

1. Wichtig: Die verwendeten Browser sollten auf dem aktuellsten Stand sein.
Folgende Browser werden z.Zt. vom Portal unterstützt:



Mozilla Firefox



Google Chrome



Microsoft Edge



Apple Safari

2. Tablets, wie Apple iPad, Samsung Galaxy, Huawei MatePad, etc. oder jegliche Art von Smartphones können z.Zt. für die Video-Beratung mit dem Portal **nicht** genutzt werden. Für alle anderen Funktionen, wie zum Beispiel die Registrierung, Dokumente lesen und speichern, können Smartphone und Tablet genutzt werden.

3. Jedes System besitzt separate Freigabefunktionen für Videowiedergabe und Audio. Meistens hilft hier ein Blick in die jeweilige <<Systemsteuerung>> ihres Systems

4. Manchmal geht die Internet-Verbindung verloren oder man hat eine schlechte Verbindung. Dieses kann unterschiedliche Gründe haben. Die Häufigsten Ursachen haben wir auf Seite 2 zusammengefasst. Wir empfehlen die Verwendung eines LAN-Kabels. Dadurch erreicht man eine stabile und gute Verbindung.

5. Bitte prüfen Sie, ob eventuell eine Firewall in Ihrem Haus oder bei der Nutzung von betrieblichen Geräten für Störungen verantwortlich sein könnte.

6. Software-Updates steigern die Leistung der Software selbst, schließen aber oft auch Sicherheitslücken und minimieren Risiken. Deswegen sollten Sie darauf achten, dass alle erforderlichen Programme auf dem aktuellen Stand sind.

Häufigsten Ursachen eines schlechten W-Lan Empfanges

WLAN-Frequenz

Für die Übermittlung des WLAN-Signals stehen Ihnen zwei Frequenzen von 2.4 und 5 Gigahertz (GHz) zur Verfügung, wobei die 2.4 GHz-Frequenz am gebräuchlichsten ist. Beide Frequenzen muss man sich wie zwei Autobahnen vorstellen, die besonders im „Feierabendverkehr“, also dann, wenn die meisten Ihrer Nachbarn zu Hause sind und drahtlos im Netz surfen, frequentiert werden. Je mehr Router dieselbe Frequenz (bzw. Kanal) verwenden, desto langsamer wird die Geschwindigkeit. Im 2.4 GHz-Band funken zudem häufig auch noch Babyphones und Walkie-Talkies, die zusätzlich stören. Somit wird die Luft, welche die Signale überträgt, durch die vielen Funkwellen quasi verschmutzt und kann so nicht mehr optimal übertragen. Deshalb ist einer der wichtigsten Einflussfaktoren auf die Stärke des WLAN-Signals die Belegung dieser 2.4 GHz-Frequenzen durch Ihre Nachbarn.

Normalerweise wählt Ihr Router automatisch den besten Kanal aus. Dennoch kann es vorkommen, dass Ihr Nachbar bereits auf demselben Kanal surft.

Tipp: Läuft Ihr WLAN instabil, zu langsam oder funken Ihnen die Nachbarn dazwischen, sollten Sie auf 5 GHz umsteigen.

Grosse Entfernung zum WLAN-Router

Ein WLAN-Signal ist nur bis zu einer bestimmten Entfernung nutzbar. Je weiter Sie sich mit Ihrem Gerät vom Router entfernen, desto schwächer wird Ihre Internetverbindung. Die Folge? Die Geschwindigkeit nimmt ab und es kommt zu Verbindungsproblemen.

Die Platzierung Ihres Routers

Zu Verbindungsproblemen kann es kommen, wenn physische Gegenstände das Signal Ihres Routers blockieren. Ein Router muss frei und zentral stehen, um optimal zu funktionieren. Platzieren Sie Ihren Router deshalb nicht hinter dem Sofa, in verschließbaren Schränken oder ähnliches.

Idealerweise gönnen Sie Ihrem Router zudem zwei Meter Abstand zu Bluetooth-Sendern, DECT-Geräten und Stromsparlampen. Ebenfalls hinderlich für ein gutes WLAN-Signal sind: Wände und Säulen, Stahlbetondecken, Fußbodenheizung, Fensterscheiben mit UV-Schutz, große Spiegel, Pflanzen und feuchte Wände.

Tipp: Platzieren Sie Ihren Router möglichst zentral in Ihrer Wohnung. Versuchen Sie möglichst alle Hindernisse zwischen dem Router und dem WLAN-fähigen Endgerät zu entfernen und wenn es geht, den Router in Hüfthöhe aufzustellen.

Zu viele Endgeräte

Ein WLAN-Netzwerk ist ziemlich komfortabel: Sie können zahlreiche Geräte kabellos anschliessen und mehrere Personen gleichzeitig im Netz surfen lassen. Doch vergessen Sie nicht: Jedes WLAN verfügt über eine begrenzte Übertragungskapazität. Je mehr Geräte Sie gleichzeitig anschliessen, desto weniger Bandbreite steht jedem Gerät zur Verfügung.

Tipp: Schalten Sie die Geräte ab, die mit Ihrem Netzwerk verbunden sind und zusätzlich Bandbreite beanspruchen.

Ihr Endgerät

Wenn Ihre Geschwindigkeit zu langsam ist, kann das an Ihrem Endgerät liegen. Ob Laptop, Smartphone oder Tablet – veraltete und langsame Geräte können selten die gesamte Bandbreite des WLAN-Netzwerkes nutzen. Auch eine hohe Prozessorauslastung, die installierte Software (z.B. Firewall, Antivirusprogramm) oder ein veraltetes Betriebssystem kann die Geschwindigkeit Ihrer drahtlosen Internetverbindung drosseln.

Tipp: Verwenden Sie keine Geräte, die den sogenannten N-Standard nicht unterstützen. Häufig betrifft dies Geräte, die vor 2009 auf den Markt kamen, welche die Leistung aller Geräte im gleichen Netz behindern.