

## AV1 Fehlerbehebung

Durch die Beachtung der folgenden Hinweise kann No Isolation Sie im Falle eines technischen Problems bestmöglich unterstützen, da wir davon ausgehen können, dass potenzielle Standardursachen bereits ausgeschlossen sind.

Diese Tipps finden sich auch in der AV1 App unter dem Menüpunkt „Fehlerbehebung“ und sind daher sprachlich an unsere Nutzer:innen gerichtet.

---

**Hast du Probleme mit deinem AV1? Hier sind einige hilfreiche Tipps, die dein Problem lösen können. Sollte keiner dieser Schritte funktionieren, wende dich bitte an deinen Ansprechpartner in der Schule oder an die Person, die dir den AV1 zur Verfügung gestellt hat.**

- **Stelle sicher, dass du die AV1 App auf einem unterstützten Gerät verwendest.**

Die AV1 App ist optimiert für Apple-Smartphones oder -Tablets mit iOS 16.6 oder neuer. Sie kann auch auf den meisten Android-Smartphones oder -Tablets mit Android 12 oder neuer verwendet werden. Chromebooks, Lenovo, Huawei und andere weniger bekannte Marken werden nicht unterstützt.

- **Stelle sicher, dass du die neueste Version der AV1 App heruntergeladen hast.**

Es erscheinen monatlich neue Updates der AV1 App. Wenn du dir nicht sicher bist, welche Version du gerade verwendest, kannst du im App Store oder Google Play Store nach einem Update für deine AV1 App suchen. Tipp: Du kannst auf deinem Gerät auch automatische Updates aktivieren.

- **Stelle sicher, dass du die AV1 App auf deinem Gerät geschlossen und erneut geöffnet hast.**

Schließe die AV1 App regelmäßig vollständig. Wische sie weg oder erzwing das Beenden – verlasse und öffne sie nicht einfach erneut. Wir empfehlen, die App nach jedem Stream auf diese Weise neu zu starten.

- **Stelle sicher, dass das Mikrofon sowohl in der AV1 App als auch in den Geräteeinstellungen aktiviert ist.**

Während der Einrichtung der AV1 App solltest du zur Aktivierung des

Mikrofons aufgefordert worden sein. Wenn weder die AV1 App noch der AV1 selbst Ton wiedergeben, überprüfe in den Geräteeinstellungen, ob das Mikrofon für die AV1 App aktiviert ist. Achte während des Streamings darauf, dass du nicht stummgeschaltet bist.

Sollten all diese Schritte nicht helfen, lösche bitte die App von deinem Gerät und lade sie erneut aus dem App Store oder Google Play Store herunter. Zur Neueinrichtung der App wird ein neues Passwort benötigt. Wende dich dafür bitte an deine Ansprechperson in der Schule oder an die Person, die dir den AV1 zur Verfügung gestellt hat.

- **Stelle sicher, dass dein Gerät über eine stabile Internetverbindung verfügt.**

Eine stabile Internetverbindung (mobile Daten oder WLAN) ist notwendig, um mit dem AV1 zu streamen. Bei schlechter Verbindung kann das Bild pixelig oder eingefroren erscheinen, der Ton unterbrochen sein, der AV1 verzögert reagieren, die Verbindung abbrechen oder gar nicht zustande kommen.

Um deine Verbindung zu testen, empfehlen wir einen Speedtest. Viele Webseiten bieten kostenlose Speedtests an, z. B. [speedtest.net](http://speedtest.net). Für eine stabile Verbindung empfehlen wir mindestens 10 Mbit/s im Download und im Upload.

## **Hast du weiterhin Verbindungsprobleme und keiner der oben genannten Schritte hat geholfen?**

Wende dich bitte an deinen Ansprechpartner in der Schule. Hier sind einige Dinge, die du ansprechen könntest:

### **Wenn sich der AV1 nicht einschaltet:**

- Ein Hard-Reset hilft in vielen Fällen. Halte – ohne angeschlossenes Ladegerät – die Ein-/Aus-Taste 30 Sekunden lang gedrückt, bevor du ihn wieder einschaltest.
- Um vollständig aufgeladen zu werden, muss der AV1 etwa 6 Stunden am Ladegerät angeschlossen sein. Wenn der Akku vollständig entladen ist, kann es einige Stunden dauern, bis die Ladeanzeige auf der Rückseite des AV1 wieder leuchtet.

**Wenn die Schulterlichter dauerhaft weiß blinken:**

- Die Schulterlichter des AV1 blinken weiß, wenn er nach Netzwerken sucht. Ein Standortwechsel, z. B. ans Fenster oder ein kurzer Spaziergang im Freien, kann helfen, eine 4G-Verbindung aufzubauen.
- Der AV1 sollte mit dem WLAN der Schule verbunden sein. WLAN-Zugänge können über das AV1 Admin-Portal von deiner Schul-Kontaktperson hinzugefügt werden.

**Wenn Streaming möglich ist, aber weiterhin Probleme auftreten:**

- Ein Hard-Reset hilft in vielen Fällen. Halte – ohne angeschlossenes Ladegerät – die Ein-/Aus-Taste 30 Sekunden lang gedrückt, bevor du ihn wieder einschaltest.
- Eine stabile WLAN-Verbindung des AV1 ist wichtig für eine gute Streaming-Qualität. Deine Kontaktperson in der Schule kann überprüfen, ob der AV1 erfolgreich mit dem Schul-WLAN verbunden ist.
- Neue Software-Updates für den AV1 werden regelmäßig veröffentlicht. Der Roboter lädt diese automatisch herunter, wenn er über Nacht aufgeladen wird.

Dein Ansprechpartner in der Schule kann über das AV1 Admin-Portal Kontakt mit No Isolation aufnehmen und eine Netzwerkanalyse (Speedtest für den AV1) für einen bestimmten Zeitpunkt anfordern, zu dem der AV1 eingeschaltet und im Klassenzimmer sein wird.