# Häufige Fragen und Probleme zur Infrastruktur im Hybridunterricht HS 20/21

|  |
| --- |
| **Allgemein** |
| **1.** | Wo finde ich sämtliche Informationen zum Hybridunterricht an der ZHAW School of Engineering? | Unter https://www.zhaw.ch/de/engineering/infrastruktur-hybridunterricht/#c154535 |
| **2.** | Welche Hardware-Geräte werden unterstützt? | Sämtliche Geräte welche eine Videokonferenz-Software ausführen können und eine Internetverbindung haben, können für den optimierten Hybridunterricht an der ZHAW School of Engineering eingesetzt werden. |
| **3.** | Welche Betriebssysteme werden unterstützt? | Sämtliche Geräte welche eine Videokonferenz-Software ausführen können und eine Internetverbindung haben, können für den optimierten Hybridunterricht an der ZHAW School of Engineering eingesetzt werden. |
| **4.** | Darf ich die Infrastruktur umstellen? | Die Infrastruktur in den Unterrichtsräumen soll nicht umgestellt werden, da insbesondere die Kameras und Mikrofone auf die Räume entsprechend eingestellt wurden. |
| **5.** | Was soll ich tun, wenn die Infrastruktur umgestellt wurde? | Melden Sie sich bitte umgehend beim Servicedesk, damit die Einstellungen im Raum wieder vorgenommen werden können. Die Kontaktinformationen finden Sie auf der rechten Seite der Intranetseite. |
| **6.** | Wie kann ich die Infrastruktur steuern? | Bitte befolgen Sie das Factsheet der gewünschten Variante, danach können Sie mittels eigenem Gerät und der Videokonferenz-Software arbeiten. |
| **7.** | Was muss ich machen, wenn eine Infrastrukturkomponente (bspw. Mikrofon oder Kamera) im Raum fehlt oder defekt ist? (Gilt auch für Mini-Koffer) | Melden Sie sich bitte umgehend beim Servicedesk, damit die entsprechenden Unterstützungsleistungen vorgenommen werden können. Die Kontaktinformationen finden Sie auf der rechten Seite der Intranetseite. |
| **8.** | Müssen die Studierenden vor Ort im Schulraum ebenfalls in die Videokonferenz-Software einsteigen? | Grundsätzlich kann jeder für den Unterricht freigeschalteter Studierender sich in die Videkonferenz-Software einwählen. Bei jedoch steigender Anzahl Studierender im Kanal, kann es zu Verzögerungszeiten in der Video- oder Audioübertragung kommen. Daher ist es empfehlenswert den Vor-Ort-Studierenden mitzuteilen, dass keine Einwahl in den Kanal erfolgen soll. |
| **Software** |
| **9.** | Welche Software für Videokonferenzen kann eingesetzt werden? | Grundsätzlich kann jede Videokonferenz-Software eingesetzt werden (bspw. Zoom, MS Teams o.ä.). Die Anleitung wurde jedoch auf MS Teams ausgelegt. |
| **10.** | Was muss ich machen, damit die Studierenden von zu Hause aus auf meinen Unterricht zugreifen können? | In der Videokonferenz-Software muss ein Besprechungskanal existieren, in welchen sich die Studierenden einwählen können. Sobald dieser geöffnet ist, sollten alle Personen Zugang haben. |
| **Audio** |
| **11.** | Es gibt Audio-Rückkopplungen im Raum. Was muss ich tun? | Vermutlich hat jemand auf seinem Gerät (Dozierender oder Studierende) die Videokonferenz-Software offen und das Mikrofon sowie die Audioausgabe des Gerätes nicht stummgeschaltet. Dies ist dringendst zu empfehlen, sodass keine Rückkopplungen entstehen. |
| **13.** | Was kann ich tun, wenn das Mikrofon nicht funktioniert oder nicht in der Videokonferenzsoftware angezeigt wird? | Falls das Mikrofon nicht angezeigt wird oder nicht funktioniert, könnte es sein, dass der Mikrofon-Empfänger nicht eingeschaltet ist. Diesen finden Sie auf der Rückseite des dedizierten Computer - mittels Betätigung des Einschaltknopfs für 2 Sekunden lässt sich dieser einschalten. |
| **14.** | Ich erhalte kein Audiosignal auf den Schulraum-Boxen. Was kann ich tun?  | Stellen Sie sicher, dass die Infrastrukturanlage (Beamer & Lautsprecherboxen) mittels Touchpanel im Dozierendentisch eingeschaltet ist und in der Videokonferenz-Software die richtige, gemäss Factsheets ausgewiesenen Einstellungen vorgenommen wurden. |
| **Hardware** |
| **15.** | Das Mikrofon besitzt keinen Schaumstoff am Ende des Dozierenden-Mikrofonkabels. Wieso nicht? | Aus Hygienegründen. Diese Schaumstoffabdeckungen, die meist nur aufgrund verschiedener Wetterverhältnisse eingesetzt werden, müssen nach Gebrauch bei 70 Grad gewaschen und getrocknet werden. Dies ist aus Ressourcen- und Umweltgründen nicht empfehlenswert, weswegen sie entfernt wurden. |
| **16.** | Das Dozierenden-Mikrofon hat keinen Akku mehr. Was kann ich tun? | Melden Sie sich unverzüglich beim Servicedesk, sodass ein Ersatzmikrofon geliefert werden kann. Als Übergangslösung müssen Sie auf den Einsatz des dedizierten Computers verzichten und nur mit dem eigenen Gerät und dem Kabelschwanz arbeiten. |
| **Hygiene** |
| **17.** | Die Hygienebox in einem Unterrichtsraum ist leer – woher bekomme ich eine neue? | Bitte eröffnen Sie hierfür ein Ticket beim ZHAW-Servicedesk (Per E-Mail (Link: servicedesk@zhaw.ch) oder Self-Service-Portal (Link: https://servicedesk.zhaw.ch/tas/public/ssp/)) mit der Angabe der Raumnummer. Das Ticket wird der entsprechenden Stelle zugewiesen und die Hygienebox ausgetauscht. |
| **18.** | Wie müssen die Gerätschaften in den Schulräumen desinfiziert werden? | Es gibt pro Schulraum eine entsprechende Desinfektionsbox. Mit den darin enthaltenen Desinfektionstüchlein können die Komponenten gereinigt werden. Darunter zählen u.a. die Mikrofone, der Monitor, die Beamer-Schaltfläche etc. |
| **Video** |
| **19.** | Ich sehe in der Videkonferenz-Software alles spiegelverkehrt. Was kann ich tun? | Auf der Fernbedienung können Sie die Taste in der linken oberen Ecke drücken. Danach sollten Sie alles wieder normal sehen. |
| **20.** | Wie kann ich die Tasten auf der Fernbedienung umprogrammieren? | Grundsätzlich wurden die Voreinstellungen für alle Dozierenden ausgeführt, weswegen wir Sie bitten, diese Voreinstellungen bestehen zu lassen und jeweils mit den "+" und "-" Tasten auf der Fernbedienung pro Unterricht die gewünschte Positionierung vorzunehmen. |