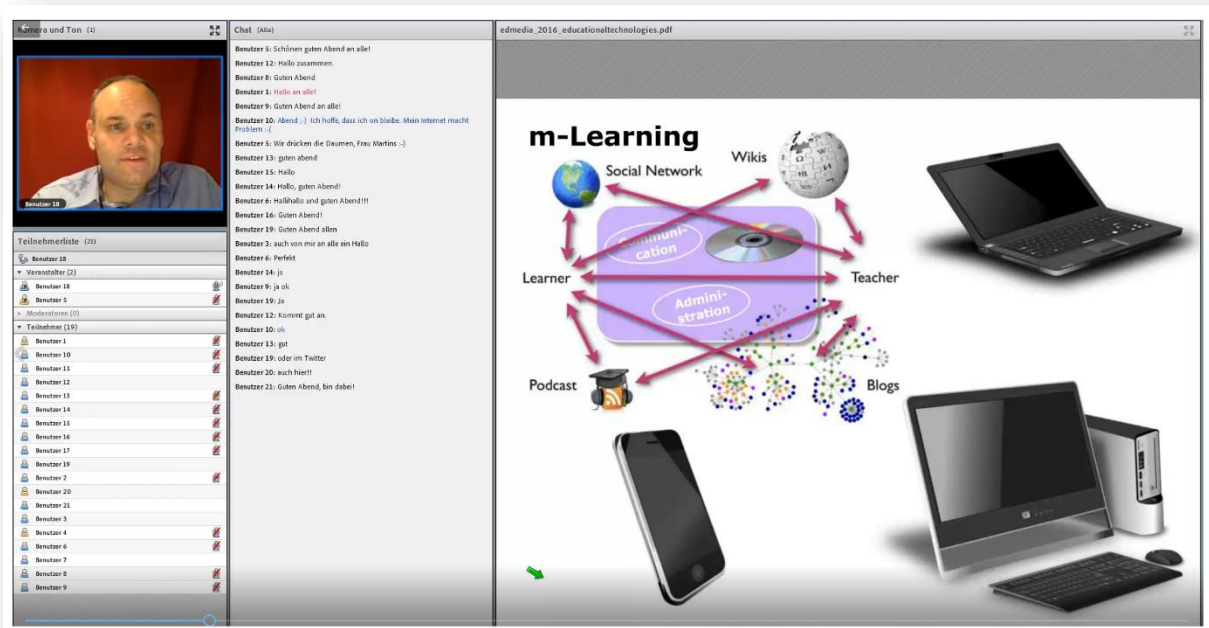


## FAQ Adobe Connect – Welche Lösungen gibt es bei Problemen?

Erstellt von Julia Laß, Sven Harder, April 2020

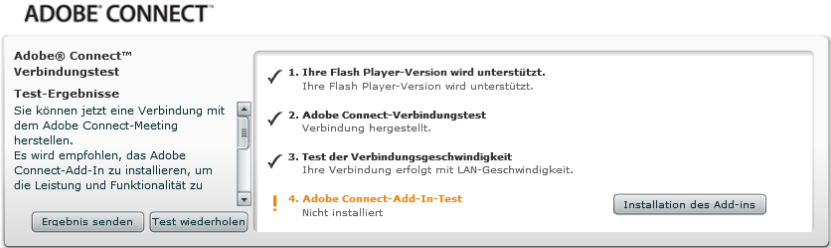


The screenshot displays an Adobe Connect interface. On the left, there is a video window showing a man, a chat window with a list of messages, and a participant list. The main area on the right shows a presentation slide titled "m-Learning". The slide features a central diagram with "Communication" and "Administration" in a purple box, connected by arrows 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 present on the slide.

## Inhalt

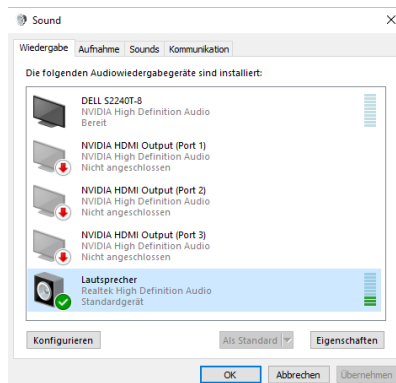
1	Ich komme nicht rein .....	2
2	Ich höre nichts .....	3
3	Niemand hört mich .....	4
4	Das Bild bleibt stehen und ich kann nichts machen.....	5
5	Ich sehe nur ein graues Feld. ....	6
6	Externe Links zu Hilfeseiten und Tutorials.....	6

### 1 Ich komme nicht rein

Problem	Lösung
<b>Der Raum wird nicht aufgerufen.</b>	<p>Meistens liegt es am Browser und den installierten Flash-Plug-Ins:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Die Flash-Player-Version ist nicht aktuell</li><li>2. Das Adobe Connect-Add-In ist nicht installiert</li></ol> <p>Auskunft und Hilfe bietet der Zugangstest von Adobe: <a href="http://connect8.iwm-kmrc.de/common/help/de/support/meeting_test.htm">http://connect8.iwm-kmrc.de/common/help/de/support/meeting_test.htm</a></p> 
<b>Der Raum wird nicht aufgerufen.</b>	<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?



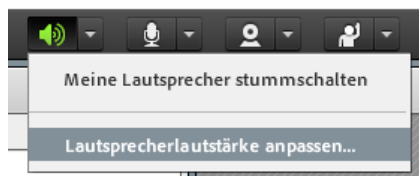
Haben Sie im Meeting-Raum die Lautsprecher aktiviert?

Grau = nicht  aktiviert

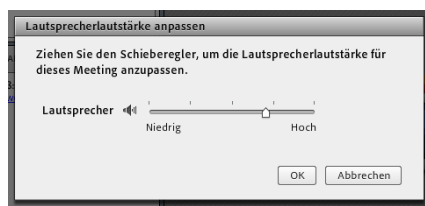
Grün = aktiviert: 

Ist die Lautstärke richtig eingestellt?

1. Klick auf das kleine Dreieck neben dem Lautsprechersymbol:



2. Eine gute Einstellung ist beim 4. Strich:



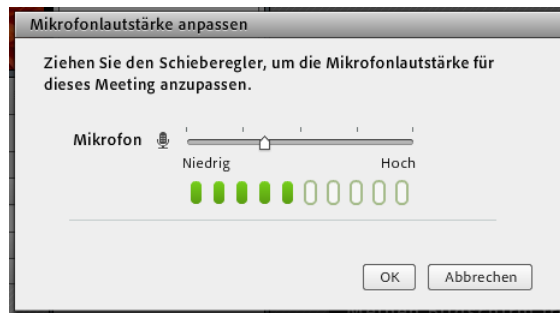
### 3 Niemand hört mich

Problem	Lösung
<b>Mein Mikrofon funktioniert nicht.</b>	<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><b>Klicken Sie auf das Symbol, bis das Mikrofon aktiviert ist.</b></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?

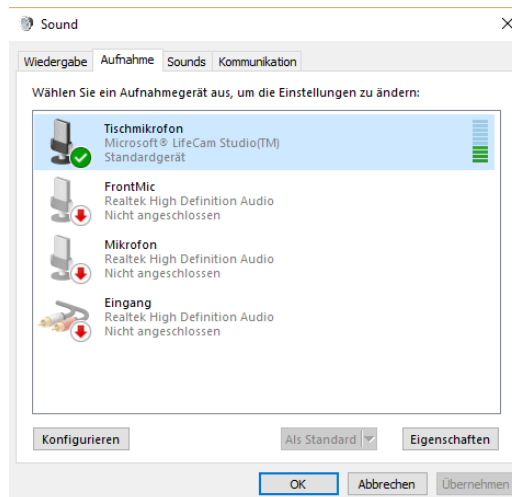
Klicken Sie auf das kleine Dreieck neben dem Mikrofonsymbol und stellen Sie ggf. die richtige Lautstärke ein:



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
<b>Statt der Freigabe (Folien, Webseiten, Videos) ist im Freigabe-Pod nur ein graues Feld zu sehen.</b>	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