
THINKPROJECT WEBINARE: FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR TECHNIK

Für unser Webinarangebot nutzen wir den Anbieter Go to Webinar. Sollten technische Fragen oder Probleme auftreten, so finden Sie hier Hilfe.

Sie haben während oder auch schon zum Start Ihres Webinar Probleme mit dem Ton?

Dann können wir Ihnen mit der folgenden Checkliste sicherlich helfen. Hier haben wir Ihnen aufgelistet, wie Sie Ihre Audioprobleme bei einem Webinar lösen können.

Bei Tonproblemen bei einem Webinar prüfen Sie bitte:

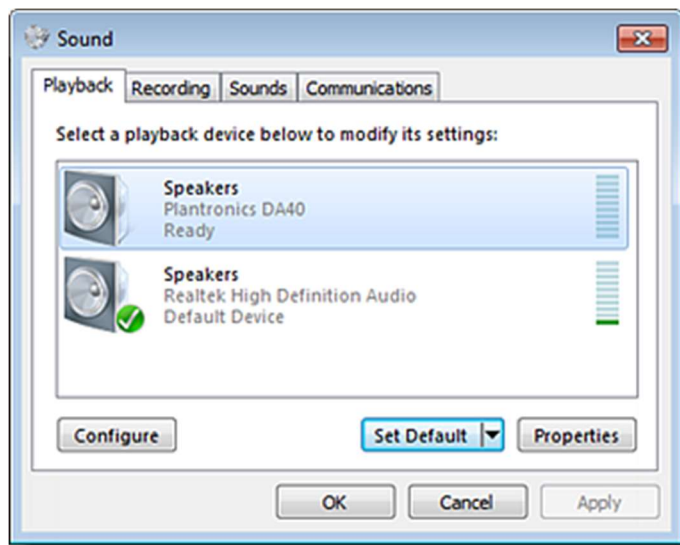
Bei Einwahl via VoIP (PC/ Notebook):

- Sind Ihre Lautstärkereglung Ihres PC-Lautsprechers eingeschaltet und laut genug eingestellt?
- Lässt sich das Problem nicht durch die Lautstärkereglung Ihres PCs lösen, prüfen Sie bitte Folgendes: Das Webinar gibt möglicherweise Tonsignale über ein Headset anstatt über die PC Lautsprecher wieder. Verwenden Sie das Headset in diesem Falle oder wechseln Sie die Audioeinstellungen auf die PC Lautsprecher.
- So testen Sie, welches Audiogerät als Lautsprecher verwendet werden soll:
 - Öffnen Sie die Soundeinstellungen (Systemsteuerung -> Hardware & Sound -> Audiogerät verwalten / bzw. rechte Maustaste auf Audiosymbol auf rechter Taskliste -> Wiedergabegeräte).
 - Wählen Sie auf der Registerkarte Wiedergabe die Lautsprecher aus, die Sie verwenden möchten. Klicken Sie auf Als Standard festlegen, und klicken Sie dann auf OK.

Bei Einwahl mit dem Telefon:

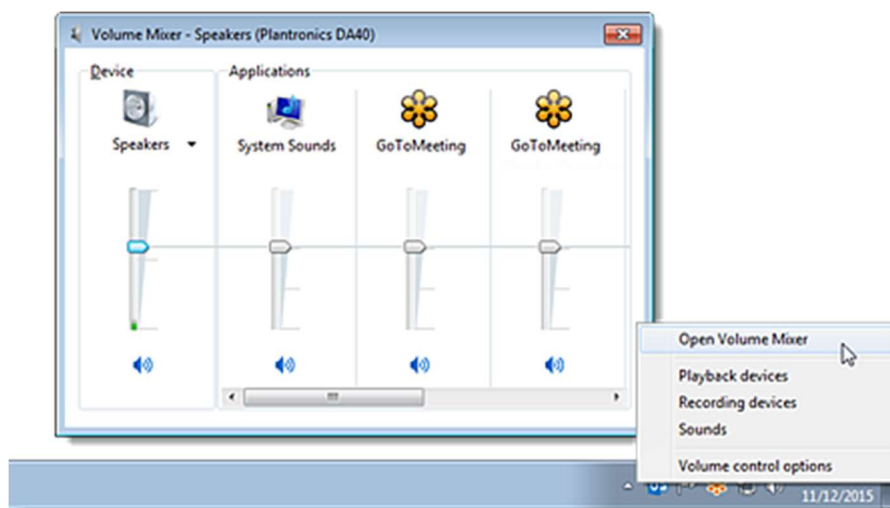
- Sind Ihre Lautstärkereglung Ihres Telefon-Lautsprechers eingeschaltet und laut genug eingestellt?
- Lässt sich das Problem nicht durch die Lautstärkereglung an Ihrer Anlage lösen, gibt es möglicherweise ein Problem mit Ihrem Telefondienstanbieter.

Wichtig Die Option, sich telefonisch einzuwählen, steht in manchen Fällen nicht zur Verfügung! Sowohl in diesem Fall, als auch bei Problemen mit dem Telefondienstanbieter, empfehlen wir Ihnen, dass Sie stattdessen die Verbindung über das Mikrofon und die Lautsprecher (VoIP) Ihres Computers herstellen.



Gegebenenfalls müssen Sie die Lautstärkemixereinstellung anpassen:

- Während einer Sitzung wird der Sound-Check von GoToWebinar von der GoToWebinar-Desktopanwendung unabhängig ausgeführt. Daher ist es möglich, dass die Lautstärke des Sound-Checks von GoToWebinar aktiviert ist, die GoToMeeting-App selbst jedoch stumm geschaltet ist. Öffnen Sie hierzu mit Rechtsklick auf das Audiosymbol in der rechten Taskleite den Lautstärkemixer.
- Achten Sie darauf, dass für die GoToMeeting-Einträge das Lautstärkensymbol nicht als stumm geschaltet angezeigt wird. Bewegen Sie den Schieberegler höher, um zu sehen, ob dies Auswirkungen auf die Lautstärke hat.



Haben Sie beim Starten des Webinars den Button „Ok“ angeklickt?

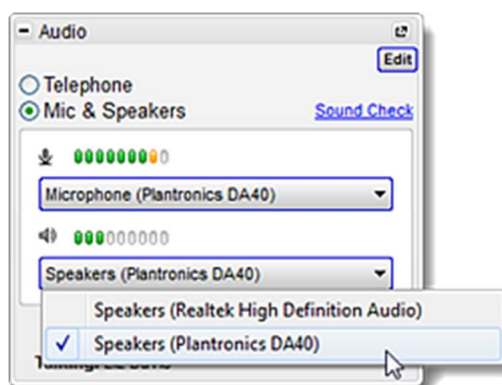
- Beim Öffnen des Tools GoToWebinar öffnet sich ein extra Fenster, hier müssen Sie auf „Ok“ klicken. Erst dann können Sie Ton empfangen und die Audioeinstellungen des Webinars prüfen.

Hat das Webinar bereits offiziell angefangen?

- Wenn Sie das Bedienpanel sehen und die Wartetonsignale hören können, wurde das Webinar zwar vom Organisator gestartet, er hat jedoch noch nicht mit der Audio-, Bildschirm- oder Webcamübertragung an die Teilnehmer begonnen. Bleiben Sie verbunden und warten Sie, bis der Organisator die Übertragung startet.

Haben Sie die korrekten Audioeinstellungen vorgenommen?

- Wenn Sie sich in einer Sitzung befinden, können Sie angeben, welcher Audiomodus zur Verbindung mit der Audiokonferenz verwendet werden soll (je nachdem, welche der Modi vom Organisator zur Verfügung gestellt wurden). Wenn der Standardmodus, mit dem Sie die Teilnahme gestartet haben, nicht der gewünschte Modus ist, können Sie ihn manuell wechseln.
- Wenn Sie eine Verbindung mit Ihrem Mikrofon und Ihren Lautsprechern herstellen möchten, müssen Sie Computer-Audio oder Internetaudio auswählen (VoIP).
- Wenn Sie eine Verbindung per Telefon herstellen möchten, müssen Sie Telefonmodus auswählen. Bitte beachten Sie, dass die Verbindung per Telefon nicht in jedem Webinar zur Verfügung gestellt werden kann.
- So testen Sie Ihre VoIP-Lautsprechereinstellungen bei GoToWebinar:
 - Erweitern Sie Ihr Audiofenster des Webinars-Panels. Neben dem Lautsprecher-Symbol finden sich Lautstärkereglern, der anzeigt, ob die Lautsprecher den Ton ausgeben. Wenn die Lautstärkeanzeige neben dem Lautsprecher-Symbol keine grünen Striche anzeigt, wird der Ton nicht richtig wiedergegeben.
 - In diesem Fall wählen Sie im Dropdownmenü einen anderen Lautsprecher aus.
 - Wenn Sie das gewünschte Lautsprechergerät nicht sehen können, ziehen Sie dessen Stecker ab und schließen Sie ihn erneut an.
 - Wenn grüne Striche erscheinen, aber keine Geräusche hörbar sind, versuchen Sie, die Lautsprecher lauter einzustellen.



Sie kommen gar nicht in das Webinar hinein, GoToWebinar funktioniert bei Ihnen nicht?

- Nachdem Sie auf den E-Mail-Link zum Webinar geklickt haben, müsste sich GoToWebinar von selbst starten. Beim ersten Anwenden lädt sich hierzu eine entsprechende Anwendung herunter. Sollte schon an dieser Stelle ein Problem auftauchen, könnte es daran liegen, dass Ihr Betriebssystem oder Ihr Browser nicht auf dem aktuellsten Stand ist. [Hiermit](#) können Sie dies prüfen und ggf. anpassen.
- Ansonsten besteht auch die Möglichkeit, dass Ihre (Unternehmens-) Firewall die Anwendung GoToWebinar blockiert. Klären Sie hierfür mit Ihrer IT, wie sich dies lösen lässt.

Ihr Problem hat sich noch immer nicht lösen lassen? Dann verweisen wir Sie direkt auf die [Hilfeseite des GoToWebinar Anbieters](#).