

# Störungs-Leitfaden Jitsi Meet

## (Videokonferenz)

Die Videokonferenzlösung Jitsi Meet läuft bei Ihnen nicht einwandfrei? Anbei haben wir Ihnen die häufigsten Probleme und deren Lösungen zusammengefasst.

### Empfehlung für Konferenzen mit zwei Teilnehmern

- Die qualitativ besten Ergebnisse erhalten Sie wenn beide Teilnehmer Google Chrome oder Microsoft Edge verwenden. Dann wird eine sogenannte Peer to Peer Verbindung direkt zwischen den Teilnehmern aufgebaut! Das funktioniert **ausschließlich** bei der Verwendung dieser beiden Browser!

### Die Videokonferenz-Plattform lädt nicht (schwarzer Bildschirm)

#### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Sie verwenden einen nicht unterstützen / veralteten Internet-Browser bzw. Betriebssystem  
>> empfohlen wird eine aktuelle Version von Google Chrome/Microsoft Edge Chromium/ Apple Safari sowie ein aktuelles Betriebssystem (z. B. Windows 10), auf Smartphones/ Tablets die Jitsi Meet - App
- JavaScript ist in Ihrem Browser deaktiviert  
>> im Internet finden sich Beschreibungen, wie Sie die Funktion aktivieren können
- Eine Firewall/Router/AntiVirus-Lösung verhindern die Verbindung  
überprüfen Sie Ihre AntiVirus-Lösung, in Unternehmens-Umgebungen wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator

### Zu Beginn einer Konferenz können manche Teilnehmer andere nicht sehen oder hören.

#### Mögliche Ursachen / Lösungen:

- Einige Teilnehmer verwenden als Browser Firefox, dieser kann unter bestimmten Bedingungen (internes Netzwerk, Betriebssystem, Browsersversion) diese Probleme verursachen. Verwenden Sie Microsoft Edge oder Google Chrome.
- Bei Webbasierten Softwarelösungen kann es manchmal zu Störungen kommen. Loggen Sie sich einfach nochmal aus und wieder ein.

**Mitten in der Konferenz wird mein Bildschirm schwarz und ich bin nicht mehr verbunden**

**Mögliche Ursachen / Lösungen:**

- Ihr Computer ist vermutlich nach einiger Zeit Inaktivität in den Standby-Modus gegangen, wodurch Sie von der Videokonferenz getrennt werden  
>> Sie müssen über den Jitsi-Link neu an der Konferenz teilnehmen – automatische Standby-Zeiten lassen sich in den Einstellungen Ihres Computers einstellen.

**Bei mir sind Bild/Ton anderer Teilnehmer:in stark verzögert / nicht synchron bzw. ich bin bei anderen verzögert**

**Mögliche Ursachen / Lösungen:**

- Mit hoher Wahrscheinlichkeit ist Ihre Internetverbindung zu langsam versuchen Sie, sich näher zu Ihrem WLAN-Router zu positionieren bzw. eine Kabel-Verbindung zu verwenden
- Ihr Gerät hat nicht die erforderliche Leistung, um an Videokonferenzen teilzunehmen
- Je mehr Teilnehmer:innen, desto größer muss die erforderliche Bandbreite für eine problemlose Videokonferenz sein. Bei Problemen sollte Video- und/oder Ton von Zuhörenden ausgeschaltet werden
- Der Teilnehmer:in mit der geringsten Bandbreite „bestimmt“ die Qualität der gesamten Videokonferenz

**Wenn jemand spricht, gibt es einen starken Rückhall/Störgeräusche in der Konferenz**

**Mögliche Ursachen / Lösungen:**

- Zuverlässigste / schnellste Lösung: Teilnehmer, die gerade (längere Zeit) nicht sprechen, können sich über das Mikrofon-Symbol mittig unten stummschalten
- Ein oder mehrere Teilnehmer aus der Konferenz verwenden die Freisprechfunktion und haben den Ton bei sich zu laut eingestellt Teilnehmer auffordern, Ihre Lautstärke am PC zu prüfen
- Die Verwendung eines Headsets trägt zu einer deutlich besseren Tonqualität der Konferenz / weniger Störgeräuschen bei – insbesondere bei Konferenzteilnehmern, bei denen es Rückhall gibt, aber auch bei anderen

**Meine Stimme klingt bei anderen Teilnehmern stotternd/stockend, obige Problembeschreibungen treffen jedoch nicht zu**

**Mögliche Ursachen / Lösungen:**

- Vermutlich unterstützt Ihr Internet-Browser die Sprachübertragung nicht einwandfrei >> verwenden Sie eine aktuelle Version von Google Chrome/Microsoft Edge Chromium/ Apple Safari

**Andere, nicht beschriebene Probleme**

In vielen Fällen können diese Möglichkeiten helfen:

- Verwenden Sie eine aktuelle Version des Google Chrome-/Microsoft Edge Chromium-/ Apple Safari-Browsers?
- Ist Ihre Internet-Verbindung schnell genug (ggf. Speedtest durchführen; min. 16 MBit/s werden empfohlen)?
- Verhindert eine Firewall/AntiVirus-Lösung die Verwendung bestimmter Funktionen? (häufig in Unternehmens-Umgebungen)

**Sie konnten Ihr Problem auch mit diesem Leitfaden nicht lösen?**

Bitte füllen Sie unser Online-Formular aus. Wir werden uns mit Ihnen kurzfristig in Verbindung setzen.