

iliasEXAM Troubleshooting

Diese Anleitung unterstützt Sie dabei, bei technischen Problemen während einer iliasEXAM-Prüfung schnell erste Maßnahmen zu ergreifen, damit die Studierenden zügig weiterarbeiten können.

Schritt 1

Ruhe bewahren und
Problemtyp erkennen

Isoliertes

Problem bei
vereinzelt
Personen?

Weiter mit
Schritt 2

Wieder-

kehrendes
Problem bei
mehreren
Personen?

Weiter mit
Schritten 5a+5b

Schritt 2

Verbindung prüfen

Ist WLAN aktiv?

Neu mit eduroam oder einem
mobilen Hotspot verbinden

Schritt 3

Neustart-Versuche

Seite neu laden (evtl. harter
Reload mit cmd/Ctrl + Shift + R)

Browser-Cache löschen, dann
Seite neu laden

Browser neu starten (ggf. über
Task-Manager oder Force Quit
beenden) und Seite neu laden

Schritt 4

Weitere Schritte

Anderen Browser nutzen

Add-ons deaktivieren (v.a.
Werbeblocker, Übersetzer etc.)

Computer neu starten oder
Ersatzgerät nutzen

Notfalls: Prüfung auf Papier oder
per Word weiterführen

Schritte 5a + 5b

Informationen sammeln & Support kontaktieren

Name der Prüfung

Beschreibung des Problems

- **Was** passiert?
- **Wann** passiert es? (genaue Uhrzeit, bei welchem Schritt, welcher Frage)
- **Wer** hat Probleme? (Namen der TN, Browser, Betriebssystem)
- Falls möglich: Screenshot oder Handy-Video

Lösungsversuche: Was haben Sie bereits
unternommen?



+41 31 684 34 85



exam@unibe.ch

Problem nicht lösbar?

Gut zu wissen – Typische Probleme

Problem	Mögliche Ursache	Was tun?
Browser-Freeze	Add-ons	Browser neustarten, anderen Browser nutzen, Add-ons deaktivieren
Keine Eingabe möglich, Eingabe falscher Zeichen	Tastatur falsch eingestellt (z.B. Ungarisch)	Sprache umstellen, Ersatzgerät
Kein WLAN	Gerät unbemerkt vom Netz getrennt	Neu verbinden
Textverlust	Swipe-Geste oder Seitenwechsel	Inhalte rekonstruieren, auf Papier weiterschreiben Notfalls Support kontaktieren