

Interwise –

Hinweise zu möglichen Problemen mit Video-Conferencing

Mögliche bekannte Probleme/Fehlerquellen:

- I. Haken nicht gesetzt bei Einrichtung der Sitzung
- II. Video-Fenster liegt im Hintergrund und wird durch Interwise-Applikation verdeckt
- III. Auflösung der Video-Cam/Web-Cam ist zu hoch

Lösungsansätze:

I. Haken nicht gesetzt bei Einrichtung der Sitzung

Bei der Einrichtung des Events im Interwise Communication Center muss explizit die Option „Video Conferencing“ aktiviert werden. Bei der standardmäßigen Voreinstellung für die Einrichtung von Sitzungen ist diese Option deaktiviert. Wird an dieser Stelle kein Haken bei „Video Conferencing“ gesetzt, kann dieses Feature später nicht genutzt werden.

Anmerkung:

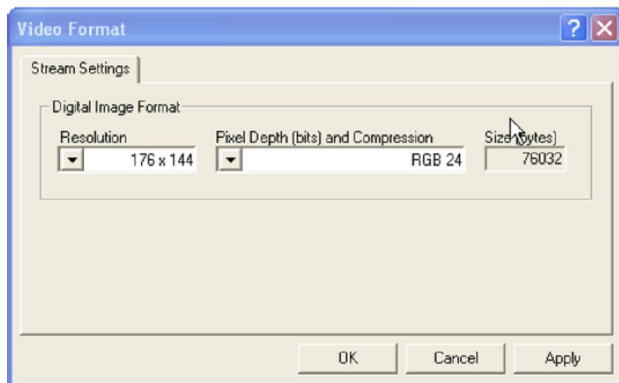
Bitte stellen Sie vor dem betreten einer Sitzung sicher, dass ihre Kamera auch am System angeschlossen ist.

II. Video-Fenster liegt im Hintergrund und wird durch Interwise-Applikation verdeckt

Für den Fall dass Sie die obere Möglichkeit bereits überprüft haben vergewissern Sie sich bitte, dass das Videofenster nicht durch die Interwise Participant Applikation verdeckt wird. Unter Umständen bekommt das Videofenster nicht den Fokus und verbleibt daher im Hintergrund.

III. Auflösung der Video-Cam ist zu hoch

Bitte stellen Sie sicher, dass die Einstellungen bzgl. Ihrer Video-Cam auch korrekt sind. Gehen Sie dazu in ihrem Interwise Participant Client in der Menüleiste auf Audio/Video -> My Video Settings -> Format Settings.



Die maximal unterstützte Fenstergröße beträgt im Interwise 176 x 144 Pixel. Sollten Sie Probleme mit ihrer Video-Cam haben, dann wählen Sie eine niedrigere Auflösung. In Analogie dazu auch aus Gründen der allgemeinen Performance, insbesondere in dem Fall das ihr Internetanschluss nur über eine geringe Bandbreite verfügt.

Interwise –

Hinweise zu möglichen Problemen mit dem Headset

Mögliche bekannte Probleme/Fehlerquellen:

- I. Hardware Installation (Kabel, / Stecker)
- II. Audio-Setup und Systemeinstellungen

Lösungsansätze:

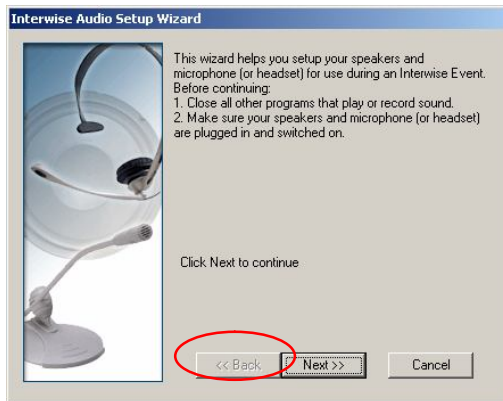
I. Hardware Installation

In den meisten Fällen hat ihr Headset einen grünen Stecker mit einem Kopfhörersymbol, welches mit der entsprechenden Buchse in ihrem Laptop oder Rechner verbunden werden muss. In Analogie dazu verfahren Sie mit dem zumeist roten Stecker für das Mikrofon.

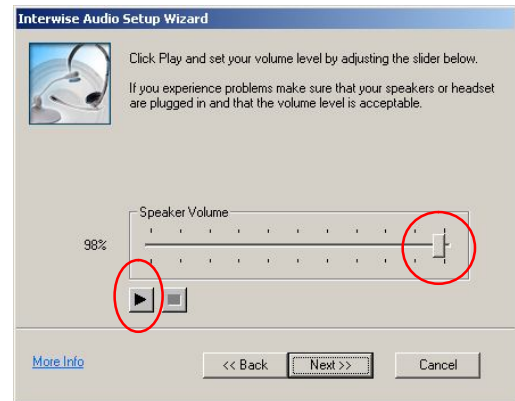
Anmerkung: Manche Headset-Varianten haben einen Ein/Aus-Schalter bzw. einen Lautstärkeregler an ihrem Kabel. Bitte stellen Sie sicher, dass das Mikrofon dort nicht deaktiviert bzw. der Kopfhörer auf lautlos gestellt wurde.

II. Audio-Setup und Systemeinstellungen

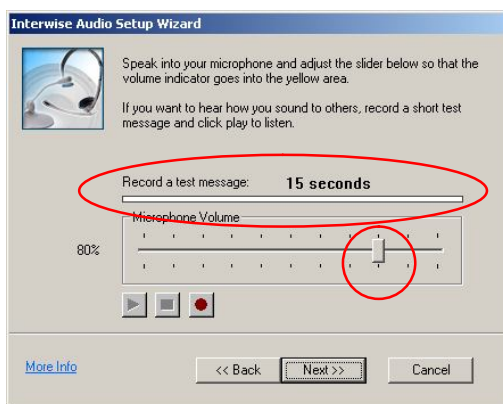
Klicken Sie innerhalb ihrer Interwise Participant Applikation auf Audio/Video -> Audio Setup Wizzard.



1. Klicken Sie auf „Next“



2. Klicken Sie auf das Abspielsymbol und stellen Sie mit dem Schieberegler die Lautstärke ein. Klicken Sie im Anschluss auf „Next“.



3. Sprechen Sie ins Mikrofon und passen Sie mit dem Schieberegler die Lautstärke an. Achten Sie darauf das der Lautstärkepegel nur selten in den gelben Bereich kommt. Klicken sie im Anschluss auf „Next“.

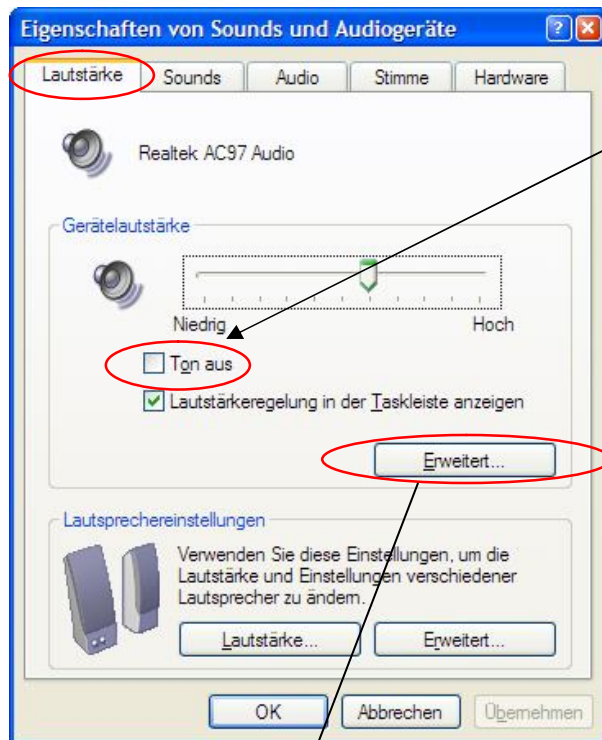


4. Klicken Sie auf „Finsih“.

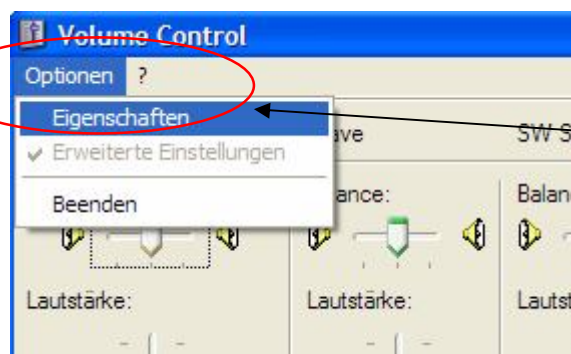
Problembehebung (falls die oberen Schritte nicht zum Erfolg führen)

Für den Fall das sie der oberen Anleitung gefolgt sind und ihr Kopfhörer trotzdem schweigt bzw. das Mikrofon nicht funktioniert, dann befolgen Sie bitte die unteren Schritte:

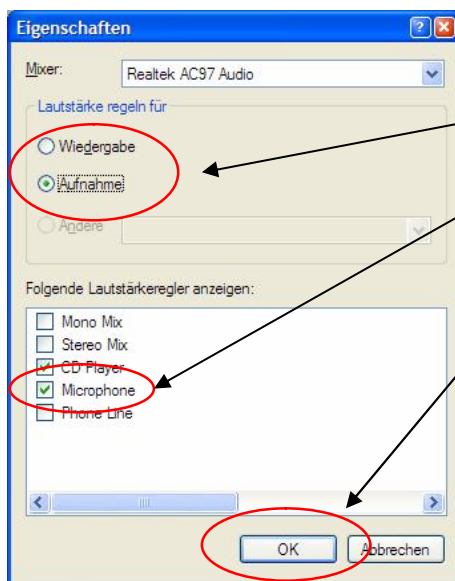
Klicken Sie auf Start -> Systemsteuerung -> Sounds und Audiogeräte.



Entfernen Sie dort den Haken bei "Ton aus". Klicken Sie im Anschluss auf den Button "Erweitert" im Bereich "Gerätelautstärke".



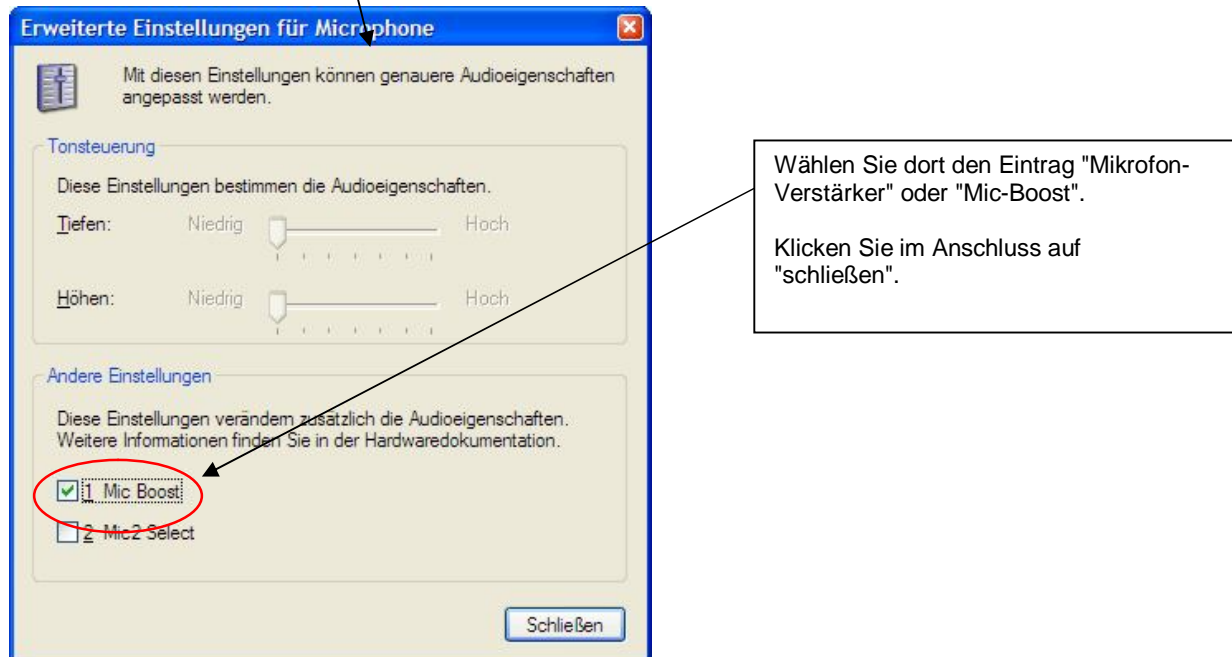
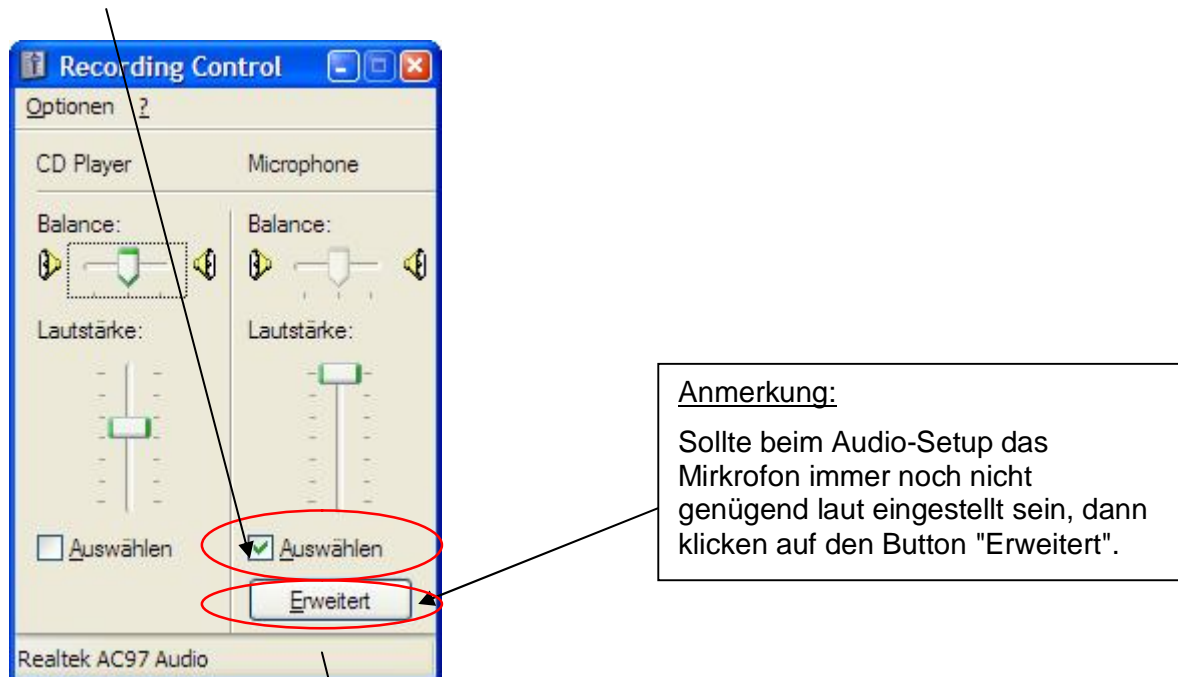
Wählen Sie dort im Menü "Optionen" den Eintrag "Eigenschaften".



Wählen Sie dort unter "Aufnahme" die Anzeige des Mikrofons aus. Setzen Sie dazu einen Haken vor den Eintrag.

Klicken Sie im Anschluss auf "OK".

Stellen Sie sicher, dass der Haken bei "Mikrofon" gesetzt ist.



Schließen Sie das Fenster und führen Sie im Anschluss nochmals im Interwise ein **AUDIO-SETUP** durch (siehe oben). Falls alle diese Maßnahmen keinen Erfolg haben, dann könnte es ein "Treiber-Problem" geben oder ein "Hardware-Defekt" vorliegen. Wenden sie sich dann für weitere Fragen an eine Fachperson (Systemadministrator).