

# Troubleshooting Guide



1. **Problem:** Auf der VR-Brille in der Schnackbar ist noch ein Account eingeloggt.
  - **Ursache:** Ein Nutzer hat beim Login auf "angemeldet bleiben" geklickt.
  - **Lösung:** Über das Live-Monitoring auf die VR-Brille klicken, dann auf "Logout".  
Achtung: Auf der VR-Brille muss die Software Schnackbar aktiv laufen, damit der Logout über das Live-Monitoring möglich ist!
2. **Problem:** Der Akku der VR-Brille ist auf weniger als 35%.
  - **Ursache:** Die VR-Brille hat sich durch die Nutzung entladen und wurde zwischenzeitlich nicht wieder angeschlossen.
  - **Lösung:** Die VR-Brille per USB-C an den Strom anschließen.
3. **Problem:** In der Schnackbar bleibt oft das Bild hängen, wird schwarz, o.Ä.
  - **Mögliche Ursache 1:** Wenn die Anwendung schon lief, bevor der Nutzer die Brille aufgesetzt hat, wurde die Anwendung seit einem Tag oder mehr nicht geschlossen.
  - **Lösung für Ursache 1:** Neustart der Anwendung.
  - **Mögliche Ursache 2:** Die Silikon-Gesichtsabdeckung wurde nicht richtig angelegt und verdeckt den Gesichts-Sensor.
  - **Lösung für Ursache 2:** Die Silikonabdeckung richtig aufziehen.
4. **Problem:** Die Hände werden nicht erkannt.
  - **Ursache:** Die Belichtung im Raum ist zu schlecht.
  - **Lösung:** Licht einschalten.
  - **Falls das Problem besteht:** Die Stellwände weiter auseinander stellen.
5. **Problem:** Die Auswertung eines Nutzers lädt nicht
  - **Mögliche Ursache 1:** Der Nutzer hat im laufenden Level die VR-Brille zur Seite gelegt.
  - **Lösung für Ursache 1:** Neustart der Anwendung.
  - **Mögliche Ursache 2:** Die VR-Brille ist nicht mit dem WLAN verbunden.
  - **Lösung für Ursache 2:** Nachschauen, ob die VR-Brille mit dem WLAN verbunden ist.  
Falls nein, die VR-Brille mit dem WLAN verbinden.



## Bei anderen Problemen, soweit es logisch erscheint:

1. VR-Anwendung neu starten
2. Falls das nicht hilft: VR-Brille neu starten
3. Falls das nicht hilft: IT-Abteilung hinzuziehen
4. Falls das nicht hilft: VRfeedback Support hinzuziehen