

Fehlerquellen

Vor dem Benutzen der Software

- + „Ich klicke auf den Link und nichts passiert“ -> Client wurde nicht heruntergeladen
- + „Ich habe eine Fehlermeldung“ -> exe-Datei wurde nicht ausgeführt; das alfaview-Symbol ist nicht auf dem Desktop -> Client muss vollständig heruntergeladen werden
- + „Ich bin im Raum, aber niemand ist da“ (Indiz, Raum ist meist nach der Person benannt) -> Kunden haben sich zusätzlich einen Raum erstellt (was gar nicht nötig ist) -> auf Haus oben rechts klicken -> unten „Raum verlassen“ drücken -> oben rechts auf Namen klicken -> auf „Konto wechseln“ drücken und das entsprechende Konto wählen
- + Fehlermeldung „Netzwerkeinstellungen prüfen“ -> Firmennetzwerk blockiert den Zugriff -> Rücksprache mit IT-Abteilung halten
- + Verwaltungsoberfläche -> „Wo komme ich denn jetzt in den Raum rein?“ -> die Schaltfläche „alfaview starten“ drücken; alternativ -> alfaview auf dem Desktop mit Doppelklick aktivieren und dann nach der Anmeldung über „Raum betreten“ in die Räumlichkeit gelangen

Während des Benutzens der Software

- + „kein Ton“ oder „Headset funktioniert nicht“ -> 1. Mikro in alfaview anstellen -> 2. „Einstellungen“ -> „Lautsprecher“ und „Mikrofon“ entsprechend auswählen
- + „Mikrofon ist gelb / orange hinterlegt“ -> „Push to talk“ (PTT) ist aktiv -> „Einstellungen“ -> „Alle Einstellungen anzeigen“ -> „Audio“ -> Haken aus „Push to talk“ entfernen
- + „Kamera geht nicht“ -> 1. Kamera defekt -> 2. Gerät hat keine Kamera -> 3. Eine andere Software greift auf die Kamera zu (beispielsw. durch Teams oder Zoom oder dergl.), in den Systemeinstellungen den Zugriff aufheben
- + der Atem des Teilnehmers oder dergl. Hintergrundgeräusche sind zu hören -> Sprachaktivierungspegel auf ca. 50 erhöhen
- + Teilnehmer verliert ständig Verbindung -> Bandbreitennutzung auf reduziert stellen
- + „Verbindung zum Audiokanal wird hergestellt“ -> tritt vereinzelt bei einem Raumwechsel auf, wenn der Verbindungsaufbau zu lange dauert -> in den Einstellungen -> „Alle Einstellungen anzeigen“ -> „Netzwerk“ -> Haken in „Immer TCP-Audio verwenden“ setzen
- + Kaskaden-Effekt -> nicht direkt alfaview übertragen