



Checkliste für die Problembesehung

ÜBERSICHT

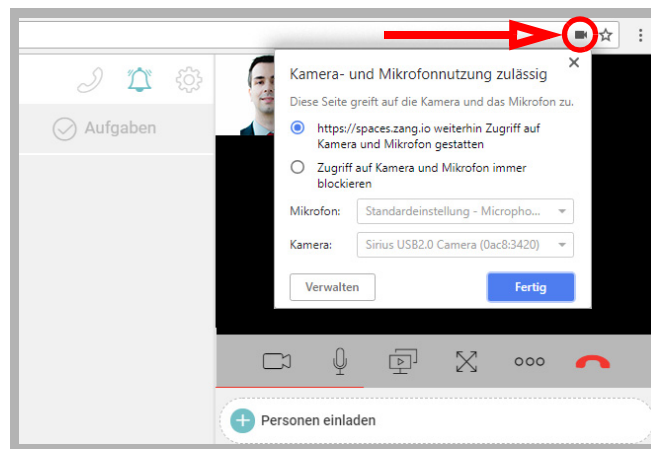
Gibt es ein Problem mit Avaya Spaces? Nachfolgend sind einige Punkte aufgeführt, die Sie selbst überprüfen können, bevor Sie sich an die Hotline wenden.

START

- Vergewissern Sie sich, dass Sie einen Browser vom Typ **Google Chrome** oder **Mozilla Firefox** verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Spaces-Raumkamera eingeschaltet ist.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie den Ton eingeschaltet haben.

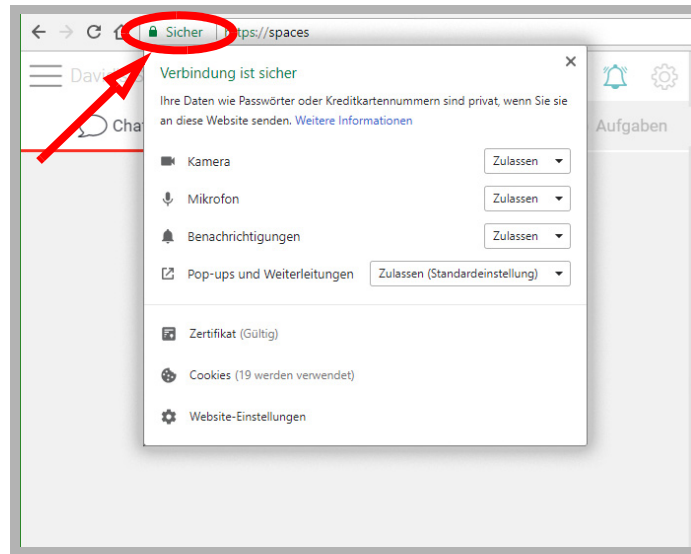


- Klicken Sie auf das Kamerasymbol, das rechts oben in der Adressleiste Ihres Browsers angezeigt wird. Überprüfen Sie, dass Ihre Video- und Mikrofonmodelle auf Spaces erlaubt sind und dass die entsprechenden Geräte auch verwendet werden. Falls erforderlich, ändern Sie die ausgewählten Mikrofon- und Kamerageräte.



Hinweis: Die Lizenz für Spaces Free unterstützt nur 1:1-Videotelefonate, keine Gruppentelefonate.

- Klicken Sie auf **Sicher** links in der Adressleiste des Browsers und sorgen Sie dafür, dass alle Optionen auf **Zulassen** eingestellt sind.



- Überprüfen Sie die Lautsprecher/Kopfhörer- und Mikrofoneinstellungen auf Ihrem Computer.

FÜR WINDOWS-BENUTZER

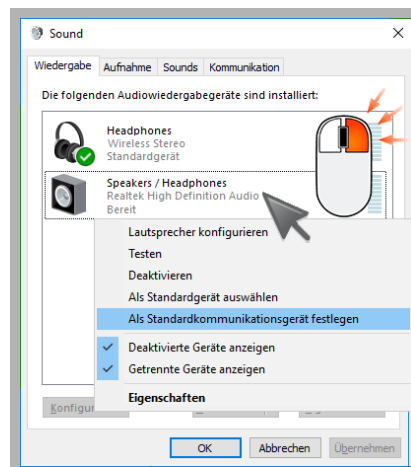
So passen Sie Ihre Lautsprecher an:

- Klicken Sie in der Windows-Systemsteuerung auf das Symbol **Ton**. Stellen Sie sicher, dass das Ausgabegerät, das Sie bei Spaces verwenden möchten, auf der Registerkarte **Wiedergabe** als Standard festgelegt ist.

So passen Sie Ihr Mikrofon an:

- Klicken Sie in der Windows-Systemsteuerung auf das Symbol **Ton**. Stellen Sie sicher, dass das Eingabegerät (Mikrofon), das Sie bei Spaces verwenden möchten, auf der Registerkarte **Aufnahme** als Standard festgelegt ist.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Gerät und wählen Sie **Set as Default Communication Device (Als Standardkommunikationsgerät festlegen)** aus.



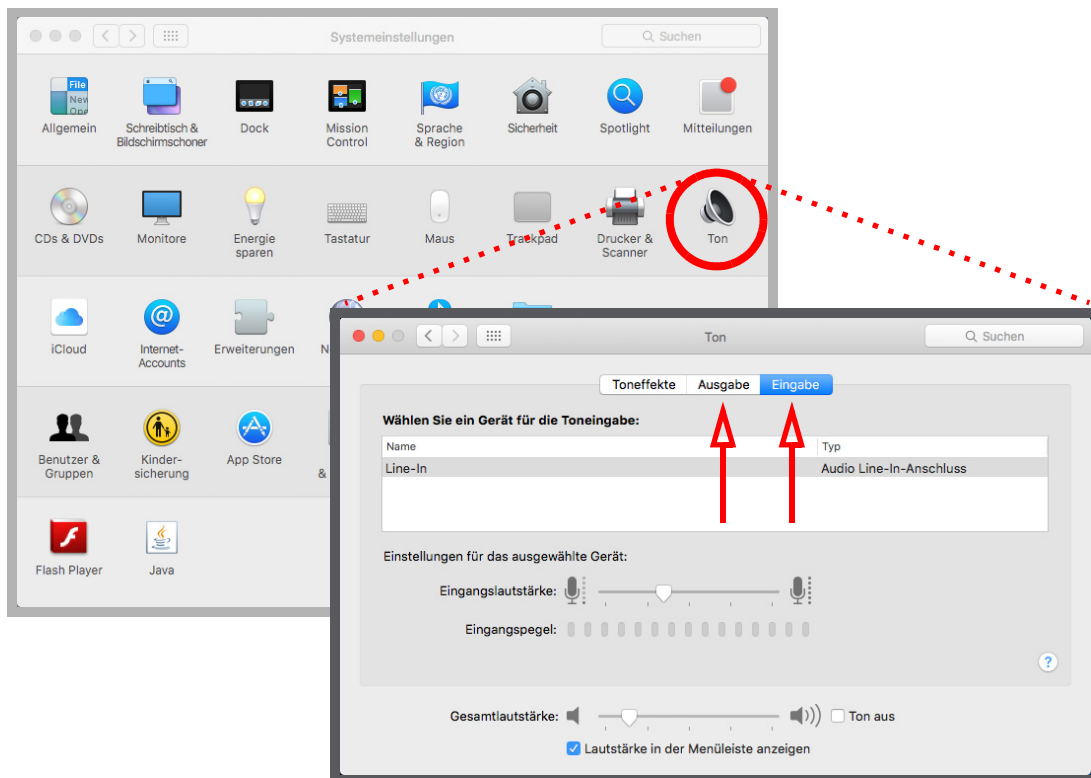
FÜR MAC-BENUTZER

So passen Sie Ihr Mikrofon an:

- Starten Sie Ihre Systemeinstellungen und klicken Sie auf **Ton**. Wählen Sie die Registerkarte **Eingabe** aus. Stellen Sie sicher, dass das Eingabegerät (Mikrofon), das Sie bei Spaces verwenden möchten, als Standard festgelegt ist. Legen Sie das Mikrofon, das Sie verwenden möchten, als Standard fest.

So passen Sie Ihre Lautsprecher an:

- Starten Sie Ihre Systemeinstellungen und klicken Sie auf **Ton**. Wählen Sie die Registerkarte „Ausgabe“ aus. Stellen Sie sicher, dass das Ausgabegerät (Lautsprecher/Kopfhörer), das Sie bei Spaces verwenden möchten, als Standard festgelegt ist. Legen Sie die Lautsprecher bzw. Kopfhörer, die Sie verwenden möchten, als Standard fest.



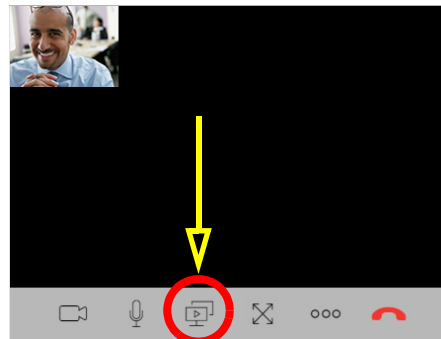
SO ERFASSEN SIE PROTOKOLLE

Wenn das Problem mit den oben beschriebenen Schritten nicht gelöst werden konnte, erfassen Sie bitte Systemprotokolle und senden Sie diese an den technischen Support von Avaya Spaces (spacessupport@zang.io).

- Drücken Sie, während Sie sich in Space befinden, die Taste **F12** (PC) bzw. die Tastenkombination **Befehl+Option+I** (Mac), um die Entwicklertools zu öffnen.
- Aktualisieren Sie Ihre Seite (mit der Taste **F5** oder über das Aktualisierungssymbol in Ihrem Browser), und stellen Sie das Problem dann noch einmal nach.
- Klicken Sie in den Entwicklertools auf der Registerkarte **Konsole** mit der rechten Maustaste auf **Save as (Speichern unter)**, um die Konsolendatei herunterzuladen.
- Klicken Sie in den Entwicklertools auf der Registerkarte **Network (Netzwerk)** mit der rechten Maustaste auf **Save as HAR with content (Als HAR mit Inhalt speichern)**, um die Netzwerkdatei herunterzuladen.
- Fügen Sie diese beiden Dateien einer E-Mail als Anlage bei, und senden Sie diese E-Mail an spacessupport@zang.io. Geben Sie in der E-Mail eine detaillierte Beschreibung des Problems an.

EINRICHTEN EINER BILDSCHIRMFREIGABE IN AVAYA SPACES

- Starten Sie einen Google Chrome-Browser, wechseln Sie in den Chrome Web Store und fügen Sie die Erweiterung „Avaya Spaces Utility“ im Browser hinzu.
- Klicken Sie auf **+ Add to Chrome (Zu Chrome hinzufügen)**.
- Sobald Sie die Erweiterung hinzugefügt haben, können Sie Ihren Bildschirm für andere freigeben, indem Sie oben rechts in einem Space auf das Symbol für die Bildschirmfreigabe (unterhalb des Videos) klicken.



BENÖTIGEN SIE NOCH WEITERE HILFE?

Sollte das Problem immer noch nicht behoben sein, wenden Sie sich bitte an den technischen Support von Avaya Spaces (spacessupport@zang.io).