

## Erste Hilfe bei Übertragungsstörungen im Internet


Für eine reibungslose Übertragung der Online-Live-Veranstaltungen oder -Trainings sind verschiedene Faktoren (wie z.B. Internetverfügbarkeit, Netzauslastung, Sicherheitseinstellungen an Ihrem Gerät) relevant, die wir nicht beeinflussen können. Die folgenden Tipps sollen erste Hilfe leisten, falls in Ihrer Veranstaltung Störungen bei der Übertragung auftreten sollten.

### 1. Sie hören und sehen den Vortragenden nicht, sehen aber seine Folien

Die Sicherheitseinstellungen des Browsers lassen die Medienwiedergabe nicht zu. Ändern Sie die Browsereinstellung oder wenden Sie sich an Ihre IT.

Falls das nicht zeitnah möglich ist, öffnen Sie die Online-Live-Veranstaltung oder -Training parallel im Browser Ihres Smartphones und schalten den Lautsprecher des Smartphones ein.

### 2. Sie haben Ton- oder Bildstörungen (zum Beispiel Bild ist eingefroren, Ton stockt)

Laden Sie im Browser die aktuelle Seite neu, der Kurzbefehl dafür ist: Strg + R oder klicken Sie auf das folgende Symbol des Browsers 

Haben Sie bitte Geduld. Manchmal kann das ein wenig dauern, das hängt mit Ihrer Internetverbindung und der aktuellen Netzauslastung zusammen.

### 3. Sie können nicht aktiv teilnehmen, also zum Beispiel keine Handzeichen geben, nicht in den Chat schreiben und auch nicht an Umfragen teilnehmen

Sie nutzen den Internet Explorer. Zu erkennen daran, dass unter Ihrem Namen in der Teilnehmerliste steht: „schaut über Webcast zu“. Bitte benutzen Sie einen anderen Internetbrowser für den Zugang in die Online-Live-Veranstaltung oder -Training.

### 4. Sie haben die Seite neu geladen, und es wird angezeigt „... startet in kürze“ oder „Sie werden verbunden“

Das Netz ist überlastet. Wiederholen Sie den Vorgang solange, bis Sie wieder im Übertragungsraum sind.

### 5. Sie hören und sehen den Vortragenden, aber die Folien werden nicht weitergeschaltet.

Laden Sie im Browser die aktuelle Seite neu, der Kurzbefehl dafür ist: Strg + R oder klicken Sie auf das folgende Symbol des Browsers.

Haben Sie bitte Geduld. Manchmal kann das ein wenig dauern, das hängt mit Ihrer Internetverbindung und der aktuellen Netzauslastung zusammen.