



# Audio

-Problembhebung



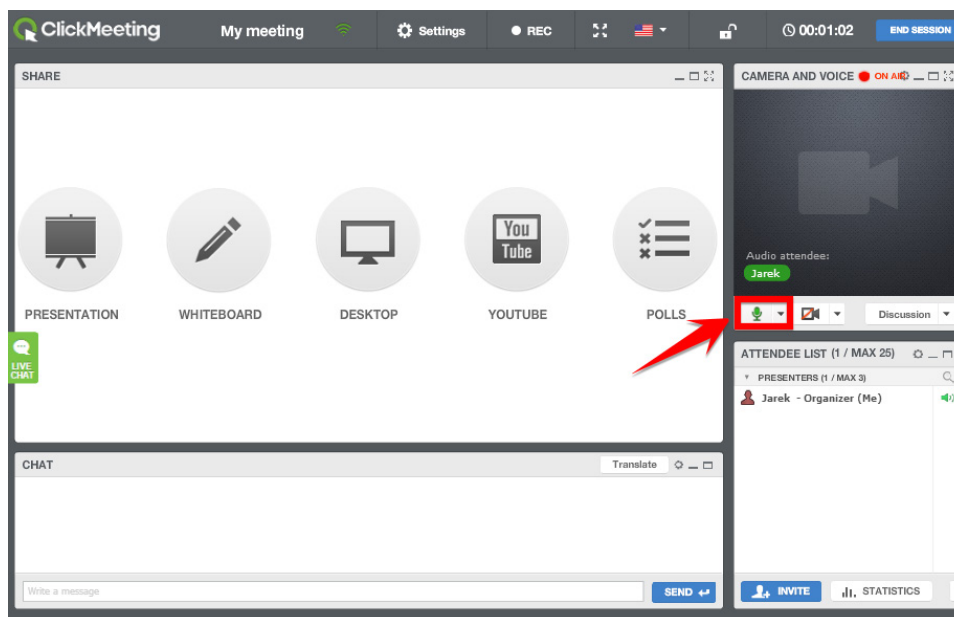
Unten finden Sie eine Liste der häufigsten Probleme und die entsprechenden Lösungen. Bitte ziehen Sie diese zu Rate, bevor Sie Ihr Audioproblem unserem Support-Team melden.

## Abgehackter und holpriger Ton

Schalten Sie den Video-Stream aus und lassen Sie nur den Audio-Stream angeschaltet. Hilft dies, ist Ihre Internetverbindung möglicherweise nicht ausreichend stabil. Bitte beachten Sie, dass Sie statt eines live Video-Streams auch einen Avatar oder Ihr eigenes Bild verwenden können.

## Teilnehmer können den Moderator nicht hören

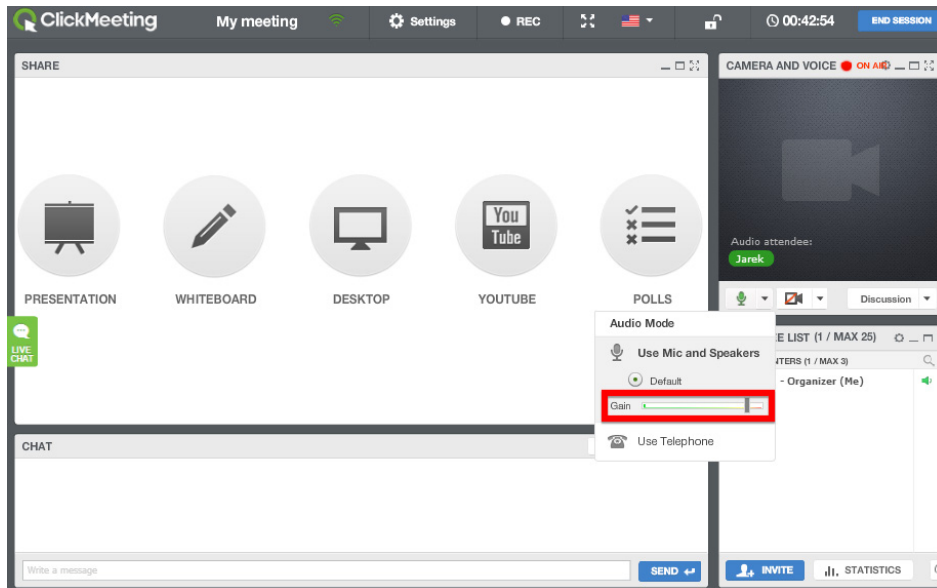
1. Der Moderator muss sicherstellen, dass sein Mikrofonsymbol im Raum an ist und dass die Lautstärke sowohl des Computer- als auch des Ruummikrofons auf ein angemessenes Level gesetzt wurde.



2. Stellen Sie sicher, dass andere Audio-/Video-Softwares (z. B. Skype) ausgeschaltet sind, da diese die Meeting-Funktionen beeinträchtigen können.

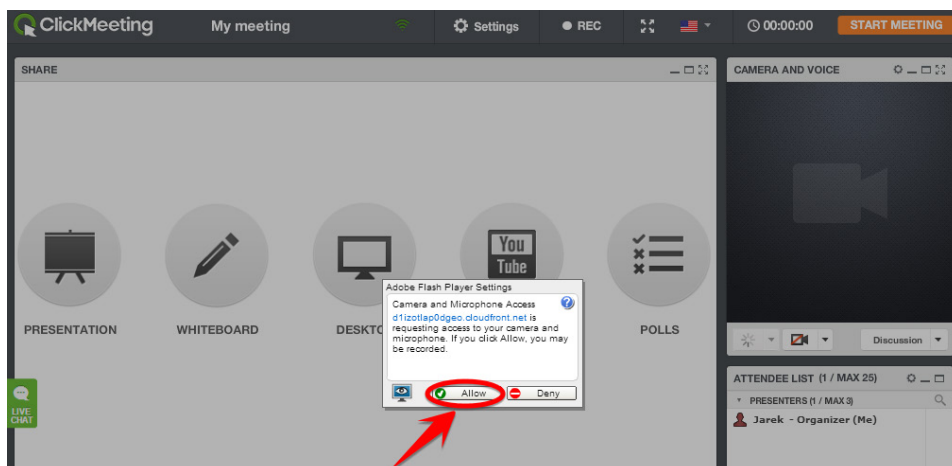
## Teilnehmer können den Moderator nicht gut / nur leise hören

Der Moderator sollte seine Lautstärke überprüfen. Der Lautstärkeregler sowohl für das Computer- als auch das Ruummikrofon sollte auf ein mittleres Niveau festgelegt sein. Ist der Ton immer noch zu leise, erhöhen Sie zuerst die Lautstärke am Computer und dann im Raum selbst. Bitte beachten Sie, dass keiner der Lautstärkeregler auf die höchste Stufe gesetzt werden sollte.



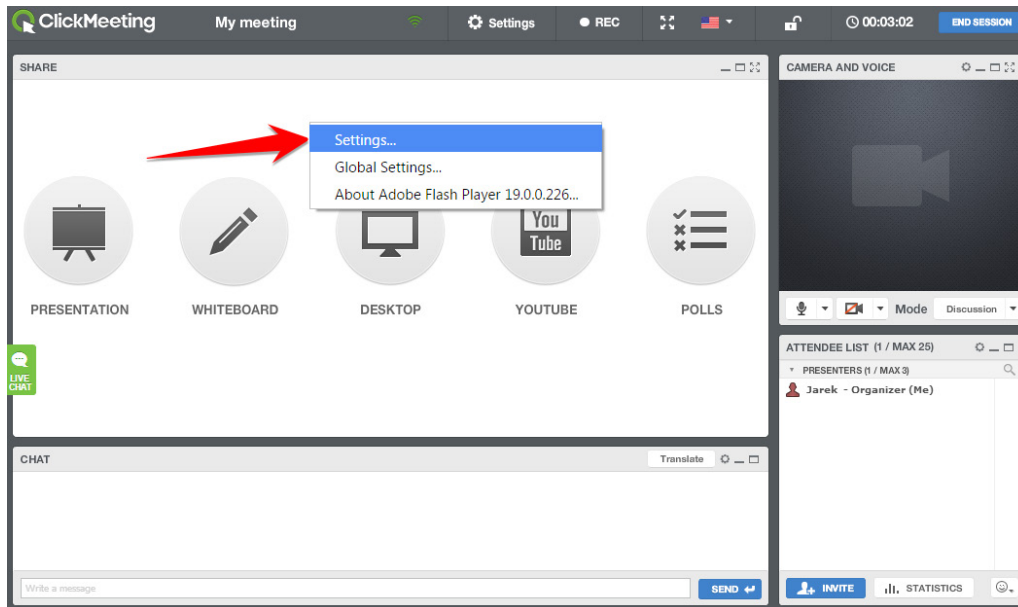
## Teilnehmer ist nicht zu hören / kann das Mikrofonsymbol nicht aktivieren

In diesem Fall hat der Teilnehmer höchstwahrscheinlich über das Einstellungsfenster von Adobe Flash Player oder Google Chrome den Zugang zur Kamera und zum Mikrofon abgelehnt. Dieses erscheint, wenn der Raum betreten wird.

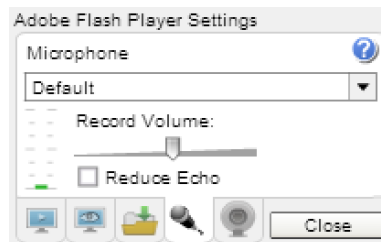


Für die Zugangsaktivierung:

1. Führen Sie auf eine Stelle im Raum einen Rechtsklick aus und klicken Sie auf **Einstellungen**, um das Adobe Flash Player Einstellungsfenster zu öffnen.

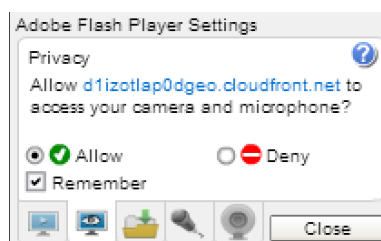


2. Klicken Sie auf das Mikrofonsymbol (vierter Tab von links) unten im Fenster und überprüfen Sie, ob das Mikrofon in der Dropdown-Liste vorhanden ist.



3. Sprechen Sie in das Mikrofon, um den Output zu testen. Registriert die Tonleiste Ihre Stimme in Form ansteigender Farbbalken, greift das Mikrofon erfolgreich Ihren Ton auf.

4. Gehen Sie im Einstellungsfenster des Adobe Flash Player zum zweiten Tab von links zurück und wählen Sie **Allow** (Erlauben) und **Remember** (Erinnern), sodass Ihre Mikrofonkonfiguration für zukünftige Meetings hinterlegt wird. Schließen Sie das Fenster. Klicken Sie im „Kamera und Ton“-Fenster auf das Mikrofonsymbol, um mit dem Audio fortzufahren.



Bei Verwendung von Google Chrome lesen Sie sich bitte unsere Anleitung **Audio- & Videoeinstellungen in Google Chrome** durch.

## Es gibt ein Echo

1. Schalten Sie alle anderen Softwares, die Audio und Video verwenden, aus.
2. Jeder Benutzer mit Mikrofon sollte Kopfhörer verwenden – entweder mit Ohrhörern (empfohlen) oder ein größeres Kopfhörer-Set mit einem Mikrofon (ein fortschrittlicheres Modell mit Echounterdrückung).
3. Gibt es ein Echo im Meeting und es ist unklar, welcher Benutzer das Echo erzeugt, sehen Sie sich die Liste der Benutzernamen im Videostream-Fenster an. Wenn jemand spricht oder Geräusche von sich gibt, wird der Benutzername grün. Wird ein Benutzername grün, bei dem es sich nicht um den Hauptredner handelt, erzeugt dieser das Echo.
4. Befinden sich zwei oder mehr Personen im selben Zimmer, sollten sie denselben Computer verwenden und mit den anderen Teilnehmern gemeinsam über einen Audiostream kommunizieren. Alternativ können sie separate Computer verwenden, wobei jedoch nur eine Person den Ton aktivieren sollte.

## Weitere Schritte

Sollten die Schritte oben Ihr Problem nicht lösen, kontaktieren Sie bitte unser Support Team oder Ihren Account Manager. Um Ihre Probleme lösen zu können, geben Sie bitte folgende detaillierte Informationen zu Ihrem Webinar/Meeting an: Name des Kontos, Datum und Zeitpunkt des Meetings sowie Details zu Bandbreite und System (Betriebssystem, Browsertyp und -version, FlashPlayer-Version). Sollten Sie über Aufnahmen oder Screenshots eines bestimmten Problems verfügen, stellen Sie diese bitte Ihrem Account Manager zur Verfügung, da diese bei der Ermittlung des Problems helfen werden.