla Firefox oder den „neue“ Microsoft Edge. Wenn das nicht möglich ist: Dem TN anbieten, Fragen per Mail zu senden.</p>
TN hat keine Möglichkeit/Erlaubnis, Kopfhörer oder Lautsprecher an den Dienst-Rechner anzuschließen.	<p>Der TN sollte vor dem Webinar die IT kontaktieren. Im Einzelfall kann es möglich sein, einen Leih-Laptop für die Teilnahme am Webinar von der IT auszuleihen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einwahl per Telefon
Fortgesetzte Probleme (Ton bricht immer wieder ab; starke Verbindungsprobleme, „es hakt“ dauerhaft)	<p>Die Probleme werden vermutlich durch die Einstellungen der Firewall oder durch veraltete Software/Hardware verursacht. Dies kann i.d.R. während eines laufenden Webinars nicht gelöst werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einwahl per Telefon