

 ClickMeeting

Audio

-Problembhebung

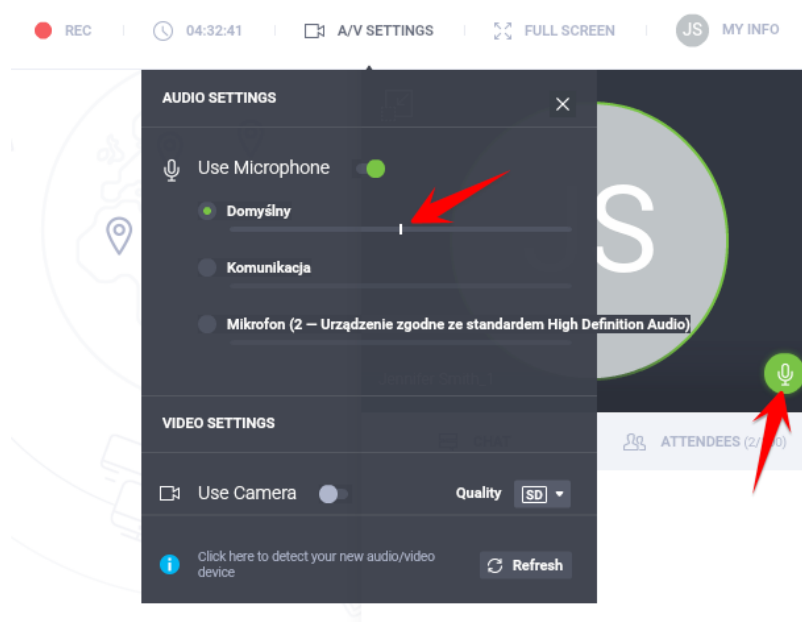
Nachfolgend finden Sie eine Liste der häufigsten Tonprobleme und deren Lösungen. Bitte sehen Sie sich diese Liste an, bevor Sie Ihr Tonproblem unserem Kundendienstteam melden.

Der Ton ist abgehackt und holprig

Schalten Sie den Videostream aus und lassen Sie nur den Audiostream aktiviert. Wenn das hilft, ist Ihre Internetverbindung möglicherweise nicht stabil genug.

Teilnehmer können den Moderator nicht hören

1. Der Moderator muss darauf achten, dass das Mikrofonsymbol in seinem Webinarraum aktiviert ist und dass die Lautstärkepegel des Computers und des Webinarraummikrofons korrekt eingestellt sind.

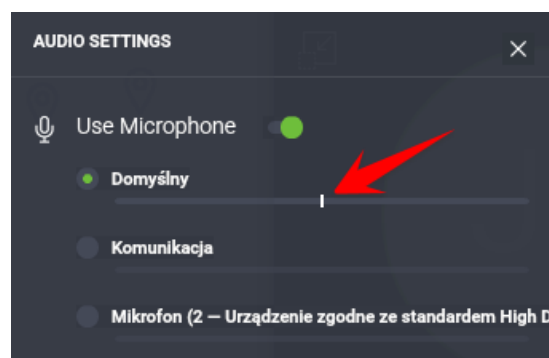


2. Vergewissern Sie sich, dass andere Audio-/Videosoftware (z. B. Skype) deaktiviert ist, da diese die Funktionen von ClickMeeting stören können.

3. Vergewissern Sie sich, dass Sie den Webinar-Modus nicht auf **Nur Moderatoren** geändert haben. Wenn dieser Modus aktiviert ist, können sich nur die Moderatoren gegenseitig hören und sehen.

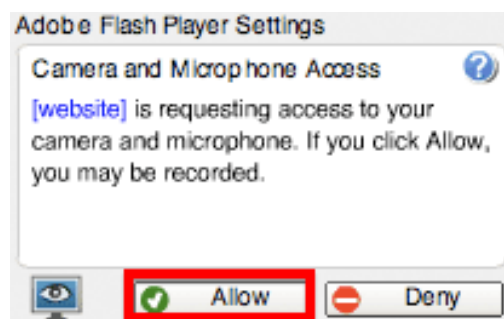
Teilnehmer können den Moderator nicht gut hören oder die Lautstärke ist zu niedrig

Der Moderator muss die Lautstärke überprüfen. Die Lautstärkeregler für das Computer- und das Raummikrofonsymbol sollten auf einen mittleren Pegel eingestellt sein. Wenn die Lautstärke zu gering ist, erhöhen Sie sie zuerst auf dem Computer und dann im Webinarraum. Beachten Sie, dass keiner der Lautstärkeregler auf den Maximalpegel eingestellt werden sollte.



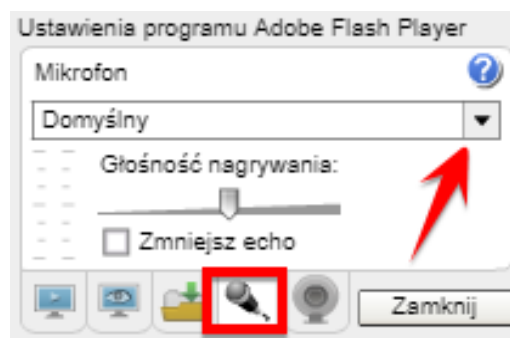
Teilnehmer kann nicht gehört werden oder das Mikrofonsymbol nicht aktivieren

Möglicherweise hat der Teilnehmer den Zugriff auf Kamera und Mikrofon im Einstellungsfenster von Adobe Flash Player oder Google Chrome verweigert, das beim Betreten des Raums eingeblendet wurde.

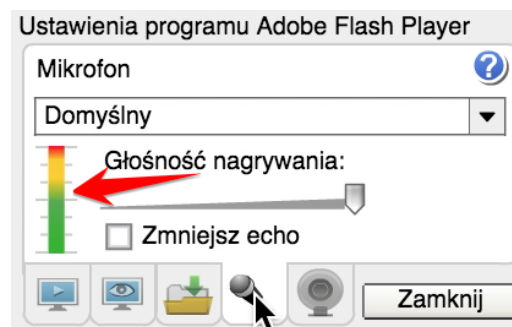


Zugriff ermöglichen:

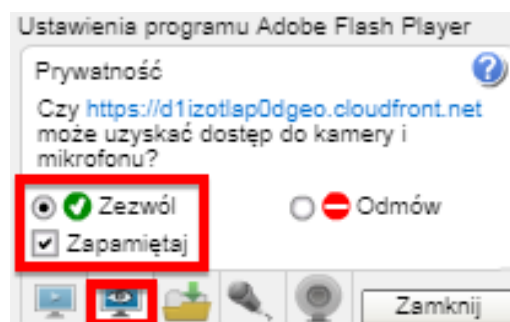
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Raum, und klicken Sie auf **Einstellungen**, um das Einstellungsfenster des Adobe Flash Player zu öffnen.
2. Klicken Sie auf das Mikrofonsymbol am unteren Fensterrand (die vierte Registerkarte von links) und prüfen Sie in der Dropdown-Liste, ob ein Mikrofon verfügbar ist.



3. Sprechen Sie in das Mikrofon, um die Ausgabe zu testen. Wenn die Klangaktivitätsleiste Ihre Stimme beim Sprechen registriert, sehen Sie ansteigende Farben. Dies bedeutet, dass das Mikrofon den Ton aufnimmt.



4. Klicken Sie im Einstellungsfenster des Adobe Flash Player auf die zweite Registerkarte von links und wählen Sie auf **Erlauben** und **Merken**, damit Ihre Mikrofonkonfiguration für zukünftige Veranstaltungen gespeichert wird. Schließen Sie das Fenster. Klicken Sie auf das Mikrofonsymbol in der Audio/Videobox, um mit Ton fortzufahren.



Wenn Sie Google Chrome verwenden, lesen Sie bitte in unserem Handbuch nach: *Audio- und Videoeinstellungen in Google Chrome*.

Es gibt ein Echo

1. Schalten Sie alle anderen Programme, die Audio und Video verwenden, aus.
2. Alle Benutzer, die ihr Mikrofon aktiviert haben, sollten Kopfhörer verwenden – entweder Ohrhörer (empfohlen) oder ein Headset mit Mikrofon (ein fortschrittliches Modell, das Echos beseitigt).
3. Wenn ein Echo während der Veranstaltung auftritt und nicht klar ist, welcher Benutzer das Echo erzeugt, sehen Sie sich die Liste der Benutzernamen im Videostream-Fenster an. Wenn jemand spricht oder Geräusche verursacht, wird sein Benutzername grün angezeigt. Wenn ein anderer Benutzer als der Hauptsprecher einen Benutzernamen hat, der grün wird, erzeugt er das Echo.
4. Wenn zwei oder mehr Personen im selben Raum anwesend sind, sollten sie denselben Computer verwenden und mit den Teilnehmern über einen gemeinsamen Audiostream sprechen. Alternativ können sie auch getrennte Computer verwenden, aber nur einer sollte den Ton aktivieren.

Weitere Schritte

Wenn die oben genannten Schritte Ihr Problem nicht lösen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst. Um Ihre Probleme zu lösen, geben Sie bitte die folgenden Webinardetails an: Name des Kontos, Datum und Uhrzeit der Veranstaltung, Bandbreite und Systemdetails (Betriebssystem, Browsertyp und -version, FlashPlayer-Version).

Wenn Sie Aufzeichnungen oder Screenshots von einem bestimmten Problem haben, senden Sie diese bitte mit Ihrer Nachricht, da sie dem Kundensupport-Team helfen, das Problem zu ermitteln.