

Troubleshooting BigBlueButton

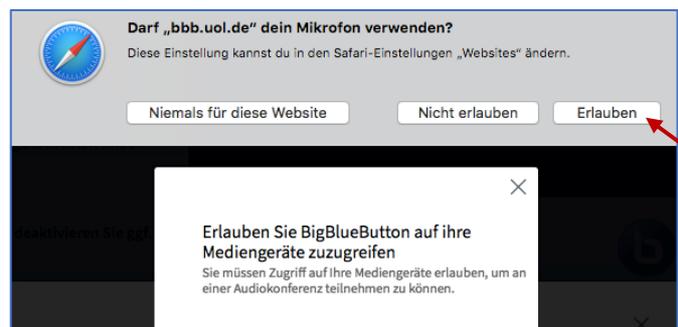
– Technische Schwierigkeiten und wie Sie damit umgehen können

Inhalt

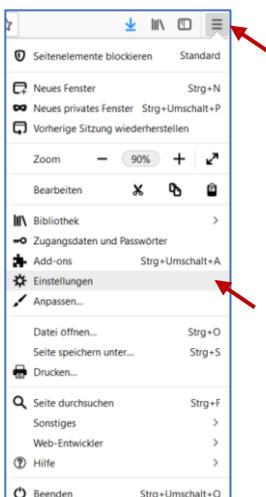
1. Die Audioübertragung funktioniert nicht..... 1
2. Die Webcamübertragung funktioniert nicht..... 2
3. Die Fehlermeldung “1004 Incompatible SDP” wird angezeigt..... 3
4. Es gibt Schwierigkeiten bei der Übertragung in einer großen Gruppe 3
5. Die Bildschirmfreigabe kann nicht gestartet werden 3

1. Die Audioübertragung funktioniert nicht

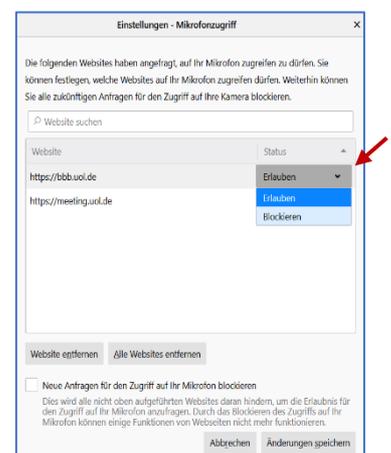
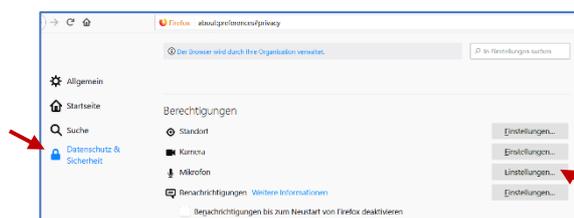
Wenn Sie die Konferenz betreten, stellen Sie sicher, dass Sie den Button “Mit Mikrofon” auswählen und dem Browser den Zugriff auf das Mikrofon erlauben. Ein Pop-up-Fenster erscheint und Sie können den Zugriff durch klicken auf “Erlauben” gewähren (hier dargestellt im Browser Safari).



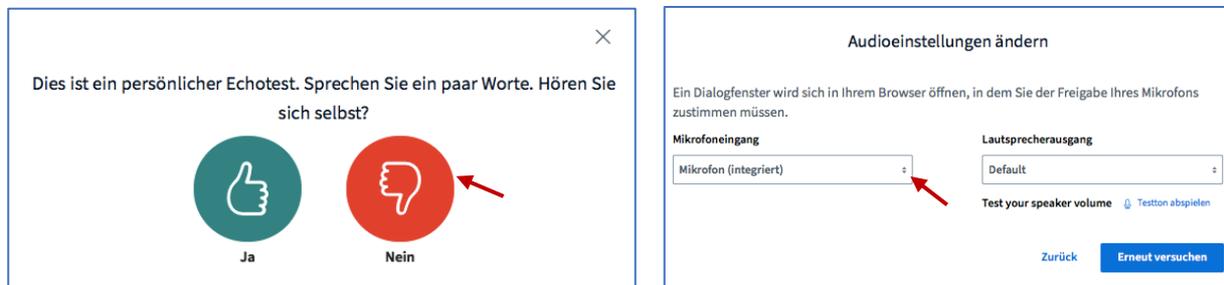
Es kann aber auch vorkommen, dass das Pop-up-Fenster nicht automatisch erscheint und Sie den Zugriff in Ihren Browser Einstellungen manuell ändern müssen. Dazu gehen Sie in Ihren Webbrowser (in den folgenden Bildern dargestellt im Browser Firefox) in das Menü und klicken auf “Einstellungen”.



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 (<https://bbb.uol.de>) auf “Erlauben”.



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.



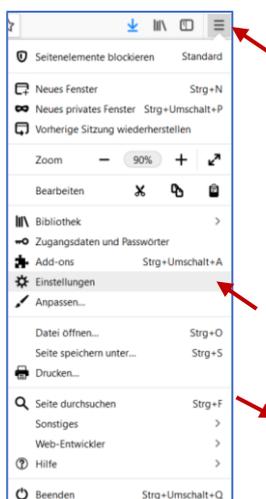
Da es bei Safari oft zu Problemen mit der Webcam- oder der Audioübertragung kommt, wird empfohlen, die neueste Version von Firefox oder Chrome als Browser zu verwenden. Beide Browser unterstützen Echtzeitkommunikation im Web und bieten eine bessere Audioübertragung bei geringer Bandbreite als andere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

2. Die Webcamübertragung funktioniert nicht

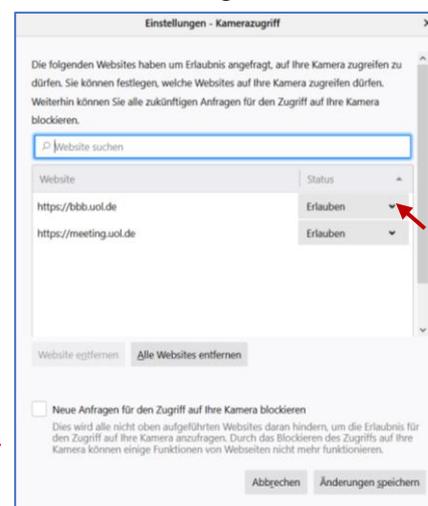
Stellen Sie zunächst sicher, dass Sie dem Browser Zugriff auf Ihre Kamera erlauben. Normalerweise erscheint ein Pop-up-Fenster und Sie können den Zugriff auf die Kamera, sowie die zu verwendende Kamera und die Qualität einstellen (hier dargestellt im Browser Safari).



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



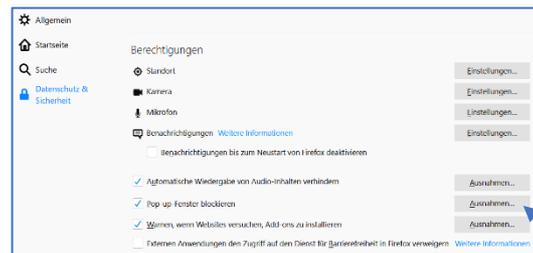
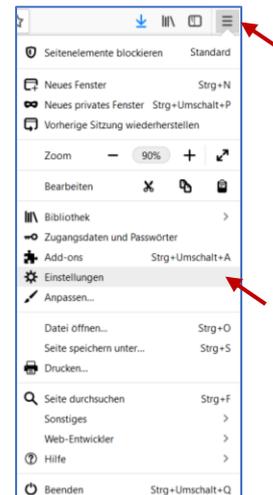
Sie unter "Datenschutz & Sicherheit" den Punkt "Berechtigungen" finden. Dort lassen sich sowohl die Mikrofon-, als auch die Kameraberechtigung einstellen. Stellen Sie den Kamerazugriff für BigBlueButton (<https://bbb.uol.de>) auf "Erlauben".



Da es bei Safari oft zu Problemen mit der Webcam oder der Audioübertragung kommt, wird empfohlen, die neueste 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.



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.

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.

