# Troubleshooting **BigBlueButton**

- Technische Schwierigkeiten und wie Sie damit umgehen können

# Inhalt

1. Die Audioübertragung funktioniert nicht	1
2. Die Webcamübertragung funktioniert nicht	2
3. Die Fehlermeldung "1004 Incompatible SDP" wird angezeigt	3
4. Es gibt Schwierigkeiten bei der Übertragung in einer großen Gruppe	3
5. Die Bildschirmfreigabe kann nicht gestartet werden	3

## 1. Die Audioübertragung funktioniert nicht

Wenn Sie die Konferenz betreten, stellen Sie sicher, dass Sie den Button "Mit Mikrofon" auswählen und dem Browser den Zugriff auf das Mikrofon erlauben. Ein Pop-up-Fenster erscheint und Sie können den Zugriff durch klicken auf "Erlauben" gewähren (hier dargestellt im Browser Safari).



Es kann aber auch vorkommen, dass das Pop-up-Fenster nicht automatisch erscheint und Sie den Zugriff in Ihren Browser Einstellungen manuell ändern müssen. Dazu gehen Sie in Ihren Webbrowser (in den folgenden Bildern



dargestellt im Browser Firefox) in das Menü und klicken auf "Einstellungen".

Im Bereich "Einstellungen" können Sie unter "Datenschutz & Sicherheit" den Punkt "Berechtigungen" finden. Dort lassen sich sowohl die Mikrofon-, als auch die Kameraberechtigung einstellen. Stellen Sie den Mikrofonzugriff für BigBlueButton (<u>https://bbb.uol.de</u>) auf "Erlauben".

	Der Drowser wird durch Ihre Organisation verwatet.	P in Finstellungen suchen
Allgemein		
Startseite	Berechtigungen	
Q Suche	Standort	Einstellungen
Datenschutz &	Kamera	Einstellungen
- sichemen	Mikrofon	Linstellungen
	Benachrichtigungen Weitere Informationen	Einstellungen



Wenn andere Sie in der Videokonferenz nicht hören können, kann es aber auch daran liegen, dass der Browser eventuell das falsche Mikrofon an Ihrem Computer ausgewählt hat. Sie können den Telefon-Button zweimal drücken, um sich nochmals mit dem Mikrofon zu verbinden. Wenn Sie den Echo Test sehen, können Sie auf "Nein" klicken, um ein Mikrofon auszuwählen. Wählen Sie unter "Mikrofoneingang" Ihr gewünschtes Mikrofon aus.



Da es bei Safari oft zu Problemen mit der Webcam- oder der Audioübertragung kommt, wird empfohlen, die neuste Version von Firefox oder Chrome als Browser zu verwenden. Beide Browser unterstützen Echtzeitkommunikation im Web und bieten eine bessere Audioübertragung bei geringer Bandbreite als andere Browser. Falls es weiterhin Probleme bei der Audioübertragung gibt, kann dies an einer schlechten Internetverbindung liegen.

## 2. Die Webcamübertragung funktioniert nicht

Stellen Sie zunächst sicher, dass Sie dem Browser Zugriff auf Ihre Kamera erlauben. Normalerweise erscheint ein Pop-up-Fenster und Sie können den Zugriff auf die Kamera, sowie die zu verwendende Kamera und die Qualität einstellen (hier dargestellt im Browser Safari).

 	× Webcameinstellungen	
Darf "bbb.uol.de" deine Kamera verwenden? Diese Einstellung kannst du in den Safari-Einstellungen "Websites" ändern.	Kamens [rnlegrated Webcam v] Qealitik	
Niemals für diese Website Nicht erlauben Erlauben	Medium quality 🔍	

Es kann aber auch vorkommen, dass das Pop-up-Fenster nicht automatisch erscheint und Sie den Zugriff in Ihren Browser Einstellungen manuell ändern müssen. Dazu gehen Sie in Ihren Webbrowser (in den folgenden Bildern dargestellt im Browser Firefox) in das Menü und klicken auf "Einstellungen". Im Bereich "Einstellungen" können

y 🚽 🔟 🚍 🚽	Sie unter "Datenschutz & Sicherheit	' den Punkt	Einstellungen - Kamerazugriff X
Seitenelemente blockieren     Standard	"Berechtigungen" finden. Dort lassen sig	ch sowohl die Die folgenden Website dürfen. Sie können fes	is haben um Erlaubnis angefragt, auf Ihre Kamera zugreifen zu    filden, welche Websites auf Ihre Kamera zugreifen dürfen.
Neues Fenster Strg+N     Neues privates Fenster Stro+LImschalt+P	Mikrofon-, als auch die Kamera	berechtigung Weiterhin können Sie	alle zukünftigen Anfragen für den Zugriff auf Ihre Kamera
Vorherige Sitzung wiederherstellen	einstellen Stellen Sie den Kame	azugriff für	
7000 - 000 + 7		P Website suchen	
200m - 30% T K.	BigBlueButton ( <u>https://bbb.uol.de</u> ) auf	"Erlauben". Website	Status
Bearbeiten 👗 🏠 🛱		https://bbb.uol.de	Erlauben
III\ Bibliothek >		https://meeting.uol.d	e Erlauben •
Zugangsdaten und Passwörter			
The Add-ons Strg+Umschalt+A			
Anpassen	Draw Research wird of unb they Presselection unsurbot	Q in Einstellensen sochen	
Datei öffenn Stra+O	Cost providel with participane of Semigraphy Lewalter	P III CHARLENINGCH ANNUCH	~
Seite speichern unter Strg+S	ligemein	Website egtfernen	Alle Websites entfernen
🖶 Drucken	tartseite Berechtigungen		
Q Seite durchsuchen Strg+F Q Su	uche 💿 Standort	Einstellungen Neue Anfragen fü	r den Zugriff auf Ihre Kamera blockieren
Sonstiges >	atenschutz & Kamera icherheit	Einstellungen Dies wird alle nich den Zupriff auf ih	it oben aufgeführten Websites daran hindern, um die Erlaubnis für re Kamera anzufragen. Durch das Blockieren des Zugriffs auf Ihre
Web-Entwickler >	Mikrofon	Einstellungen Kamera können e	inige Funktionen von Webseiten nicht mehr funktionieren.
(2) Hilfe >	Benachrichtigungen Weitere Informationen	Einstellungen	Abbrechen Änderungen speichern
O Beenden Strg+Umschalt+Q	Benachrichtigungen bis zum Neustart von Firefox deaktivieren		

Da es bei Safari oft zu Problemen mit der Webcam oder der Audioübertragung kommt, wird empfohlen, die neuste Version von Firefox oder Chrome als Browser zu verwenden. Beide Browser unterstützen Echtzeitkommunikation im Web und bieten eine bessere Audioübertragung bei geringer Bandbreite als andere Browser. Falls die Probleme bestehen bleiben, kann es an einer schlechten Internetverbindung liegen. In diesem Fall kann versucht werden, die Kameraübertragung zu stoppen.

#### 3. Die Fehlermeldung "1004 Incompatible SDP" wird angezeigt

Hier sind wahrscheinlich Sicherheitserweiterungen im Webbrowser die Ursache. Dies können beispielsweise Privacy Badger, Noscript, AdBlock\* oder ähnliche sein. Viele dieser Erweiterungen gibt es für gängige Webbrowser. Stellen Sie sicher, dass keine dieser Erweiterungen die Wiedergabe von BigBlueButton verhindert. Im Menü des Browsers (hier: Firefox) kann beispielsweise unter "Einstellungen" im Bereich "Datenschutz & Sicherheit" eingestellt werden, ob Pop-up-Fenster blockiert werden sollen und welche Seitenelemente blockiert werden sollen.

Startseite	Seitenelemente blockieren
🕽 Suche	Schützen Sie Ihre Privatsphäre während des Surfens, indem Sie unsichthare Ausnahmen verwalten
Datenschutz &	Innalte blockeren. Diese verfolgen sonst, welche Websites sie besuchen, und legen ein Profil über Sie an. Das Blockieren einiger dieser Inhalte kann das Laden
Sicherheit	von Websites beschleunigen. Weitere Informationen
	Standard Anapowegenes Blockieren für gleichzeitigen Schutz und Leistung. Einige Bemente zur Aktivitäterwerfolgung werden erlaubt, damit Webaites funktionieren.     J     Gekonnte Flemente zur Aktivitäterwerfolgung nur in privaten Fenstern     Streng
	Besserer Schutz. Einige Websites funktionieren eventuell nicht richtig.
	Benutzerdefiniert *
	Entsprechend den Einstellungen blockieren:
Erweiterungen & Themes	



# 4. Es gibt Schwierigkeiten bei der Übertragung in einer großen Gruppe

Bei einer Videokonferenz mit BigBlueButton kann es bei einer großen Gruppe zu einer Überbelastung des Systems kommen und somit zu Schwierigkeiten bei der Übertragung. Es kann daher hilfreich sein, alle Kameras und die Mikrofone auszuschalten und nur dann anzuschalten, wenn jemand spricht.

🔅 Allg Starts

Q Suche

۵

#### 5. Die Bildschirmfreigabe kann nicht gestartet werden

Stellen Sie sicher, dass Sie den Status "Präsentator" haben. Falls nicht können Sie einfach durch klicken auf die gewünschte Person, diese Person zum "Präsentator" machen. Als "Präsentator" haben Sie die Möglichkeit, Ihren Bildschirm durch klicken auf den "Bildschirm freigeben" Button zu teilen. Dabei können Sie ein bestimmtes Fenster, den gesamten Bildschirm oder auch ein



bestimmtes Dokument teilen.



