

# Troubleshooting Placetel App

## Anwendung zurücksetzen

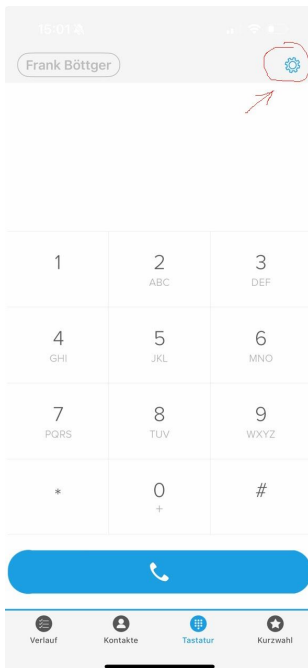
Bei unklaren Fehlern oder wenn andere Schritte beim Troubleshooting nicht direkt funktionieren, bietet sich immer das Zurücksetzen der App an. Sie können dann die [Anleitung zur Ersteinrichtung](#) nutzen.

### ☐ Android

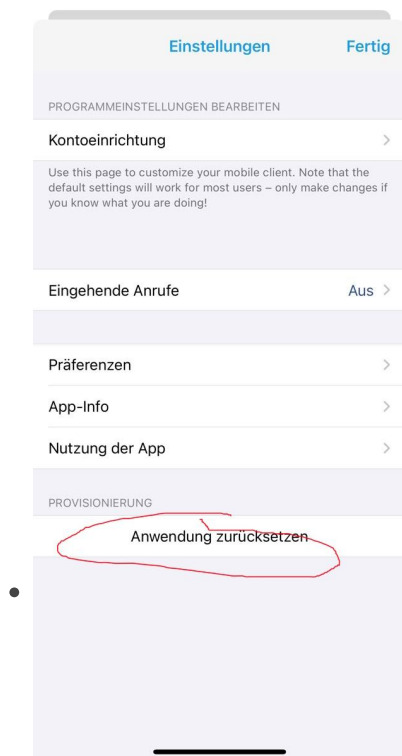
- Gehen Sie in die Einstellungen der Placetel App und setzen Sie die Anwendung einmal zurück (**Anwendung zurücksetzen** ganz unten)

### ☐ iOS

- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen



- Wählen Sie nun **Anwendung zurücksetzen** aus



# Transportprotokoll ändern

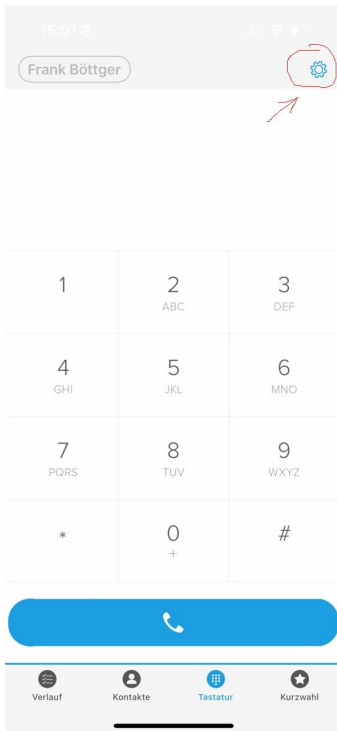
Wenn Teilnehmer über eine **schlechte Sprachqualität** klagen, können Sie versuchen, ob es mit einem anderen Transportprotokoll besser klingt.

## ☐ Android

- Android: Gehen Sie zu **Einstellungen** > **SIP-Konten** > **Transport-Protokoll** und wählen Sie **udp** aus
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

## ☐ iOS

- Öffnen Sie mit dem Zahnrad die Einstellungen



- Wählen Sie nun **Kontoeinrichtung** aus



- Klicken Sie nun auf **Transport-Protokoll**

Abbrechen Konto bearbeiten Sichern

**PLACETEL**

Benutzername

Passwort

Transport-Protokoll tls (sip)

Hilfe

Datenschutz & Deine Daten

Erweiterte Einstellungen >

Löschen

- Wechseln Sie von **tls (sip)** zu **udp**

< Zurück Transport-Protokoll

udp

tls (sip) ✓

- Klicken Sie oben rechts auf **Sichern**

Abbrechen Konto bearbeiten **Sichern**

**PLACETEL**

Benutzername

Passwort

Transport-Protokoll udp

Hilfe

Datenschutz & Deine Daten

Erweiterte Einstellungen

**Löschen**

- Prüfen Sie, dass bei Transport-Protokoll nun **udp** steht
- Wenn es dann noch nicht besser ist, können Sie die **Anwendung zurücksetzen** und die Schritte erneut durchgehen

---

Version #13

Erstellt: 23 Juli 2024 12:19:01 von Marvin Meißner

Zuletzt aktualisiert: 24 Juli 2024 09:06:02 von Marvin Meißner