

## Big Blue Button – Probleme und Lösungen

Die häufigsten Probleme und Lösungen:

- Internet-Explorer und Edge scheinen als Browser nicht zu funktionieren
- Bei manchen Apple-Produkten gibt es Probleme
- Idealerweise haben Sie auf Ihrem PC/Laptop mehrere Browser (Firefox und Chrome) installiert. Falls es mit dem einen Browser nicht klappt versuchen Sie es mit dem Anderen
- Beim Einloggen unbedingt auf „Mit Mikrofon teilnehmen“ klicken – auch wenn Sie zunächst nur zuhören möchten (Sie können Mikrofon und Kamera jederzeit durch Klick auf Mikrofon/Kamerasymbol ein und ausschalten).
- **Die Universallösung: Meetingraum verlassen und über den gleichen Link wieder neu einloggen**

*Problem: „Ich höre nichts mehr und kann nichts sehen / die anderen Meetingteilnehmer\*innen sehen / hören mich nicht“*

- Klären: Ist am eigenen Rechner Ton/Mikro/Kamera eingeschaltet?
- Ist die eigene Internetverbindung vielleicht zu schwach? Gibt es die Möglichkeit, in ein stärkeres Netz zu wechseln?
- Hat man beim Eintritt in den Webinarraum erlaubt, dass auf Kamera und Mikro zugegriffen wird? Sonst nochmal raus gehen und wieder reinkommen, um den Zugriff zu erlauben.
- neues Mikro/Kopfhörer etc. ausprobieren
- Falls zwischendurch der eigene Kopfhörer ausgestöpselt wird kann es danach manchmal zu Problemen führen. Dann einmal den Webinarraum verlassen und neu einloggen
- Browser komplett schließen und nochmal neu einloggen
- Neuen Browser benutzen
- Computer neu starten
- Mit einem anderen Gerät anmelden
- Chat nutzen, um Moderato\*in um Hilfe zu bitten

*Problem: „Die anderen Meetingteilnehmer\*innen hören mich nur abgekackt“*

- Eigenes Kamerabild ausmachen
- Rechts oben auf die drei Punkte klicken (Optionen), unter Einstellungen und dem Punkt „Datenvolumeneinsparung“ Webcams deaktivieren. So werden einkommende Kamerabilder ausgeschaltet.

*Problem: „Fehler 1007 wird angezeigt“*

- Häufiges Problem bei Mac-Produkten. Zugang mit anderem Gerät möglich?
- WLAN ausschalten und neu einschalten