

Adobe Connect FAQs

Stand: 04.10.2017

Inhalt

1.	Vorbereitung zur Nutzung von Adobe Connect	2
1.1.	Was Sie zur Teilnahme an einer Webkonferenz benötigen	2
1.2.	Hilfe.....	3
2.	Probleme	4
2.1.	Problemlösung: Seite lädt nicht.....	4
2.2.	Problemlösung: Teilnehmer*in kann nicht hören.....	4
2.3.	Problemlösung: Teilnehmer*in kann nicht sprechen	5

1. Vorbereitung zur Nutzung von Adobe Connect

1.1. Was Sie zur Teilnahme an einer Webkonferenz benötigen

- Windows 7 oder neuer / Mac OS X 10.8 oder neuer / Tablet oder Smartphone
 - Bei älteren Rechnern kann es zu Performance-Einbußen kommen, daher ist die Verwendung eines aktuellen Rechners sinnvoll.
 - Mobile Apps für Android und iOS (iPhone, iPad) mit eingeschränkten Funktionen (z.B. kein Assistent für Audio-Einrichtung).
(Teilnehmer*innen, die über eine derartige App am Meeting teilnehmen, erkennen Sie in der Teilnehmerliste an einem kleinen Handy-Symbol.)
 - Smartphone i.d.R. mit zu kleinem Bildschirm für volle Nutzbarkeit
Download: <http://www.adobe.com/de/products/adobeconnect/apps/adobe-connectmobile.html>
- Aktiviertes Flash-Plugin in neuem Webbrowser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, ...)
- Gute, stabile Internetverbindung (Internetleitung (mind. 1 Mbit); Test z.B. unter www.speedtest.net)
- Bandbreite:
Wenn man eine Webkonferenz mit mehreren TeilnehmerInnen durchführt, wird sehr viel Bandbreite benötigt - gerade bei der Übertragung von Videos. Dadurch kann es zu Verzögerungen, bzw. Einschränkungen der Qualität kommen. Wir empfehlen daher, die Webcam zu deaktivieren und nur für bestimmte TeilnehmerInnen (z. B. Moderation, Veranstalter) zu verwenden.
- USB-Headset mit Mikrofon (bitte stets anschließen, bevor Sie AdobeConnect aufrufen)
Verwenden Sie ein Headset (Mikrofon mit Kopfhörer) von guter Qualität. Das eingebaute Mikrofon in Notebooks sollte man nur dann verwenden, wenn keine andere Möglichkeit besteht (die eingebauten Mikrofone sind sehr empfindlich und nehmen u. a. auch die Umgebungsgeräusche wahr - das könnte sich störend auf die Konferenz auswirken).
Da die Hardware nicht immer einheitlich ist, kann z.B. eine Webcam oder ein Headset in Adobe Connect nicht funktionieren. Daher können wir keine Empfehlungen von Headset- oder Webcam-Produkten geben, da es immer auch abhängig vom PC, vom Betriebssystem und Browser ist.
- evtl. Webcam

Vorab-Test 1: Verbindungstest, ggf. Installation Add-In

http://webconf.vc.dfn.de/common/help/de/support/meeting_test.htm

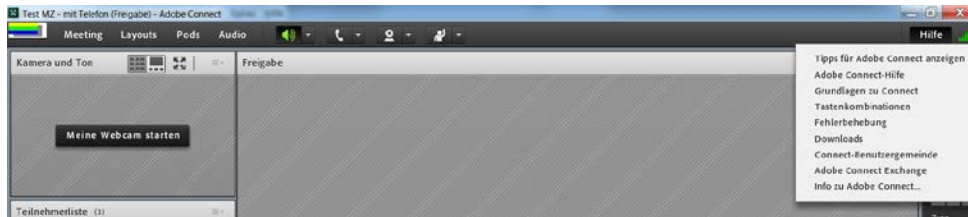
Vorab-Test 2: Bitte testen Sie im Vorfeld unbedingt auch ihre Audioverbindung

<https://webconf.vc.dfn.de/hnee>

(Zugang jederzeit möglich: Login als „Als Gast eintreten“ und beliebigen Namen eingeben)

1.2. Hilfe

- Hilfemenü in Adobe Connect



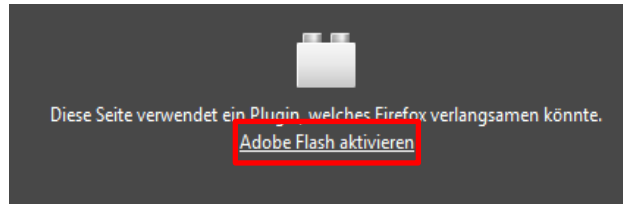
→ Fehlerbehandlung

- Adobe Connect – Training & Supports: <https://helpx.adobe.com/de/support/connect.html>
- DFN: <https://www.vc.dfn.de/webkonferenzen/kurzanleitung-links/>
- Dokument: *reflectAG_KurzanleitungAdobeConnect.pdf* (u.a. mit Hilfestellungen im Umgang mit Adobe Connect Meeting)

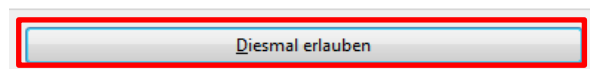
2. Probleme

2.1. Problemlösung: Seite lädt nicht

Ursache: Adobe Flash Plugin nicht aktiviert



<https://webconf.vc.dfn.de> das Ausführen von "Adobe Flash" erlauben? Plugins können Firefox verlangsamen.
[Weitere Informationen...](#)



Lösung: Adobe Flash Plugin aktivieren

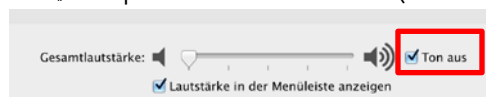
Hinweis: Wenn das Laden der Seite mit Firefox oder Internet Explorer nicht funktioniert, probieren Sie den jeweils anderen Browser aus.

2.2. Problemlösung: Teilnehmer*in kann nicht hören

Ursache: Ton im Betriebssystem nicht aktiviert



Lösung: PC: „Lautsprecher“ Ton einschalten (rechts unten in der Taskleiste)



Lösung: Mac: „Systemeinstellungen“, Häkchen bei „Ton aus“ entfernen

Ursache: Ton wurde in Adobe Connect deaktiviert (kann auch durch Netzwerkunterbrechung passieren!)



Lösung: Ton aktivieren (grün):



Ursache: Ton am Headset wurde deaktiviert

Lösung: Ton am Headset aktivieren

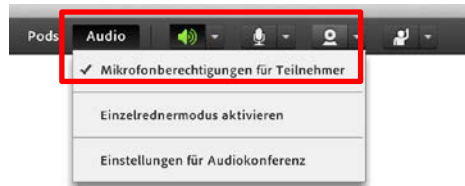
Weitere mögliche Headset-Probleme

- grüne und rosa Buchse vertauscht
- Stecker wurden nicht tief genug eingesteckt
- USB-Headset wurde erst nach dem Start von Adobe Connect eingesteckt

2.3. Problemlösung: Teilnehmer*in kann nicht sprechen

Sollte Ihr Headset nicht ordnungsgemäß funktionieren überprüfen Sie ob die globalen Einstellung für Flash Player in Ihrer Systemeinstellung, ob Webseiten Zugriff auf Ihre Kamera und Mikrofon haben. Ebenso können Sie die Ein- und Ausgänge der Sound und Audiogeräte überprüfen (ebenso in Systemeinstellung) und in Adobe Connect unter "Meeting" den Assistenten für Audio-Einrichtung in Anspruch nehmen.

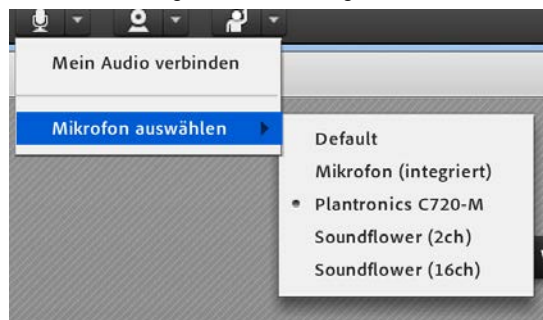
Ursache: Audio-Rechte für TeilnehmerInnen nicht vergeben



Ursache: Mikrofon nicht aktiviert (muss grün sein)



Ursache: nicht das richtige Mikrofon ausgewählt



Hinweis: Darauf achten, dass das **Headset-Mikro** ausgewählt wird und nicht das eingebaute oder das Webcam-Mikrofon!