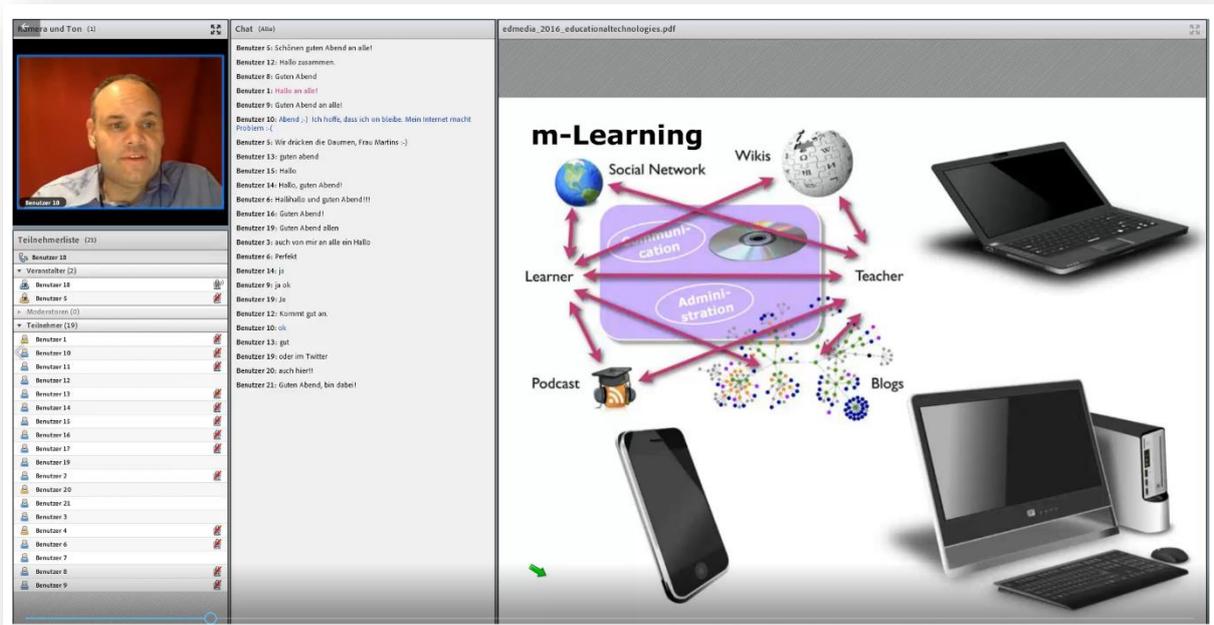


FAQ Adobe Connect – Welche Lösungen gibt es bei Problemen?

Erstellt von Julia Laß, Sven Harder, April 2020

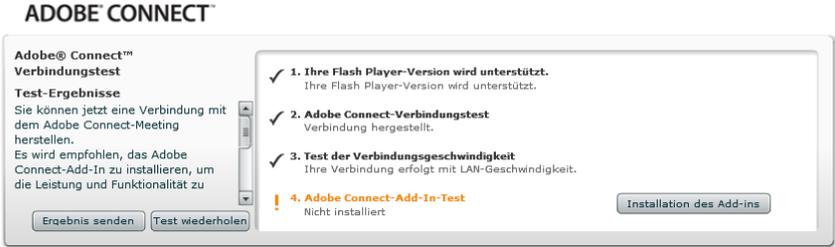


The screenshot displays an Adobe Connect interface. On the left, there is a video window showing a man speaking, a chat window with a list of messages, and a participant list. The main area shows a presentation slide titled 'm-Learning' with a central diagram. The diagram features a purple box labeled 'Communication' and 'Administration' with arrows pointing to 'Learner' and 'Teacher'. Surrounding this are icons for 'Social Network', 'Wikis', 'Podcast', and 'Blogs'. Images of a laptop, a smartphone, and a desktop computer are also visible on the slide.

Inhalt

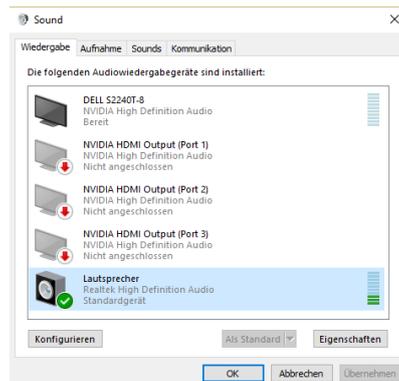
1	Ich komme nicht rein	2
2	Ich höre nichts	3
3	Niemand hört mich	4
4	Das Bild bleibt stehen und ich kann nichts machen.....	5
5	Ich sehe nur ein graues Feld.	6
6	Externe Links zu Hilfeseiten und Tutorials.....	6

1 Ich komme nicht rein

Problem	Lösung
Der Raum wird nicht aufgerufen.	<p>Meistens liegt es am Browser und den installierten Flash-Plug-Ins:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Die Flash-Player-Version ist nicht aktuell2. Das Adobe Connect-Add-In ist nicht installiert <p>Auskunft und Hilfe bietet der Zugangstest von Adobe: http://connect8.iwm-kmrc.de/common/help/de/support/meeting_test.htm</p> 
Der Raum wird nicht aufgerufen.	<p>Gegebenenfalls müssen Sie Ihren Browser aktualisieren oder eine andere Internetverbindung nutzen.</p> <p>Bei offenen W-LAN-Netzen gibt es eventuell Einschränkungen durch eine Firewall.</p> <p>Wenn möglich, ein anderes Netz nutzen.</p>

2 Ich höre nichts

Problem	Lösung
Ich höre keinen Ton.	Probieren Sie folgende Schritte aus:
	Ist der Ton an Ihrem Rechner eingeschaltet?
	Sind die PC-Lautsprecher eingeschaltet?
	Ist das richtige Ausgabegerät in den Sound-Einstellungen Ihres Betriebssystems eingestellt?



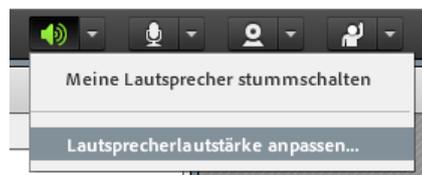
Haben Sie im Meeting-Raum die Lautsprecher aktiviert?

Grau = nicht  aktiviert

Grün = aktiviert: 

Ist die Lautstärke richtig eingestellt?

1. Klick auf das kleine Dreieck neben dem Lautsprechersymbol:



2. Eine gute Einstellung ist beim 4. Strich:

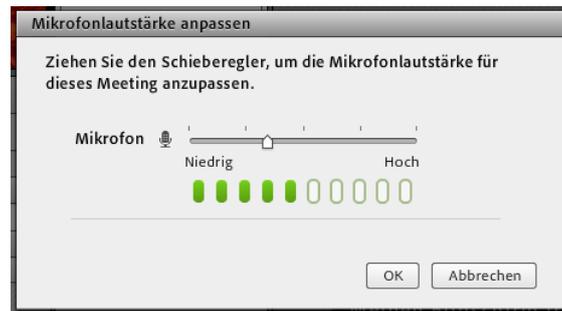


3 Niemand hört mich

Problem	Lösung
Mein Mikrofon funktioniert nicht.	<p>Erste Grundregel: Mikrofon/Headset (auch Webcam) müssen <u>vor</u> Betreten des Raums an den Rechner angeschlossen werden.</p> <p>Beim Betreten des Raums checkt Adobe Connect die angeschlossenen Audiogeräte.</p> <p>Haben Sie dies nicht berücksichtigt, verlassen Sie den Raum, schließen Sie Mikrofon und andere Audiogeräte (und Videogeräte) an den Rechner an und betreten dann wieder den Raum.</p> <p>Falls das nicht das Problem war, prüfen Sie bitte folgendes:</p>
	<p>Die Mikrofone für die Teilnehmer sind nicht vom Moderatoren oder dem Dozenten freigeschaltet.</p> <p>Das Mikrofonsymbol erscheint dann nicht in der oberen Menüleiste und das Mikrofon kann nicht genutzt werden</p> <p>In der Regel ist diese Vorgehensweise so vom Dozenten/der Dozentin vorgesehen. Darauf werden Sie in der Online-Veranstaltung hingewiesen.</p>
	<p>Ist ihr Mikrofon im Raum aktiviert (= das Audio verbunden)?</p> <p>Schauen Sie in der oberen Menüleiste auf das Mikrofonsymbol. Das Mikrofon muss aktiviert sein:</p> <p> Mikrofon ist aktiviert/Audio ist verbunden und schlägt beim Sprechen aus. Das Mikrofonsymbol erscheint neben Ihrem Namen</p> <p> Mikrofon ist stummgeschaltet. Ihr Ton wird nicht übertragen.</p> <p> Mikrofon ist getrennt. Der Ton wird nicht übertragen.</p> <p>Klicken Sie auf das Symbol, bis das Mikrofon aktiviert ist.</p>
	<p>Ist das richtige Mikrofon im Raum ausgewählt?</p> <p>Klicken Sie auf das kleine Dreieck neben dem Mikrofonsymbol und wählen Sie ggf. das richtige Mikrofon aus:</p> <p></p>

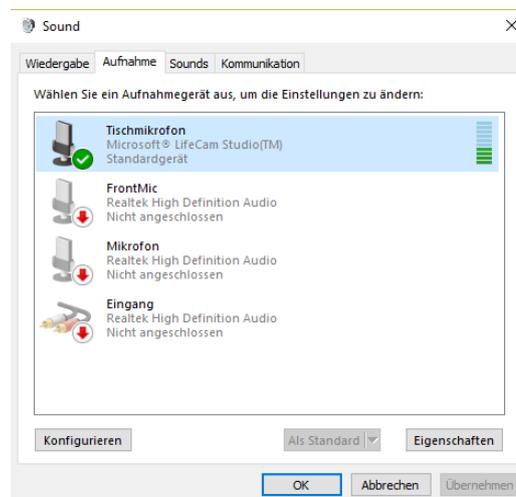
Ist die Mikrofonlautstärke richtig eingestellt?

Klicken Sie auf das kleine Dreieck neben dem Mikrofonsymbol und stellen Sie ggf. die richtige Lautstärke ein:



Der Ton Ihres Mikrofons muss zu hören sein. Der Ausschlag sollte nicht ständig rechts anschlagen.

Ist in Ihren Sound-Einstellungen das richtige Eingabegerät ausgewählt?



Wählen Sie das Mikrofon aus und bestätigen Sie mit „OK“.

Betreten Sie den Raum ggf. neu.

4 Das Bild bleibt stehen und ich kann nichts machen.

Problem	Lösung
Das Bild ist eingefroren, ich kann nichts mehr machen.	Ein Übertragungsproblem, das sich im Meeting-Raum nicht lösen lässt. Hier hilft nur, den Raum zu verlassen und wieder neu zu betreten.

5 Ich sehe nur ein graues Feld.

Problem	Lösung
Statt der Freigabe (Folien, Webseiten, Videos) ist im Freigabe-Pod nur ein graues Feld zu sehen.	Ein Übertragungsproblem. Wenn die Inhalte nicht nach kurzer Zeit wieder angezeigt werden, dann hilft nur, den Raum zu verlassen und wieder neu zu betreten.

6 Externe Links zu Hilfeseiten und Tutorials

Online-Seminar-Reihe zu verschiedenen Themen <http://blogs.fu-berlin.de/dachadobeconnect/>

Adobe Connect Didaktik-Wiki <https://wiki.femuni-hagen.de/dachadobeconnect/index.php/Hauptseite> - Hier sind auch Funktionen der App näher erläutert

ADOBE CONNECT „Erste Schritte“: <https://webconf.vc.dfn.de/common/help/de/support/startmain.htm>

- Meetings erstellen
- Benutzer und Gruppen einrichten
- Präsentationen veröffentlichen
- Weitere Informationen