

# Proctorio Troubleshooting!

*English version below*

**Passwort der Fernaufsicht wird ab Beginn des Prüfungszeitfensters automatisiert übertragen (nicht vorher!)**

**- Fragen Sie nicht danach & rufen Sie auch nicht deswegen an -  
gehen Sie lieber die Troubleshootingliste durch.**

1. Stellen Sie sicher, dass Sie eine ID-Karte/Lichtbildausweis hochgeladen haben.
2. Wir empfehlen: Besuchen Sie das Zoom-Meeting vor Beginn der Prüfung
3. Prüfen Sie, ob Proctorio richtig installiert ist
4. Wenn Sie eine Passwort-Eingabeaufforderung erhalten:
  1. Warten Sie 5 bis 10 Sekunden - vielleicht ist die Verzögerung zu hoch.
  2. Wenn nicht, versuchen Sie etwas! Hier ist meine persönliche Liste, was ich versuchen würde - vergessen Sie nicht, folgendes zu checken:
    - Überprüfen Sie Ihre Internetverbindung
    - Vielleicht von WLAN auf Kabel umstellen
    - Schließen Sie alle Programme, die nicht benötigt werden
    - starte deinen Computer neu
    - den Router neu starten
    - nach anderen Netzwerkteilnehmern suchen und diese bitten, möglichst wenig Bandbreite zu belegen
      - Browser und Betriebssystem aktualisieren, wenn möglich
- Deinstallieren Sie Proctorio und installieren Sie es.
  - Wechsel des Browsers
  - Router/Internetverbindung wechseln
  - Datenschutzeinstellungen von OS und Browser überprüfen
- Cam funktioniert nicht? Oft wird die Cam von einem anderen Programm benutzt - schließen Sie sie, wenn Sie sie nicht brauchen!

- Zoom mit ausgeschalteter Kamera verwenden!
- Mikrofon funktioniert nicht? Machen Sie Geräusche, die bei der Erkennung helfen.
- Desktop-Verbindung startet nicht? Wählen Sie das Display aus, auch wenn es nur verfügbar ist.
- Internetverbindung schwach? Schließen Sie alle nicht benötigten Netzwerkprogramme oder suchen Sie einen besseren Internetzugangspunkt (Freunde, Universität, Verwandte, wechseln Sie zu einem besseren Host...). Versuchen Sie es einfach.
- Computer schwach? Versuchen Sie es einfach oder schließen Sie nicht benötigte Programme. Besorgen Sie sich einen besseren Computer: leihen Sie sich einen von Verwandten, Freunden, der Universität,... oder kaufen Sie einen besseren.

Remote Exam password is automatically transferred from the start of the exam window (not before!).

- Don't ask for it & don't call about it either -.

rather go through the troubleshooting list.

1. Make sure you have loaded up an ID Card
2. We recommend: Go to the Zoom Meeting before exam starts
3. Check that Proctorio is properly installed
4. If you get Password-Prompt:  
Wait 5 to 10s - maybe the delay is high.  
If not, try something! Here is my personal list what I would try - don't forget it is your computer and your connection:
  1. Check your internet connection
  2. Maybe switch from WLAN to cable
  3. close all programs which are not needed
  4. restart your computer
  5. restart the router
  6. look for other network users
  7. Update Browser and OS if possible
  8. Deinstall Proctorio und install it.
  9. change the browser
  10. change router/internet connection
  11. look into privacy properties of OS and browser
5. Cam does not work? Often the cam is used by another program - close it you don't need it!  
Use Zoom with cam switched off!
6. Mic does not work? Make noises that helps during detection.

7. Desktop connection starts not? Select the display even it is only available.
8. Internet connection weak? Close all not needed networkprogramms or search a better Internetconnction Accesspoint (Friends, University, Relatives, change to a better host...). Just try.
9. Computer weak? Just try or close not needed programms get better computer: borrow from relatives, friends, university,... or buy a better one

---

Revision #1

Created 21 November 2023 10:34:50 by Paul

Updated 21 November 2023 10:35:12 by Paul