

HÄUFIG AUFTRE- TENDE FEHLER

Turning physical into digital.
letsgetdigital.com





**Digital that feels
(almost) like physical.**

1: Ich kann meine Kamera/mein Mikrofon nicht einschalten

**Dieser Fehler kann mehrere Ursachen haben.
Um diesen Fehler zu beheben, ist es wichtig,
alle unten aufgeführten Schritte durchzugehen.**

Lösungen:

- Die Eventplattform im Browser Google Chrome (neueste Version) öffnen
- Den folgenden Link aufrufen, um zu prüfen, ob alles auf Grün steht: <https://live.eventinsight.io/check.html>
- Bitte sicherstellen, dass keine anderen Programme geöffnet sind, die Ihre Kamera oder Ihr Mikrofon beanspruchen (z. B. Teams/Zoom)
- Starten Sie Ihren Computer/Laptop neu
- Stellen Sie sicher, dass der Browser die Erlaubnis hat, Ihre Kamera/Ihr Mikrofon zu verwenden
- Vergewissern Sie sich, dass die Hardware-Einstellungen auf Ihrem Computer die Berechtigung zur Verwendung Ihrer Kamera/Ihres Mikrofons haben
- Vergewissern Sie sich, dass in den Einstellungen die richtige Kamera/das richtige Mikrofon ausgewählt ist
- Überprüfen Sie, ob die Firewall/VPN ausgeschaltet ist
- Stellen Sie sicher, dass die Antiviren-Software deaktiviert ist

2: Ich kann den Referenten nicht hören

**Dieser Fehler kann mehrere Ursachen haben.
Um diesen Fehler zu beheben, ist es wichtig,
alle unten aufgeführten Schritte durchzugehen.**

Lösungen:

- Die Eventplattform im Browser Google Chrome (neueste Version) öffnen
- Den folgenden Link aufrufen, um zu prüfen, ob alles auf Grün steht: <https://live.eventinsight.io/check.html>
- Bitte sicherstellen, dass keine anderen Programme geöffnet sind, die Ihre Kamera oder Ihr Mikrofon beanspruchen (z. B. Teams/Zoom)
- Starten Sie Ihren Computer/Laptop neu
- Stellen Sie sicher, dass die richtigen Lautsprecher in den Einstellungen ausgewählt sind
- Stellen Sie sicher, dass der Browser die Erlaubnis hat, Ihre Kamera/Ihr Mikrofon zu verwenden
- Vergewissern Sie sich, dass die Hardware-Einstellungen auf Ihrem Computer die Berechtigung zur Verwendung Ihrer Kamera/Ihres Mikrofons haben
- Vergewissern Sie sich, dass in den Einstellungen die richtige Kamera/das richtige Mikrofon ausgewählt ist
- Überprüfen Sie, ob die Firewall/VPN ausgeschaltet ist
- Stellen Sie sicher, dass die Antivirensoftware deaktiviert ist

3: Ich kann der Sitzung nicht beitreten

**Dieser Fehler kann mehrere Ursachen haben.
Um diesen Fehler zu beheben, ist es wichtig,
alle unten aufgeführten Schritte durchzugehen.**

Lösungen:

- Öffnen Sie die Event-Plattform auf einem Computer oder einem Laptop
- Stellen Sie sicher, dass Sie eine stabile Internetverbindung haben, Sie können dies hier überprüfen <https://www.speedtest.net> , sie sollte mindestens über 30 Mbps liegen
- Öffnen Sie die Veranstaltungsplattform im Browser Google Chrome (neueste Version)
- Starten Sie Ihren Computer/Laptop neu
- Stellen Sie sicher, dass die Firewall/VPN ausgeschaltet ist
- Stellen Sie sicher, dass die Antiviren-Software ausgeschaltet ist

4: Ich erhalte die Meldung, dass ich eine größere Bildschirmgröße benötige, um an der Veranstaltung teilnehmen zu können

Unsere Veranstaltungsplattform kann nur auf einem Laptop oder einem Computer geöffnet werden. Es ist daher nicht möglich, die Veranstaltung über ein Telefon oder Tablet zu besuchen. Die Plattform unterstützt Bildschirme ab 1024 Pixel Breite.

Lösungen:

- Öffnen Sie die Veranstaltungsplattform auf einem Computer oder Laptop
- Ändern Sie die Zoomstufe Ihres Browsers

5: Ich sehe seltsame Übersetzungen in der Veranstaltungsplattform

Dieser Fehler wird durch die automatische Übersetzung von Google Chrome verursacht. Da diese Software eingeschaltet ist, wird die Veranstaltungsplattform automatisch übersetzt.

Lösungen:

- Deaktivieren Sie die automatische Google Chrome-Übersetzung

Wenn Sie nach Durchlaufen dieser Punkte immer noch nichts sehen oder hören, könnte das Problem durch eine starke Firewall oder ein gesichertes Netzwerk verursacht werden. Bitte steigen Sie auf ein privates Gerät um oder wenden Sie sich an Ihre IT-Abteilung und bitten Sie sie, diese Seiten auf eine Whitelist zu setzen:

<https://knowledge-base.letsgetdigital.com/misc/virtual-platform/whitelisting>

Wenn die oben genannten Schritte nicht funktionieren, benötigen wir einen Screenshot und die folgenden Informationen, um zu sehen, was genau schief läuft:

- Was funktioniert nicht?
- Wann funktioniert es nicht?
- Welche Meldungen gibt das System/was ist zu sehen?

Bitte stellen Sie uns einen Screenshot von folgendem Link zur Verfügung: <https://live.eventinsight.io/check.html> und senden Sie die Informationen anschließend an support@eventinsight.io

