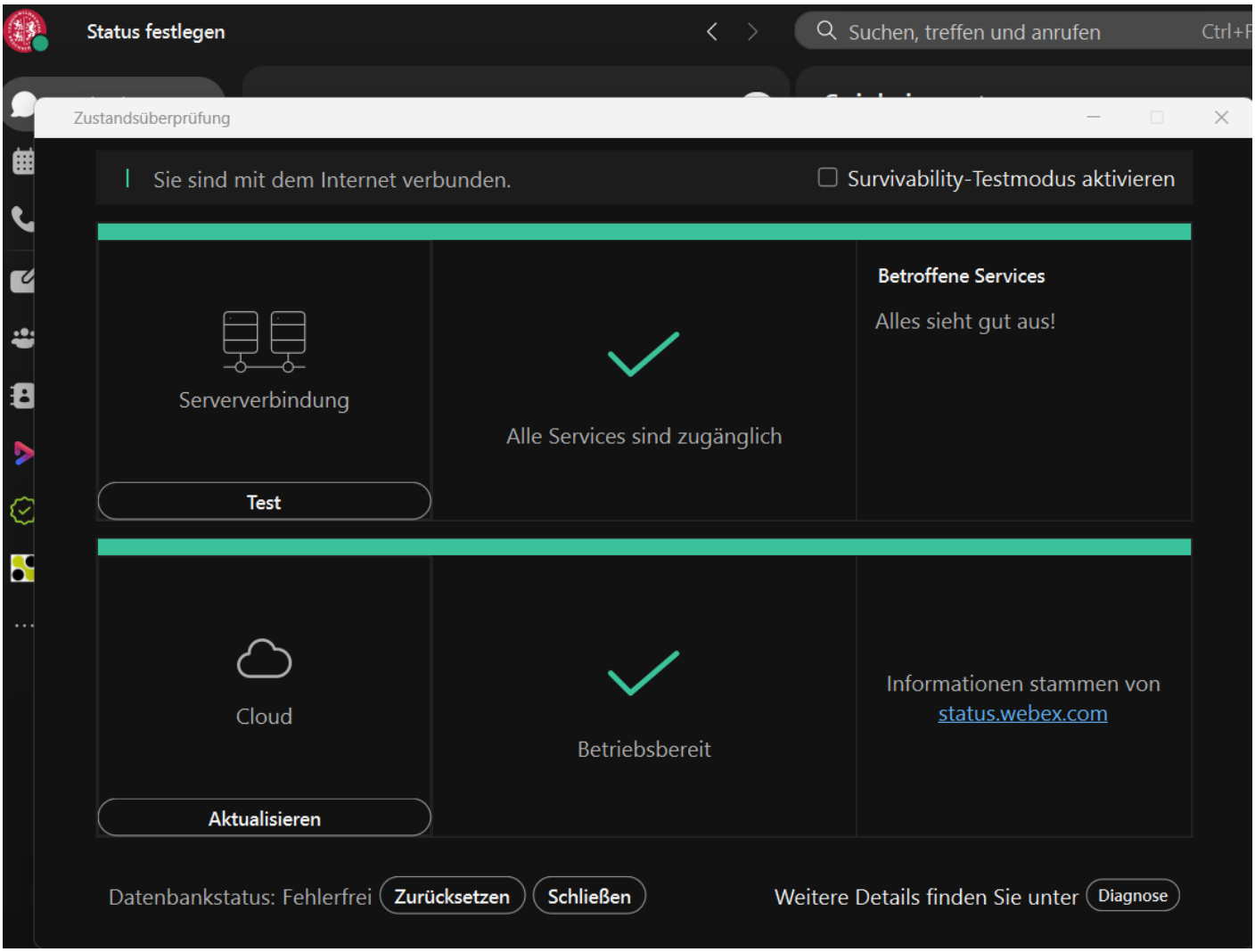
Probleme beim Entschlüsseln von Inhalten oder Chats in der Webex App

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.



Created 2025-11-20 09:48:53 UTC by Marius Kannicht
Updated 2025-11-20 10:05:48 UTC by Marius Kannicht