

ANLEITUNGEN · OKTOBER 2026

Fehlerbehebung

Aufgebaut als **Symptom → wahrscheinliche Ursache → Lösung**, in den Worten, die das Produkt selbst verwendet. Beginnen Sie mit den **Bereitschaftspunkten** auf der Startseite: Fahren Sie mit der Maus über einen nicht grünen Punkt – er nennt das Problem und die Lösung.

Werkzeuge für jedes Problem

- **Diagnose** (im Startmenü) – prüft den Raum-PC: Grafikkarte, Modelle und Audio.
- **Logs** – werden für den Support auf dem Raum-PC aufbewahrt. Logs erfassen Satz-längen, nie Worte.

Teilnehmende können sich nicht verbinden

Smartphones öffnen die Adresse nicht, oder es kommt zur Zeitüberschreitung

Bereitschaft: *Smartphones im WLAN können sich verbinden* ist rot – „Keine Firewall-Regel für Port 8760. Auf diesem PC funktioniert es, aber Smartphones im WLAN laufen in eine Zeitüberschreitung.“

Lösung:

1. Installationsprogramm als Administrator ausführen, das die Regel anlegt – oder die IT bitten, eingehend TCP 8760 in privaten und Domänennetzen freizugeben.
2. In den Windows-Einstellungen → Netzwerk prüfen, dass das Raumnetz **Privat** ist, nicht Öffentlich.
3. Prüfen, dass die Smartphones im **selben Netz** wie der Raum-PC sind, nicht im Mobilfunknetz.
4. Gast-WLANs nutzen oft **Client-Isolation**, die Smartphones daran hindert, andere Geräte zu erreichen. Für das Raumnetz ausschalten oder eine eigene SSID verwenden.
5. Hat der PC mehrere Netzwerke (VPN, virtuelle Switches), prüfen, ob die Adresse auf der Raumanzeige die des Raumnetzes ist.

„Diese PIN wurde nicht akzeptiert“

Die PIN steht auf der Raumanzeige und unter Zugriff in den Einstellungen. Wenn Sie sie geändert haben, müssen die Teilnehmenden die neue verwenden.

Die Teilnehmerseite zeigt keine Sprachen, oder „Der Dolmetscher startet“

Die Engines laden noch (etwa 45 Sekunden nach dem Öffnen von OvvoS Wasel). Die Seite wartet und schaltet sich selbst frei. Gibt sie nach einigen Minuten auf („Der Dolmetscher ist nicht bereit“), prüfen Sie den Bereitschaftspunkt *Engines*.

Eine Sprache fehlt in der Liste auf dem Smartphone

Angeboten werden nur die für diese Besprechung gewählten Zielsprachen. Fügen Sie sie unter Sprachen hinzu (höchstens vier gleichzeitig).

Niemand hört etwas

Der Anruf läuft, aber nichts wird gedolmetscht

1. **Läuft eine Besprechung?** Außerhalb einer Besprechung wird nichts gedolmetscht. Die Smartphones zeigen „Noch nicht gestartet“ oder „Besprechung beendet“. Drücken Sie **Besprechung starten**.
2. **Bereitschaft:** *Ton erreicht den Dolmetscher*. Ist der Punkt rot, hört OvvoS Wasel Stille:
3. Im Modus *Alles, was dieser PC abspielt* hört es das **Standard-Wiedergabegerät**. Die Konferenz-App muss auf dasselbe Gerät ausgehen – ein am Raum-PC eingesteckter Kopfhörer kann den Windows-Standard ändern.
4. Prüfen, dass der Anruf nicht stummgeschaltet ist.
5. Unter **Audio** die Pegelanzeige beobachten, während jemand spricht; bei Bedarf das Gerät wechseln und **Speichern und Aufnahme neu starten** drücken.
6. **Bereitschaft:** *Ton der Besprechung wird gehört* rot – der Aufnahmedienservice läuft nicht. Unter Audio **Speichern und Aufnahme neu starten** drücken.
7. **Bereitschaft:** *Erkennt, wenn jemand spricht* rot – das Spracherkennungsmodell fehlt oder ist beschädigt; nichts kann transkribiert werden. OvvoS Wasel neu installieren.

Untertitel erscheinen auf dem Smartphone, aber kein Ton

- Lautstärke hoch; Kopfhörer verbunden; ... → **Stumm** aus.
- „Tippen, um Audio fortzusetzen“ angezeigt – darauf tippen (das Smartphone hat den Ton nach einem Anruf, Wecker oder einer Bildschirmsperre angehalten).
- Beim iPhone den Klingel-/Stummschalter prüfen.

Eine Sprache bleibt stumm, die anderen funktionieren

- **Bereitschaft:** *Jede gewählte Sprache wird gesprochen* – es sind mehr Sprachen gewählt als die Grenze von vier; die überzähligen werden nie gesprochen. Auswahl unter Sprachen verringern.
 - **Bereitschaft:** *n Sprachen zum Zuhören* – „Keine Stimme für ... in diesem Profil“. Diese Sprache entfernen oder unter Einstellungen → Modelle → Stimmen eine andere Stimme wählen.
 - Den Zähler **Nie gesprochen** auf der Live-Seite prüfen.
-

Qualität und Verzögerung

Falsche Wörter oder verstümmelte Namen

- Zuerst das Audio verbessern: Ein Line-Signal oder ein nahes Mikrofon schlägt alles.
- Die erwarteten Sprachen anhängen (Sprachen → *Nur bestimmte Sprachen erwarten*).
- Namen, Dienstgrade, Orte und Abkürzungen ins **Glossar** aufnehmen.

Sätze in einer Sprache werden verworfen

Die Sprache gehörte nicht zu den erwarteten Ausgangssprachen. Entweder diese Sprache als Ausgangssprache anhängen oder *Nur bestimmte Sprachen erwarten* abwählen, um alles zu erkennen.

Zuhörende fallen zurück

- Zwei bis vier Sekunden sind normal; lange Sätze dauern länger.
- Das Smartphone beschleunigt leicht, um aufzuholen, und überspringt ab 20 Sekunden wartende Sätze und nennt deren Anzahl. ... → **Zu live springen** macht das sofort.

- Steigt **Verworfen** auf der Live-Seite, kommt der PC nicht mit: weniger Zielsprachen verwenden und prüfen, ob die Grafikkarte genutzt wird (Diagnose ausführen).

Die Übersetzung ist sehr langsam

Die Übersetzung läuft in einer eigenen Engine auf der Grafikkarte. Zeigt die Diagnose, dass die Grafikkarte nicht genutzt wird, den NVIDIA-Treiber aktualisieren und neu starten.

Die Raumanzeige

Das Transkriptfeld bleibt leer

- Es zeigt nur, was **nach** dem Drücken von *Vollständiges Transkript anzeigen* gesagt wird, und nur während einer Besprechung.
- Meldet die Anzeige, sie „braucht die Zuhörer-PIN“, wurde sie ohne PIN geöffnet. Schließen und über **Raumanzeige öffnen** im Ovvos-Wasel-Fenster oder im Infobereichsmenü neu öffnen.

Der QR-Code zeigt eine falsche Adresse

Der PC hat mehrere Netzwerkadapter (VPN, virtuelle Switches, mobiler Hotspot). Ovvos Wasel zeigt die Adresse des Adapters, den Windows für normalen Verkehr nutzt. Die anderen trennen oder deaktivieren, damit das Raumnetz die Hauptroute des PCs ist, dann die Raumanzeige neu öffnen.

Die Anwendung

„Gespeichert, aber ... wirkt erst nach dem Neuladen der Engines“

Manche Einstellungen brauchen ein Neuladen der Engines. **Engines neu laden** drücken — etwa eine Minute, in der der Raum nichts hört. Vor der Besprechung erledigen.

Das Fenster ist verschwunden

Es liegt im Infobereich. Auf das Ovvos-Wasel-Symbol klicken → *Bedienfeld öffnen*.

Ovvos Wasel startet nicht

Über die Desktop-Verknüpfung starten. Startet es weiterhin nicht, die Diagnose aus dem Startmenü ausführen und das Ergebnis an den Support senden.

Administratorpasswort vergessen

Eine Administratorin oder ein Administrator des Raum-PCs kann es zurücksetzen. Den Support nach dem Verfahren fragen und dann unter Einstellungen → Zugriff ein neues festlegen.

Support kontaktieren

Support fordern Sie über das Formular unter ovvos-wasel.com/de/support/contact an: Standort und Problem beschreiben und eine Zeit für den Rückruf wählen. Das Formular ist der einzige Weg zum Support.

Halten Sie bereit: das Ergebnis der Diagnose, die Bereitschaftspunkte (Text beim Dar-überfahren) und die Werte der Live-Seite. Der Support braucht nie Besprechungsaudio oder Transkripte. Fernhilfe gibt es nur in einer Sitzung, die Sie mit Ihrem eigenen zugelassenen Werkzeug öffnen, unter den Augen Ihrer Mitarbeitenden.