



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, Browserversion) 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.