

ClickMeeting: Verbindungsprobleme erkennen und beheben

Ursachen-Analyse

Bevor man an Einstellungen schraubt, lohnt sich ein Blick auf die Messwerte: Die beiden folgenden Werkzeuge zeigen in wenigen Minuten, ob die Internetleitung, das System oder die verwendeten Geräte die Störung verursachen.

Schritt 1: Connection Tester

Ruft den Connection-Tester von ClickMeeting auf. Beim Verbindungstest (Download- und Upload-Geschwindigkeit) sowie bei Betriebssystem und Webbrowser muss jeweils ein grüner Haken erscheinen . Zielwerte als Orientierung: mindestens 5 Mbit/s Download und 2 Mbit/s Upload für die reine Teilnahme, komfortabel sind 10–25 Mbit/s Download und 5 Mbit/s Upload. Wer Kamera und Bildschirmfreigabe nutzt, sollte am oberen Ende liegen.

URL: <https://utilities.clickmeeting.com/connection-tester>

Schritt 2: Verbindungsanalyse im Webinar

Die Verbindungsanalyse im Webinar öffnet ihr oben rechts über das Verbindungs-Symbol . Netzwerk, System und Geräte sollten dort jeweils das Label  haben.

Notiert euch bitte alle angezeigten Fehlermeldungen – sie sind für uns ein wichtiger Anhaltspunkt bei der Ursachenforschung.

Vorbereitung und/oder Sofortmaßnahmen

Die folgenden Maßnahmen beseitigen die häufigsten Störquellen. Idealerweise geht ihr sie bereits vor dem Start einer Session durch – bei akuten Problemen helfen sie aber auch mitten in der Veranstaltung.

- Startet den Computer neu: Das leert den Arbeitsspeicher und beendet Hintergrundprozesse.
- Betreibt den Computer möglichst am Stromnetz. Im Akku- oder Energiesparmodus drosseln Windows und macOS die CPU bewusst – die Leistung sinkt entsprechend.



0231 / 700 888 30



info@business-academy-ruhr.de



www.business-academy-ruhr.de

- Haltet den Abstand zum Wi-Fi-Router möglichst gering, sofern ihr keine LAN-Verbindung nutzt.
- Stellt sicher, dass im selben Netzwerk (Kolleginnen, Kollegen oder Familie) niemand große Dateien herunterlädt oder Videos in hoher Auflösung streamt, etwa über Netflix oder YouTube.
- Schließt nach dem Neustart alle nicht benötigten Programme und Browser-Tabs, um Ressourcen freizugeben.
- Deaktiviert VPN- und Proxy-Verbindungen vorübergehend, da sie die Videoübertragung beeinträchtigen können.
- Prüft in Firmen- und Behördennetzwerken, ob Firewall oder Proxy die Verbindung einschränken. Häufig sind Ports oder Streaming-Dienste dort gesperrt – klärt das mit eurer IT-Abteilung oder wechselt testweise in ein privates Netzwerk.
- Nutzt möglichst die aktuellste Browser-Version – und wechselt bei anhaltenden Problemen testweise auf einen anderen Browser. Unsere Empfehlung: Google Chrome.

Hardware-Überprüfung

Bei WebRTC – der Technik hinter ClickMeeting – muss der Computer das Video in Echtzeit codieren und decodieren. Schafft er das nicht schnell genug, ruckelt und stockt die Übertragung, obwohl die Internetleitung einwandfrei ist. Das Netz kann einwandfrei sein – der Flaschenhals sitzt dann im Gerät selbst. Mit den folgenden Prüfschritten unterscheidet man in wenigen Minuten ein „PC-Problem“ sauber von einem „Netz-Problem“:

Schritt 1: CPU-Belastung (Hauptprozessor des Computers) prüfen

WebRTC benötigt viel Prozessorleistung. Liegt die CPU-Auslastung dauerhaft bei ~90–100 %, kommt die Videocodierung nicht mehr nach – Bild und Ton werden abgehackt. So prüft ihr das: Windows: Task-Manager (Strg + Umschalt + Esc) → Reiter „Leistung“. macOS: Finder → Programme → Dienstprogramme → Aktivitätsanzeige → CPU. Beobachtet die Werte während der Session und sortiert nach CPU, um den Verursacher zu finden.



0231 / 700 888 30

info@business-academy-ruhr.dewww.business-academy-ruhr.de

Schritt 2: Belastung des Arbeitsspeichers prüfen

Bei 2–4 GB RAM und vielen offenen Tabs beginnt das System auszulagern – das führt zu Rucklern und zum Einfrieren. So prüft ihr das: Windows: Task-Manager (Strg + Umschalt + Esc) → Reiter „Arbeitsspeicher“. macOS: Finder → Programme → Dienstprogramme → Aktivitätsanzeige → Speicher. Liegt die Auslastung über 90 % bzw. im roten Bereich, ist die Ursache gefunden.

Schritt 3: Speicherplatz prüfen

Ist die Festplatte am Limit, kann ein einzelner Prozess das gesamte System blockieren – die Session friert ein, obwohl CPU und Arbeitsspeicher frei sind. Typisch ist das bei älteren Windows-Geräten mit HDD statt SSD oder nahezu vollem Speicher. So prüft ihr das: Windows: Task-Manager (Strg + Umschalt + Esc) → Reiter „Prozesse“ → Spalte „Datenträger“. Steht der Wert dauerhaft bei 100 %, bremst er die Session. macOS: Finder → Programme → Dienstprogramme → Aktivitätsanzeige → Reiter „Festplatte“ (zeigt statt Prozent die Schreib- und Leselast). Prüft zusätzlich unter „Über diesen Mac“ → „Speicher“, ob genügend Platz frei ist (mindestens 10–15 %).

Alternative Settings testen

Lässt sich die Ursache mit den Prüfschritten oben nicht eindeutig eingrenzen, hilft ein systematischer Vergleich: Verändert immer nur eine Komponente und beobachtet, ob die Störung bleibt.

Schritt 1: Anderen Browser testen

Verlasst die Session und tretet über einen anderen Browser erneut bei – zum Beispiel Google Chrome anstelle von Firefox, Edge oder Safari. Verschwindet das Problem, lag es an Browser-Einstellungen, Erweiterungen oder am Cache.

Schritt 2: Andere Internetverbindung testen (Handy-Hotspot)

Trennt den Computer vom WLAN und verbindet ihn mit dem mobilen Hotspot eures Smartphones. Läuft die Session darüber stabil, liegt die Ursache im eigenen Netzwerk oder beim Internetanbieter.



0231 / 700 888 30



info@business-academy-ruhr.de



www.business-academy-ruhr.de



Schritt 3: Andere Hardware testen

Tretet der Session mit einem anderen Computer bei, idealerweise im selben Netzwerk. Läuft es dort einwandfrei, ist das ursprüngliche Gerät der Flaschenhals – etwa wegen Alter, Leistung oder Software-Konflikten.

Problem besteht weiterhin? Unser Support hilft

Bitte geht vorab alle Punkte dieser Anleitung durch und haltet fest, an welcher Stelle das Problem auftritt – das beschleunigt die Lösung erheblich. Meldet euch anschließend bei uns unter „elarning@business-academy-ruhr.de“.



0231 / 700 888 30

info@business-academy-ruhr.dewww.business-academy-ruhr.de