Troubleshooting in Webex

Lösungen zu häufigen Anwendungs oder Anwenderfehlern.

- Konvertierung der lokalen Meeting-Aufzeichnung schlug fehl
- Probleme beim Entschlüsseln von Inhalten oder Chats in der Webex App

Konvertierung der lokalen Meeting-Aufzeichnung schlug fehl

Die lokale Webex-Meeting-Aufzeichnung .mp4 ist nicht abspielbar, die .webex-Datei ist aber vorhanden.

Problem

Wird die Webex-Anwendung nach Beendigung eines Meetings mit lokaler Aufzeichnung zu schnell beendet oder stürzt ab oder hat nicht ausreichend Speicherplatz zur Umwandlung der lokalen Aufzeichnung zur verfügung, kann die Konvertierung der .webex-Datei nach .mp4 fehlschlagen.

Lösung

Die .webex-Datei der Meeting-Aufzeichnung ist lediglich ein Containerformat für die Video- und Audiostreams des Meetings. In ihr ist der Kamerafeed in der Regel der erste Videostream, Datei/Inhaltsfreigaben der zweite Videostream. Mit geeigneten Video-Abspielprogrammen kann diese Datei theoretisch direkt geöffnet werden und unter VLC z.B. mit Menü→Video→Videospur die Freigaben anstelle der Kamerafeeds angezeigt werden.

Diese Dateien können natürlich auch in jeder größeren Videobearbeitungssoftware verwendet und bearbeitet werden.

Alternativ kann man mit dem freien Kommandozeilenrogramm ffmpeg die Video- und Audiospuren extrahieren und neu zusammenschneiden, hier unter debianoiden Distributionen mit libx264:

1. "Meeting von Person Datum.webex“ Datei in "input.mp4“ umbenennen
2. Anschließend folgende Kommandozeilenbefehle im Ordner der Videodatei absetzen:

   ```
   ffmpeg -i input.mp4 -map 0:2 -map 0:1 -vcodec copy -acodec copy share.mp4
   ```

   Extrahiert den Videostream der Inhaltsfreigabe mit Audiostream und legt die Datei als "share.mp4" im gleichen Ordner ab.

3. Anschließend:

```
ffmpeg -i input.mp4 -map 0:0 -vcodec copy -an overlay.mp4
```

Extrahiert den Videostream der Kamerafreigaben je nach ursprünglicher Meetingeinstellung und speichert diesen als "overlay.mp4".

4. (optional)

   ```
   ffmpeg -i input.mp4 -vn -acodec copy audio.aac
   ```

   Extrahiert den reinen Audiostream als "audio.aac"

5. Zusammenbau:

   ```
   ffmpeg -i share.mp4 -i overlay.mp4 -filter_complex „[1:V]scale=320:180 [ovrl],[0:v][ovrl]overlay=(W-w-5):(5)“ -pix_fmt yuv422p -c:v libx264 -c:a copy output.mp4
   ```

   Mischt die Audiospur und die beiden Videospuren. Wobei der Kamerafeed als festes Overlay oben rechts eingeblendet wird. „scale“ und „overlay“ können hier angepasst werden um das Overlay des Kamerafeeds in Größe und Position anzupassen. [1] Es wurde in dem Beispiel der x264 encoder verwendet. [2] Dieser Vorgang nimmt nun etwas Zeit in Anspruch, da das Videobild neu encodiert werden muss. Das Ergebnis ist die Datei „output.mp4“ die in allen gängigen Abspielprogrammen und auch online dargestellt werden können sollte.

6. Sollte nur der Kamerafeed mit Audio benötigt werden, so sollte folgendes Kommando ausreichen:

   ```
   ffmpeg -i input.mp4 -map 0:0 -map 0:1 -vcodec copy -acodec copy output.mp4
   ```

Bei Fragen helfen wir Ihnen gerne über das Ticketsystem des IT-Service-Desk weiter.

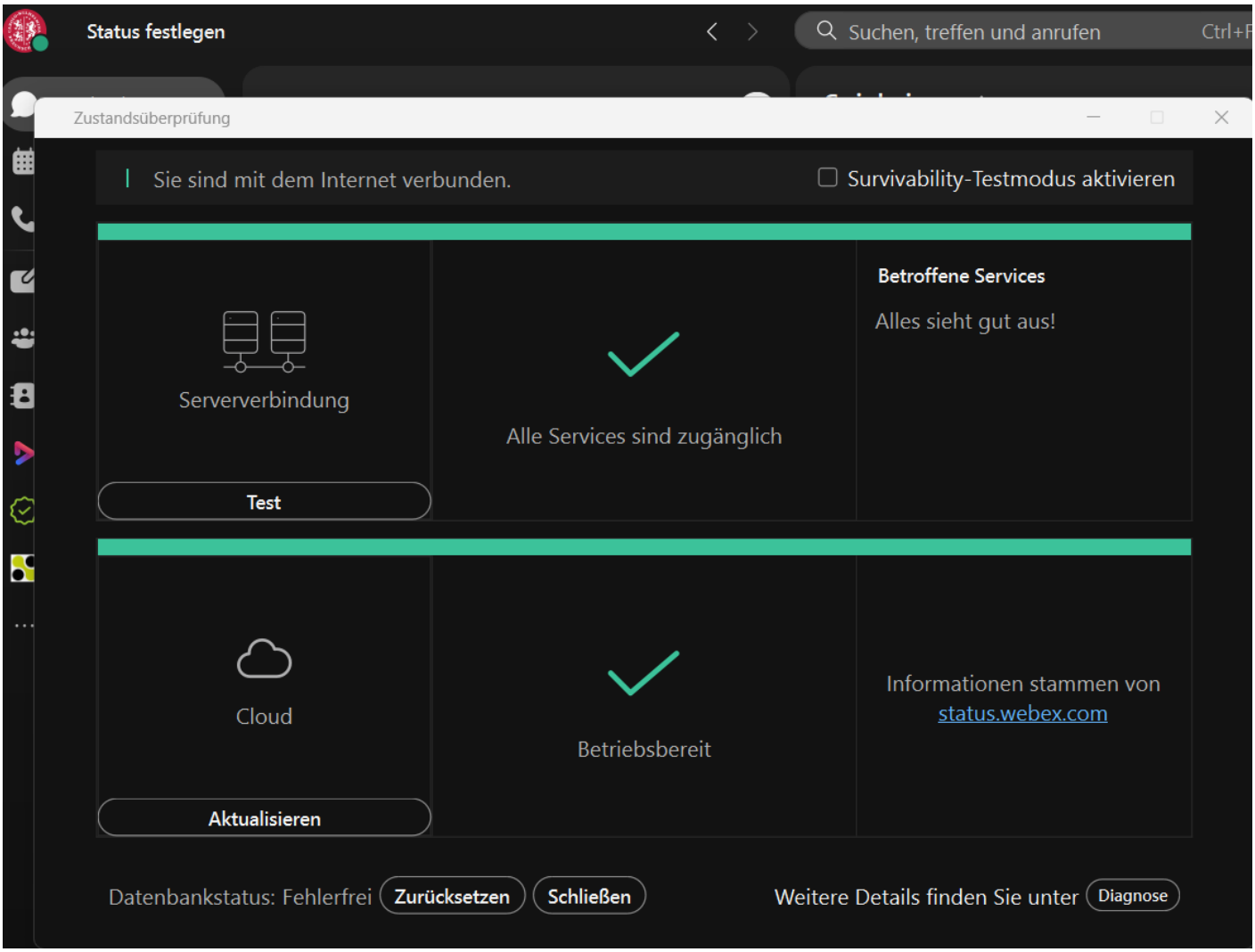
[1] https://ffmpeg.org/ffmpeg-filters.html
[2] https://packages.debian.org/bullseye/libx264-160
[3] https://www.videolan.org/developers/x264.html

Probleme beim Entschlüsseln von Inhalten oder Chats in der Webex App

Sollten Sie Probleme haben Direktnachrichten oder Inhalte von anderen Nutzern in Bereichen zu entschlüsseln, kommt oder kam es sehr Wahrscheinlich zu einem Problem beim Schlüsselaustausch mit den TU-lokalen Keyservern oder mit dem Zustand des Caches der Webex App.

1. Die Zustandsüberprüfung der Verbindung zu den Keyservern können Sie in der Webex App anstoßen.
   Dazu im Menü mit Klick auf das Profilbild(oder den Initialen), gefolgt von "Hilfe" und "Zustandsüberprüfung" das Fenster zum Automatischen Test aufrufen.
   - Sollte dort ein Problem mit den "Key Management" auftreten, bitte eine Meldung an den IT-Service-Desk über die gewohhnten Wege absenden. Bitte über Zeitpunkt und betroffene Nutzer informieren.
   - Sollte dort alles in Ordnung sein bitte bei Punkt 2 fortfahren.

2. Wenn die Zustandsüberprüfung entsprechend keine Fehler findet, so ist in der Regel ein zurücksetzen des lokalen Caches der Webex App und eine erneute Synchroniserung der Inhalte und Schlüssel erforderlich. Dazu bitte in der Zustandsüberprüfung den Button "Zurücksetzen" bei Datenbankstatus auswählen und den Dialog mit "Ja" bestätigen.
   Die Webex App startet daraufhin neu und fordert Sie zur Anmeldung am Dienst auf.
   Sollten dann die Probleme noch immer bestehen, bitte eine Meldung an den IT-Service-Desk.


Status festlegen
Suchen, treffen und anrufen
Ctrl+F
Zustandsüberprüfung
Sie sind mit dem Internet verbunden.
Survivability-Testmodus aktivieren
Serververbindung
Test
Alle Services sind zugänglich
Betroffene Services
Alles sieht gut aus!
Cloud
Aktualisieren
Betriebsbereit
Informationen stammen von
status.webex.com
Datenbankstatus: Fehlerfrei
Zurücksetzen
Schließen
Weitere Details finden Sie unter
Diagnose