


## Schritte zur Fehlerbehebung bei der Nutzung von BBB Flensburg (meet.schulen-flensburg.de)

1. Stelle sicher, dass du dein System auf dem aktuellen Stand hast.
  - a. Windows: [Bitte diese Hinweise befolgen.](#)
  - b. MacOS: [Bitte diese Hinweise befolgen.](#)
  - c. iOS: [Bitte diese Hinweise befolgen.](#)
  - d. Android: [Bitte diese Hinweise befolgen.](#)
2. Stelle sicher, dass du die aktuelle Version deines Browsers verwendest und lade dir andernfalls eine aktuelle Version herunter.
  - a. Windows: [aktuelle Version von Firefox](#) oder [aktuelle Version von Chrome](#)
  - b. MacOS: [Safari aktualisieren](#)
  - c. Android und iOS: bitte jeweils über den App-Store auf Aktualisierungen prüfen
3. Stelle sicher, dass du dich in der Nähe des WLAN-Accesspoints befindest und eine gute Netzwerkverbindung hast. Falls möglich, verbinde dich per Kabel mit dem Netzwerk.
4. Ist die Internetverbindung nicht stabil, kann es zu Verbindungsabbrüchen kommen. Durch „Aktualisieren“ der Seite  kann eine erneute Verbindung hergestellt werden.
5. Sollte der Fehler häufiger auftreten, öffne bitte <https://test.bigbluebutton.org/> und nimm an einer Testsitzung teil. Aktiviere dein Mikrofon und die Webcam ([Browserberechtigung erteilen](#) oder analog auf den Hilfeseiten der übrigen Browseranbieter zu finden).
6. Falls alle Schritte befolgt wurden, der Schritt 5 über einen längeren Zeitraum stabil lief und trotzdem keine stabile Verbindung zu Konferenzen bei meet.schulen-flensburg.de aufgebaut werden kann, liegt der Fehler vermutlich auf Seiten der Flensburger BBB-Instanz. Nun benötigen wir eine detaillierte Meldung, um den Fehler im System zu finden und zu beseitigen:

Notiere dir bitte folgende Angaben

- a) Genutzter Konferenzserver: Diese Information ist in der Adresszeile des Browsers abzulesen.



In diesem Beispiel lautet die benötigte Information „bbb7“, da am Beginn der Adresse zu erkennen ist, dass die fehlerhafte Konferenz auf diesem Server stattfand.

- b) Öffne die Internetseite [weistmeineip.de](http://weistmeineip.de) und notiere wie dort angegeben



die IP-Adresse und die System-Informationen. In diesem Fall also: 212.53.233.14, Mac OS X 10.15.6, Safari 14.0.2

- c) Notiere den genauen Zeitpunkt des Verbindungsabbruchs und das Fehlerbild. Was genau funktionierte nicht? Gab es eine Fehlermeldung? Diese werden meist oben rechts in der Ecke angezeigt. Wie lautet diese? (rechts im Bsp.: „Error on sharing webcam“ und „Error 1107 ICE negotiation failed“)
- d) Sende die Informationen aus den Punkten a-c an [bernd.clausen@auguste-viktoria-schule.de](mailto:bernd.clausen@auguste-viktoria-schule.de) und [timo.raeker@auguste-viktoria-schule.de](mailto:timo.raeker@auguste-viktoria-schule.de)



Vielen Dank!