

## Vorsorge- und Erste-Hilfe-Maßnahmen bei technischen Problemen im Zuge von Online-Prüfungen

1. [Tipps zum Einrichten der Online-Aufsicht](#)
2. [Tipps zum Vermeiden von \(technischen\) Problemen](#)
3. [Tipps bei technischen Problemen](#)

### 1. TIPPS zum Einrichten der Online-Aufsicht

- Verwendet die aktuellste Version von Google Chrome.  
Ihr könnt dies unter „Einstellungen > Hilfe > Über Google Chrome“ überprüfen; hier solltet ihr die Meldung „Google Chrome ist auf dem neuesten Stand“ erhalten.
- Gebt in den Sicherheitseinstellungen von Google Chrome Kamera und Mikrofon frei ([Videoanleitung](#)).
- Wählt das richtige Gerät aus, wenn ihr mehrere Kameras /Mikrofone verwendet.
- Bei der Bildschirmfreigabe muss „Gesamter Bildschirm“ gewählt sein, erst dann wird der Button „Teilen“ aktiv. Klickt für die Auswahl auf das Bild des Bildschirms im Fenster.
- Bei manchen Geräten ist vorher ein Häkchen bei „Audio freigeben“ zu setzen, diese Option erscheint nicht bei allen Geräten (je nach Browserversion und Einstellungen). Wenn sie nicht erscheint, teilt den gesamten Bildschirm und nehmt an der Prüfung teil.
- Gebt ggf. auch in den Systemeinstellungen des Computers/Laptops den Zugriff auf Kamera, Mikrofon und ev. auch das Teilen des Bildschirms für Google Chrome frei:
  - Windows: Start > Systemeinstellungen > Datenschutz > App-Berechtigungen
  - Mac: Systemeinstellungen > Sicherheit > Datenschutz
- Bei manchen Virenschutzprogrammen muss der Zugriff auf Kamera, Mikrofon und Bildschirm auch extra gestattet werden.
- Wenn bei der Prüfung die Aufforderung kommt, stimmt der Online-Aufsicht zu.
- Wenn Microsoft Teams beim Klicken auf den Link nicht aufgerufen werden kann, kopiert den Link manuell ins Browserfenster.

### 2. TIPPS zum Vermeiden von (technischen) Problemen

- Informiert euch rechtzeitig und umfassend auf der [Webseite](#) sowie in der Online-Prüfungsumgebung auf MyLEARN über die Online-Prüfungen.
- Nutzt die Möglichkeit, an [Testläufen](#) für schriftliche Online-Prüfungen mit Online-Aufsicht teilzunehmen
- Probiert die Einstellungen von Kamera und Mikrofon sowie das Teilen des Bildschirms im [Browser-Multimedia-Test](#) aus.
- Deaktiviert ggf. den Energiesparmodus für die Zeit der Prüfung und schließt euren Laptop/Computer ans Stromnetz an:
  - Windows: Start > Systemeinstellungen > Hardware und Sound > Energieoptionen

- Mac: Systemeinstellungen > Energie sparen > „Ruhezustand für Computer“ auf „Nie“
- Schließt keine weiteren Bildschirme oder Endgeräte an eurem Laptop /Computer an.
- Schließt beim Betreten der Prüfungsumgebung | vor dem Start jeder Online-Prüfung alle Programm, die ihr nicht unbedingt benötigt, jedenfalls solche, die lt. erlaubten Hilfsmitteln nicht gestattet sind.
- Verwendet insbesondere Kamera und Mikrofon nicht kurz vor der Prüfung oder zeitgleich in anderen Programmen (auch nicht Microsoft Teams).
- Nutzt zum Navigieren nur die Links innerhalb der Prüfungsumgebung.
- Klickt nicht mehrfach auf einen Link oder Button, sondern wartet bis sich die Seite öffnet. Führt mehrfaches Klicken zu einer Fehlermeldung, ladet die Seite neu und akzeptiert ggf. wieder alle Prüfungserklärung, Online-Aufsicht und Bildschirmfreigabe.
- Klicken Sie keinesfalls auf „Freigabe beenden“ während der Prüfung.

### **3. TIPPS bei technischen Problemen**

- Erscheint die Aufforderung, die Online-Aufsicht zu akzeptieren, bis knapp vor der Prüfungszeit nicht, aktualisiert die Webseite, dann sollte das Dialogfeld kommen.
- Aktualisiert den Browser nur manuell und nur wenn es unbedingt erforderlich ist. In diesem Fall müsst ihr die Online-Aufsicht erneut akzeptieren und den Bildschirm freigeben.
- Wenn eure Internetverbindung abreißt, akzeptiert die Prüfungserklärung, Online-Aufsicht und Bildschirmfreigabe wieder und dann könnt ihr weiterarbeiten.
- Bei der Fehlermeldung „Ihr Browser unterstützt keine Kamera-, Mikrofon- oder Bildschirmaufnahmen ...“
  - prüft, ob die Freigaben sowohl in den Browser- als auch den Systemeinstellungen und im Virenschutzprogramm eingestellt sind
  - prüft, ob euer Mikrofon nicht mute/stumm ist
  - prüft, ob eure Kamera nicht abgeklebt ist und ihr im Bild seid
  - prüft, ob Kamera oder Mikrofon nicht in einer anderen Anwendung aktiv ist
  - prüft, ob ihr versehentlich auf „Freigabe beenden“ geklickt habt  
=> behebt, wenn möglich, das Problem und ladet die Seite neu, akzeptiert die Prüfungserklärung, Online-Aufsicht und Bildschirmfreigabe wieder und dann könnt ihr weiterarbeiten.
- Könnt ihr ein Problem anders nicht beheben und die Prüfung sonst nicht fortsetzen, kann der Neustart von Google Chrome oder des Computers/Laptops helfen. Ihr müsst dann die Prüfungserklärung, Online-Aufsicht und Bildschirmfreigabe erneut akzeptieren, dann könnt ihr weiterarbeiten.