

## Technische Hinweise zur Teilnahme - Meetings mit kick!



### Technische Hinweise

kick! ist eine browserbasierte Meetinglösung. Dies bedeutet, dass keine Installation erforderlich ist.



### Prüfung der technischen Voraussetzungen

- ! Bitte prüfen Sie vor Veranstaltungsbeginn unbedingt die technischen Voraussetzungen.

Neben einer stabilen Internetverbindung, muss die Funktionalität Ihres Audios und Ihrer Kamera gegeben sein. Nutzen Sie dazu gerne den unten genannten Testraum.

Bitte beachten Sie, dass keine Rückerstattung der Kosten erfolgt, sollten die technischen Voraussetzungen Ihrerseits nicht erfüllt werden.

- ① Rufen Sie den Link zum Testraum auf:

<https://kick.reflact.info/join/62f24ec11a11fa9bfef75592/gak>

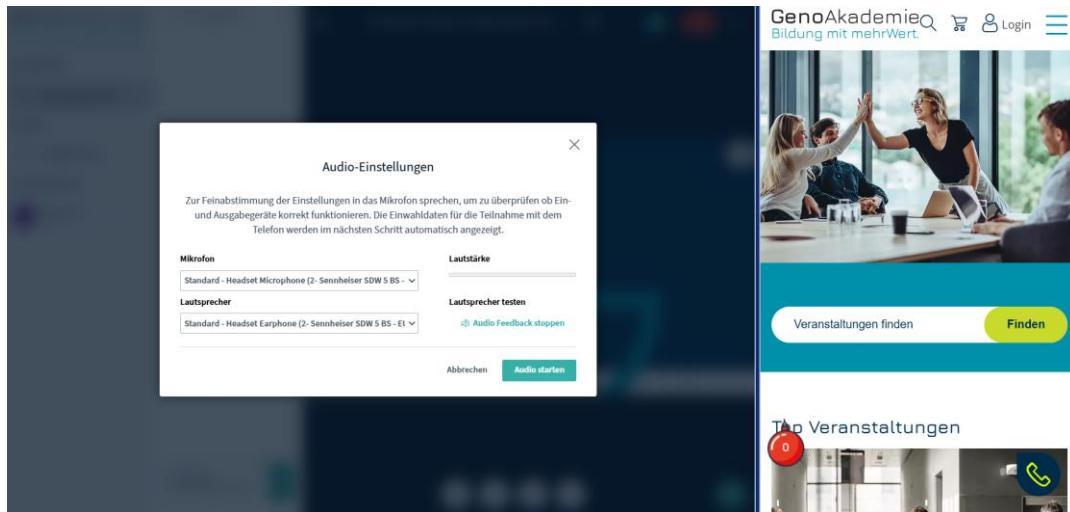
- ② Geben Sie Ihren Namen in das grau hinterlegte Feld „Anzeigename“ ein und klicken Sie anschließend auf „Los gehts“:

- ③ Prüfen Sie Ihre Audio-Einstellungen:

Zunächst werden Sie zu den Audio-Einstellungen weitergeleitet. Prüfen Sie bitte, ob das richtige Mikrofon und der richtige Lautsprecher eingestellt sind. Ändern Sie dieses bei Bedarf. Vor allem bei Computern mit mehreren Mikrofoneingängen wird leider nicht immer gleich der richtige Eingang ausgewählt. Für eine bestmögliche Audioqualität empfehlen wir die Teilnahme mit einem Headset. Über „Audio starten“ wird Ihr Audio aktiviert und die Audioeinstellungen werden geschlossen.

**Hinweis:** Wählen Sie für den Test bitte keine Teilnahme via Telefon (für den Testraum nicht möglich).

In unseren Veranstaltungen steht Ihnen die Teilnahme via Telefon zur Verfügung. Für die Telefoneinwahl am Veranstaltungstag klicken Sie bitte in den Audio-Einstellungen auf „Abbrechen“. Danach öffnen sich automatisch die Sitzungsdetails. In diesem Fenster werden auch die Telefoneinwahldaten angezeigt.

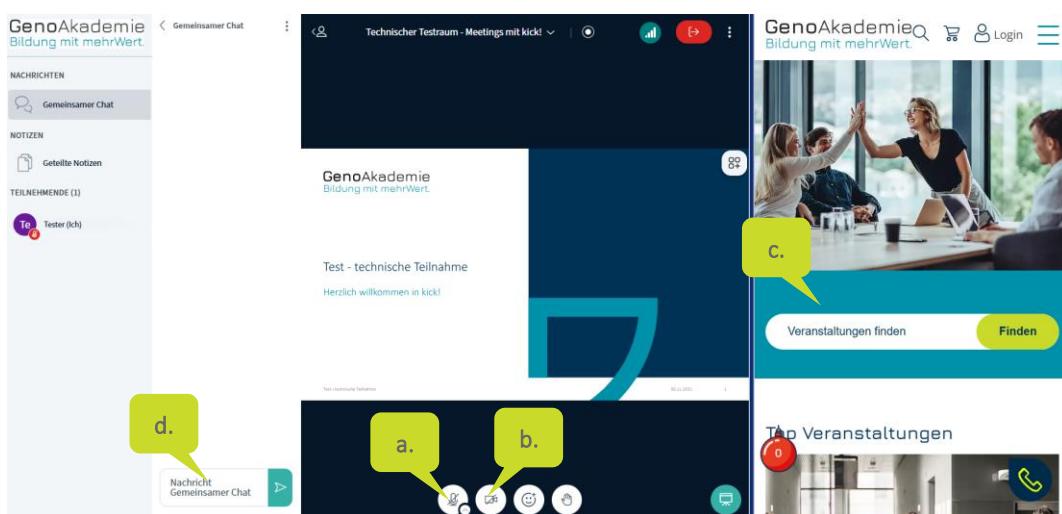


**Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie alle notwendigen Berechtigungen (Kamera-/Audio-Zugriff) in den Browzereinstellungen und in den Betriebssystemeinstellungen erteilt haben. I.d.R. fragt Ihr Browser die Berechtigung zur Nutzung der Kamera und des Audios ab. Hilfestellungen dazu finden Sie in unserer Checkliste, die Sie im Anhang dieses Dokuments finden.

④ Sie befinden sich nun im Testraum.

Bitte testen Sie kurz folgende Funktionen:

- Mikrofon aktivieren und deaktivieren
- Webcam aktivieren und deaktivieren
- Im 2nd Screen bei der integrierten Webseite etwas suchen
- Eine Chatnachricht „Test“ senden



⑤ Wichtig: Bitte verlassen Sie nun den Testraum durch Schließen des Browserfensters oder mit Klick auf den roten Button oben rechts im Raum.

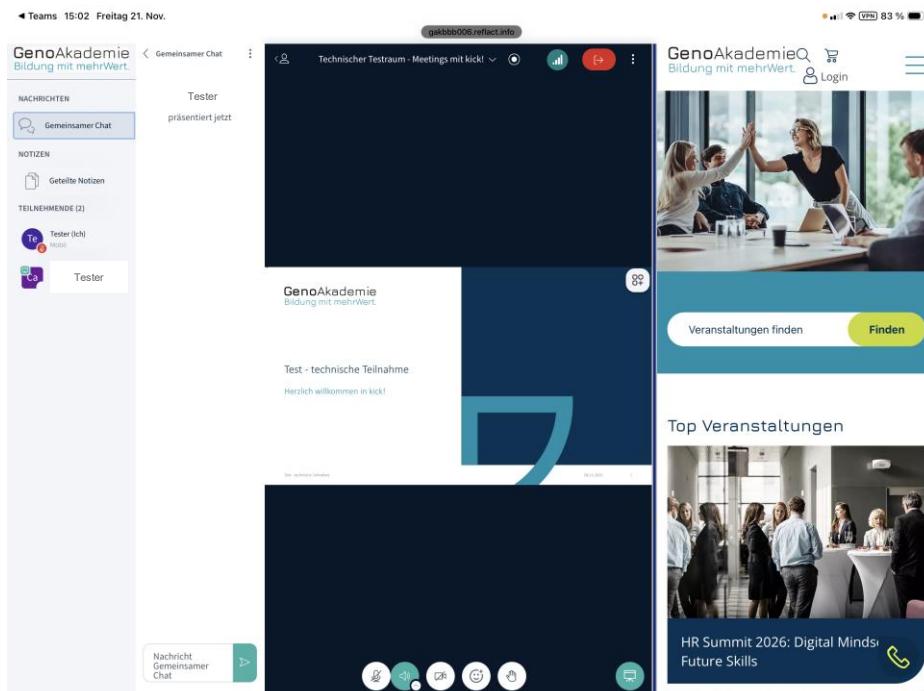
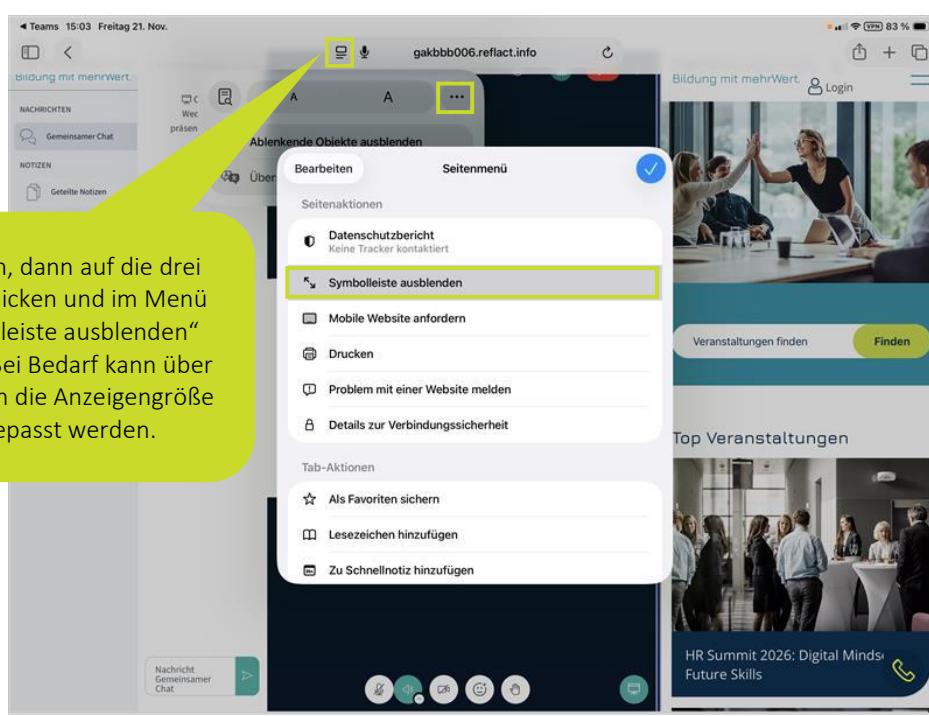
## Nützliches für die Teilnahme mit mobilen iOS Endgeräten über Safari

Bei der Teilnahme über ein Apple-Gerät (iPad) schiebt sich im Safari-Browser ober- oder unterhalb des Bildschirms die Browser- bzw. Navigationszeile in den Vordergrund. Sie können diese einfach ausblenden, um Zugriff auf die Steuerung von Mikrofon und Webcam zu erhalten. Zusätzlich kann es helfen, die Anzeigengröße etwas zu verringern.



iPad Vollbildmodus

Antippen, dann auf die drei Punkte klicken und im Menü „Symbolleiste ausblenden“ wählen. Bei Bedarf kann über „A A“ auch die Anzeigengröße angepasst werden.





In der Anlage finden Sie eine Checkliste, die Ihnen bei technischen Schwierigkeiten eine erste Hilfestellung bietet.

## Checkliste bei technischen Schwierigkeiten mit kick!



Der Link funktioniert nicht.

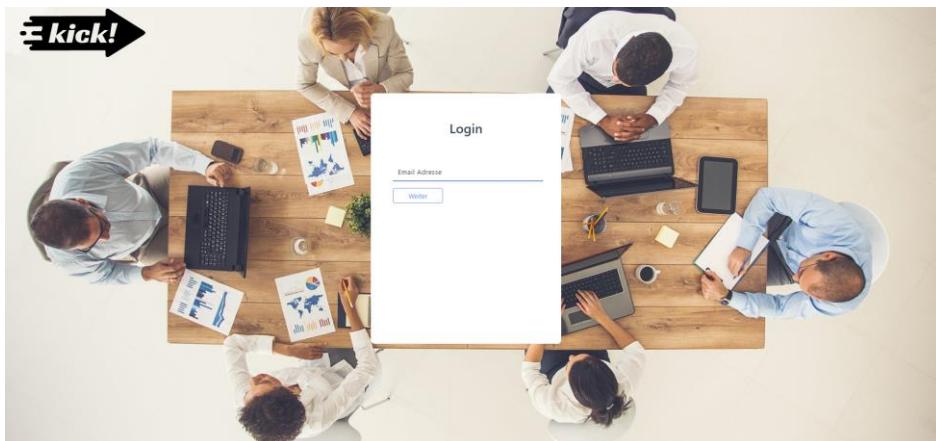
Was können Sie tun?

- ✓ Überprüfen Sie, ob Sie den Link richtig kopiert und in die Browserzeile eingefügt haben. Achten Sie beim Kopieren darauf, dass kein Leerzeichen übernommen wird und der Link vollständig markiert ist.
- ✓ Versuchen Sie den Link in einem anderen Browser zu öffnen.
- ✓ Lassen Sie sich den Link noch einmal neu zusenden und versuchen Sie mit Klick auf den Link diesen zu öffnen.
- ✓ Leeren Sie den Browsecache.



Nach Aufruf des Links erscheint eine Anmeldemaske.

Was können Sie tun?



- ✓ Bitte geben Sie hier keine E-Mail-Adresse ein und schließen Sie die Seite.
- ✓ Rufen Sie den Link anschließend erneut auf.
- ✓ Überprüfen Sie, ob Sie den Link richtig kopiert und in die Browserzeile eingefügt haben. Achten Sie beim Kopieren darauf, dass kein Leerzeichen übernommen wird und der Link vollständig markiert ist.

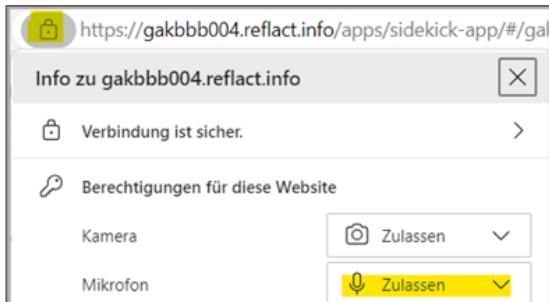


Das Mikrofon kann nicht verbunden werden / Sie werden nicht gehört.

Was können Sie tun?

- ✓ Überprüfen Sie, ob das Mikrofon im Browser versehentlich gesperrt wurde.  
In Edge und Firefox funktioniert dies sehr ähnlich.

Im Edge-Browser klicken Sie auf das Schloss vor der URL. Es öffnet sich ein Fenster. Unter dem Punkt „Berechtigungen für diese Website“ wählen Sie hinter Mikrofon „Zulassen“ aus.



Im Firefox-Browser klicken Sie auf das durchgestrichene Mikrofon-Symbol vor der URL. Es öffnet sich ein Fenster. Bei „Mikrofon verwenden“ klicken Sie auf das „X“ hinter „Temporär blockiert“. Anschließend verbinden Sie wieder Ihr Mikrofon. Es erscheint eine Browserabfrage. Hier klicken Sie auf „Zulassen“.



- ✓ Überprüfen Sie, ob Sie das richtige Mikrofon ausgewählt haben. Klicken Sie dafür im kick!-Raum auf den Pfeil am Mikrofonsymbol, um in die Audioeinstellungen zu gelangen. Hier können Sie das Mikrofon auswählen, das Sie verwenden möchten.
- ✓ Beenden Sie andere Programme, die ebenfalls auf das Mikrofon zugreifen und versuchen Sie anschließend, das Mikrofon erneut zu verbinden.
- ✓ Führen Sie einen Browserwechsel durch, indem Sie Ihren aktuellen Browser schließen und einen anderen Browser öffnen. Fügen Sie den Link in die Browserzeile ein.
- ✓ Bei der Verwendung von Kabel-Mikrofonen: prüfen Sie, ob das Kabel mit dem Laptop verbunden ist.
- ✓ Bei der Verwendung von kabellosen Mikrofonen: prüfen Sie, ob das Mikrofon richtig verbunden ist.
- ✓ Beenden Sie das Audio einmal komplett und versuchen Sie anschließend das Mikrofon erneut zu verbinden.
- ✓ Wenn die o.g. Punkte erfolglos waren, versuchen Sie, wenn möglich, ein anderes Mikrofon zu verwenden.
- ✓ Alternativ steht Ihnen die Audio-Teilnahme via Telefon zur Verfügung. Klicken Sie dafür auf den kleinen Pfeil, der sich rechts neben dem Raumnamen befindet. Der Raumname steht oben mittig im Raum. Mit Klick auf den Pfeil öffnen sich die Sitzungsdetails. Auf der rechten Seite unter dem Punkt „Per Telefon teilnehmen“ finden Sie die Telefoneinwahltdaten. Geben Sie die Telefonnummer und nach Aufforderung

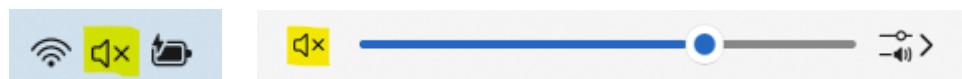
die Konferenz-PIN ein, bestätigen Sie diese mit der #-Taste auf Ihrem Telefon. Mit der Taste 0 auf Ihrem Telefon können Sie Ihre Stummschaltung aktivieren bzw. deaktivieren.



## Der Lautsprecher funktioniert nicht / Sie hören nichts.

Was können Sie tun?

- ✓ Überprüfen Sie, ob Sie den richtigen Lautsprecher ausgewählt haben. Klicken Sie dafür im kick!-Raum auf den Pfeil am Mikrofonsymbol (im Raum), um in die Audioeinstellungen zu gelangen. Hier können Sie den Lautsprecher auswählen, den Sie verwenden möchten.
- ✓ Überprüfen Sie, ob die Stummschaltung auf Ihrem Laptop/PC eingeschaltet ist. Klicken Sie dafür unten rechts auf Ihrem Desktop auf das Lautsprecher-Symbol. Wenn das Lautsprechersymbol mit einem „X“ versehen ist, ist die Stummschaltung aktiv. Klicken Sie das Lautsprecher-Symbol an, um die Stummschaltung aufzuheben.



- ✓ Alternativ steht Ihnen die Audio-Teilnahme via Telefon zur Verfügung. Klicken Sie dafür auf den kleinen Pfeil, der sich rechts neben dem Raumnamen befindet. Der Raumname steht oben mittig im Raum. Mit Klick auf den Pfeil öffnen sich die Sitzungsdetails. Auf der rechten Seite unter dem Punkt „Per Telefon teilnehmen“ finden Sie die Telefoneinwahltdaten. Geben Sie die Telefonnummer und nach Aufforderung die Konferenz-PIN ein, bestätigen Sie diese mit der #-Taste auf Ihrem Telefon. Mit der Taste 0 auf Ihrem Telefon können Sie Ihre Stummschaltung aktivieren bzw. deaktivieren.



## Die Telefonverbindung funktioniert nicht.

Was können Sie tun?

- ✓ **Hinweis:** Die Telefoneinwahl ist erst möglich, wenn mind. ein Teilnehmer über VoIP (per Computeraudio) eingewählt ist.
- ✓ Geben Sie die Telefonnummer erneut ein. Stellen Sie sicher, dass die Nummer richtig und vollständig eingegeben wurde. Geben Sie nach Aufforderung die Konferenz-PIN ein. Achten Sie auch hier auf die richtige und vollständige Eingabe. Bestätigen Sie die Konferenz-PIN nach Eingabe mit der #-Taste auf Ihrem Telefon. Es kann einen Augenblick dauern, bis Sie in den Raum weitergeleitet werden.
- ✓ Sollte die Telefonkonferenz die Konferenz-PIN nicht akzeptieren, haben Sie auch die Möglichkeit, die Telefonnummer und die PIN in einem Zug zu wählen ohne die Eingabe der #-Taste.

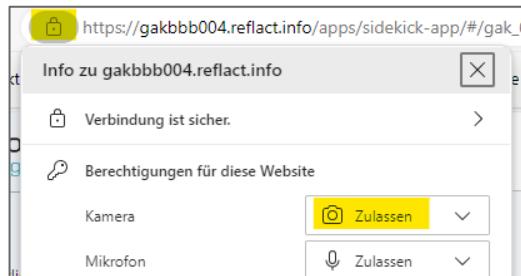


## Die Kamerafreigabe ist nicht möglich / wird nicht angezeigt.

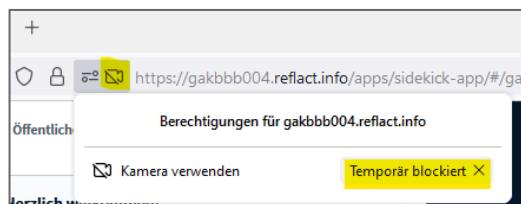
Was können Sie tun?

- ✓ Überprüfen Sie, ob die Kamera im Browser versehentlich gesperrt wurde. In Edge und Firefox funktioniert dies sehr ähnlich.

Im Edge-Browser klicken Sie auf das Schloss vor der URL. Es öffnet sich ein Fenster. Unter dem Punkt „Berechtigungen für diese Website“ wählen Sie hinter Kamera „Zulassen“ aus.



Im Firefox-Browser klicken Sie auf das durchgestrichene Mikrofon-Symbol vor der URL. Es öffnet sich ein Fenster. Bei „Mikrofon verwenden“ klicken Sie auf das „X“ hinter „Temporär blockiert“. Anschließend verbinden Sie wieder Ihr Mikrofon. Es erscheint eine Browserabfrage. Hier klicken Sie auf „Zulassen“.



- ✓ Überprüfen Sie, ob Sie die richtige Kamera ausgewählt haben. Klicken Sie dafür im kick!-Raum auf den Pfeil am Kamerasymbol, um in die Kameraeinstellungen zu gelangen.
- ✓ Beenden Sie andere Programme, die ebenfalls auf die Kamera zugreifen und versuchen Sie anschließend, die Kamera erneut freizugeben.



**Die Konferenz ist komplett gestört: Kaum Ton, Kamerabilder stocken.  
Was können Sie tun?**

- ✓ Überprüfen Sie rechts oben im kick!-Raum den Verbindungsstatus.

Wenn der Verbindungsstatus **rot** oder **violett** ist:

- Wenn Ihr Gerät über WLAN mit dem Internet verbunden ist, stellen Sie sicher, dass die WLAN-Verbindung in ausreichender Qualität besteht.
- Stellen Sie sicher, dass zeitgleich keine Übertragung im gleichen Netz durch andere Anwendungen oder Personen bzw. Geräte stattfindet, wie bspw.:
  - Download von Software
  - Automatische Updates
  - Synchronisation von Daten in die Cloud
- Wenn Sie die Probleme nicht beheben können, folgen Sie den folgenden Punkten.

- Öffnen Sie über die drei Punkte oben rechts im kick!-Raum die Einstellungen. Klicken Sie dort auf Datensparmodus und schalten Sie „Webcams aktiviert“ aus.



- Beenden Sie die eigene Kamerafreigabe.
- Beenden Sie die Audioverbindung und nehmen sich zusätzlich per Telefon an der Konferenz teil (vorausgesetzt, die Telefonkonferenz steht für den kick!-Raum zur Verfügung). Klicken Sie dazu auf den Pfeil am Mikrofon-Symbol und wählen dann „Audio beenden“. Klicken Sie anschließend auf das durchgestrichene Lautsprechersymbol. Ihnen stehen nun wieder alle Audiooptionen zur Verfügung. Wählen Sie hier „Mit dem Telefon teilnehmen“.

Wenn der Verbindungsstatus **grün** ist:

- Beenden Sie andere Programme auf Ihrem Gerät, um sicherzustellen, dass genügend freier Arbeitsspeicher vorhanden ist.
- Schließen Sie das Browserfenster und wählen Sie sich anschließend erneut in den Raum ein.

Wenn die oben aufgeführten Punkte zu keiner Besserung bzw. Lösung des Problems führen, versuchen Sie einen Neustart des PCs.



**Für Präsentatoren:** Ich sehe den kick!-Raum bei der Bildschirmfreigabe nicht.

**Fall 1: Ich nutze nur einen Bildschirm**

- ✓ Wenn Sie nur einen Bildschirm nutzen und Ihre Präsentation über die Bildschirmfreigabe teilen, schiebt sich die Präsentation über den kick!-Raum. Dieser ist für Sie während der Bildschirmfreigabe dann nicht mehr sichtbar.

**Empfehlungen:**

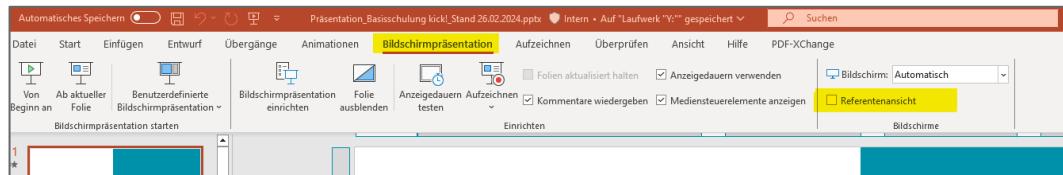
- Nutzen Sie anstelle der Bildschirmfreigabe die Möglichkeit, die Präsentation direkt im Meetingraum hochzuladen. Klicken Sie dafür auf das „+“-Symbol unten links im Raum. Bitte laden Sie ausschließlich PDF-Dateien hoch. Nach dem Upload ist die Präsentation für alle sichtbar. Als Präsentator können Sie die Präsentation über die Pfeile steuern.
- Wenn Sie nicht auf die Bildschirmfreigabe verzichten können, den kick!-Raum dennoch sehen möchten, empfehlen wir die Nutzung eines zweiten Bildschirms.

## Fall 2: Ich nutze zwei Bildschirme

- ✓ Wenn Sie bereits zwei Bildschirme verwenden und Ihre Präsentation über die Bildschirmfreigabe teilen, ist auf beiden Bildschirmen die Präsentation zu sehen. Der kick!-Raum hingegen nicht.

### Empfehlungen:

- Prüfen Sie bitte, ob die Referentenansicht für die PowerPoint-Präsentation aktiviert ist.



- Überprüfen Sie bitte die Anzeigeeinstellungen auf Ihrem Computer. Für den zweiten Bildschirm ist die „Erweiterung“ notwendig.



### Haben Sie Fragen?



Unser Team steht Ihnen bei technischen Fragen gerne zur Seite:

[vab@genoakademie.de](mailto:vab@genoakademie.de)