



Achtung!!!

Bei Störungen oder Problemen an Samstagen mit unserem Webkonferenzsystem BigBlueButton, Hilfe unter:

Service-Nr.: 0152 38 70 60 39

Erreichbarkeit: 07:45 Uhr – 13:00 Uhr

Ansprechpartner: Herr Schröder

An den Arbeitstagen erreichen Sie uns unter den Telefon-Nummern:

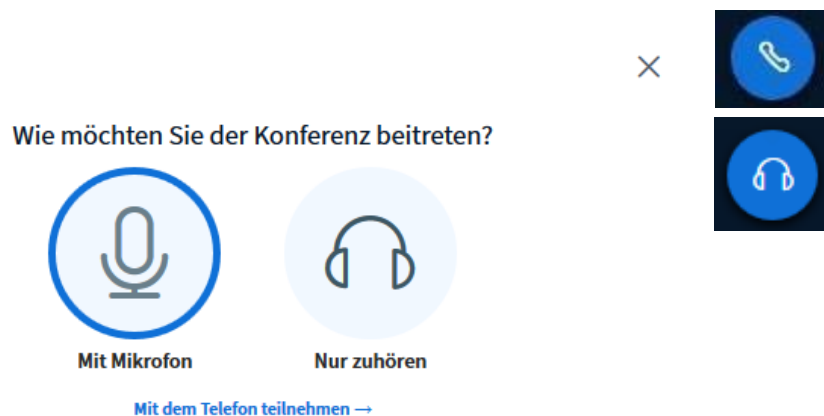
0391 56540-62 oder 0391 56540-26

Umgang mit häufigen Problemen in BBB

1) Audioprobleme

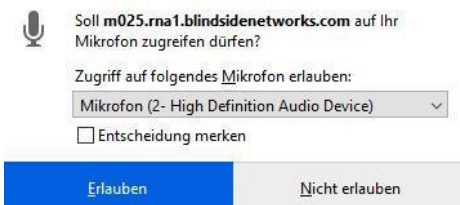
Andere können mich nicht hören bzw. ich kann mein Mikro nicht freigeben.

Haben Sie beim Betreten des Online-Meetings „mit Mikrofon“ oder doch „nur zuhören“ gewählt? – Dies können Sie nachträglich ändern, indem Sie auf das Telefonhörer-Icon/Kopfhörer-Icon in der unteren Menüleiste klicken.

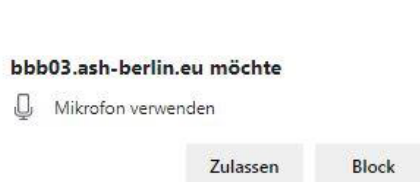


Haben Sie danach die **Freigabe** Ihres Mikrofons in Ihrem Browser **bestätigt** (Erlauben/Zulassen)?

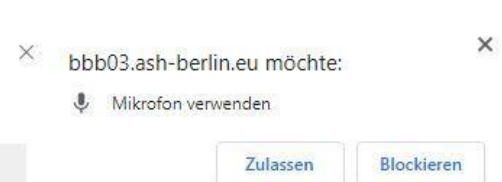
Wenn nicht, versuchen Sie sich erneut über das Telefonhörer-Icon einzuwählen.



(Mozilla Firefox)



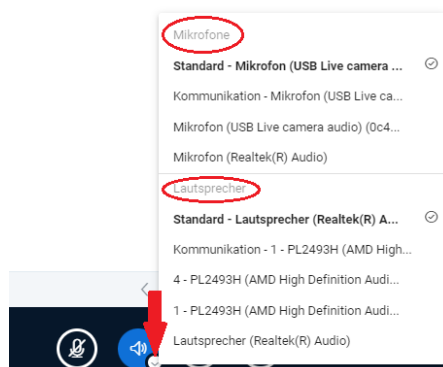
(Google Chrome)



(Microsoft Edge)

Konnten Sie sich beim **Echotest** hören?

Wenn nicht, klicken Sie auf Nein und wählen ggf. ein anderes Mikrofon aus.



Nutzen Sie ein Notebook oder ein externes Headset?

Manche Headsets und Notebooks haben nochmal einen **eigenen Stummschalter**, mit dem man hardwareseitig das Mikrofon stummschalten kann. Bitte überprüfen Sie das entsprechend.

Wird Ihr externes Mikrofon überhaupt erkannt?

Es müsste dann in Ihrem Gerätemanager zu finden sein. Überprüfen Sie dann bitte auch, ob die nötigen **Treiber** installiert sind. Einige Probleme lassen sich auch durch ein Treiberupdate lösen.

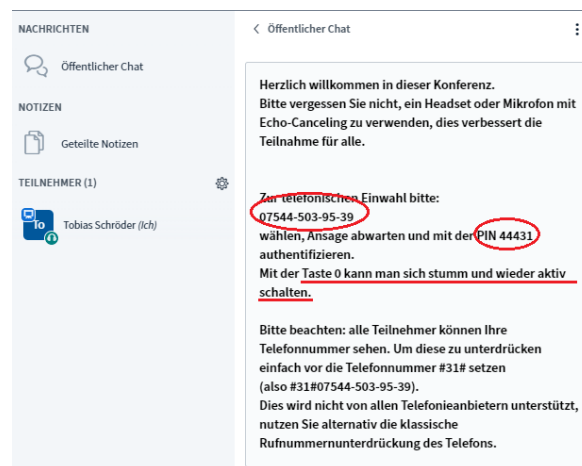
Kann es sein, dass gerade eine andere Software auf Ihr Mikrofon zugreift?

Falls ja, beenden Sie diese Software.

Nutzen Sie eine VPN-Verbindung um z. B. auf dienstliche Mails zuzugreifen?

Falls ja, beenden Sie diese Anwendung.

Sollte keiner dieser Tipps zu einer Lösung des Problems führen, nutzen Sie bitte die Möglichkeit der telefonischen Einwahl. Alle nötigen Hinweise finden Sie im Chatfenster.



2) Die Videokonferenz-Plattform lädt nicht (dunkelblauer Bildschirm, ggf. weiße Ladepunkte mittig)

Sie verwenden einen **nicht unterstützen/veralteten Internet-Browser** bzw. Betriebssystem empfohlen wird eine aktuelle Version von Firefox/Chrome (bzw. auf Smartphones/Tablets der Standard-Browser) sowie eine aktuelle Version des Betriebssystems (z. B. Windows 10)

oder

Eine **Firewall/ AntiVirus-Lösung** verhindert die Verbindung überprüfen Sie Ihre AntiVirus-Lösung, in Unternehmens-Umgebungen wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator

oder

Nutzen Sie eine VPN-Verbindung um z. B. auf dienstliche Mails zuzugreifen? Falls ja, beenden Sie diese Anwendung.

3) Häufige Fehlercodes

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. – Bitte deaktivieren Sie dies Erweiterungen oder nutzen Sie einen alternativen Browser

Tritt der Fehler **„1002: Could not make a WebSocket connection“** auf, heißt das, dass Browser und Server gegenseitig keine Verbindung haben aufbauen können. In aller Regel handelt es sich dann um ein Problem mit der Netzwerk-/Internetverbindung, einer Firewall oder einer aktiven VPN-Verbindung.

Der Fehler **„1020: media could not reach the server“** deutet auf Netzwerk-Probleme zwischen dem Browser und dem BigBlueButton-Server hin. Aktualisieren oder wechseln Sie Ihren Browser. (tritt häufig bei Apple Geräten mit Safari Browser auf)

Der Fehler **„1007: ICE negotiation failed“** deutet auf nicht weiter definierte Netzwerk-Probleme hin. Tritt der Fehler nur bei Ihnen auf, sind folgende Punkte zu prüfen.

- Beschränkt eine Firewall den Zugriff?
- Haben Sie in Ihrem Browser alle Berechtigungen für Audio- und Videoverbindungen erteilt?
- Ist Ihr Browser aktuell?

Tritt der Fehler bei weiteren Nutzern auf, liegt wahrscheinlich ein Fehler auf dem BBB-Server der Sikosa vor.

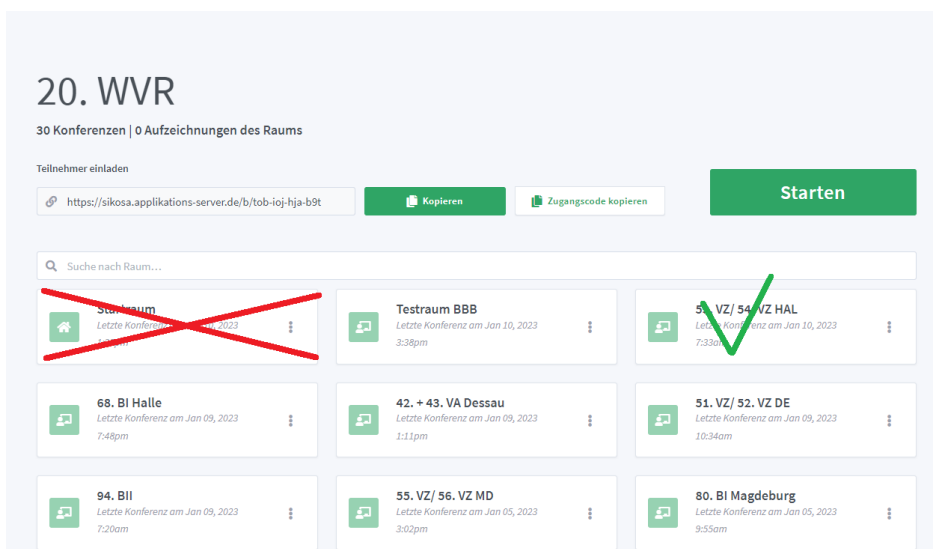
4) Sonstige Probleme

„Ich bin alleine in meinem Raum.“

Vermutlich befinden Sie sich in Ihrem privaten „Startraum“.

Bitte beenden Sie die Konferenz und wählen Sie den korrekten Raum.

(häufiges Problem der Dozent/-innen)



The screenshot shows the BigBlueButton interface for a room named "20. WVR". It displays a list of rooms with their last conference times. The "Startraum" room is crossed out with a red X, and the "51. VZ/ 52. VZ DE" room has a green checkmark.

Room Name	Last Conference
Startraum	Letzte Konferenz am Jan 09, 2023
Testraum BBB	Letzte Konferenz am Jan 10, 2023 3:38pm
51. VZ/ 52. VZ DE	Letzte Konferenz am Jan 10, 2023 7:38am
68. BI Halle	Letzte Konferenz am Jan 09, 2023 7:48pm
42. + 43. VA Dessau	Letzte Konferenz am Jan 09, 2023 1:11pm
51. VZ/ 52. VZ DE	Letzte Konferenz am Jan 09, 2023 10:34am
94. BI I	Letzte Konferenz am Jan 09, 2023 7:20am
55. VZ/ 56. VZ MD	Letzte Konferenz am Jan 05, 2023 3:02pm
80. BI Magdeburg	Letzte Konferenz am Jan 05, 2023 9:55am