

## Häufigste Probleme im Zusammenhang mit Jabber

### Inhalt

Man kann Sie nicht hören oder Sie hören nichts. ....	2
Internes telefonieren funktioniert, extern hingegen nicht (oder umgekehrt) .....	4
Die Verbindung zum Telefonserver ist nicht verfügbar. ....	5
Rufumleitung über Jabber .....	6
Kein Video im Jabber .....	7
Microsoft Office Integrationsfehler (Anbindung fehlgeschlagen) .....	9

## 1. Man kann Sie nicht hören oder Sie hören nichts.

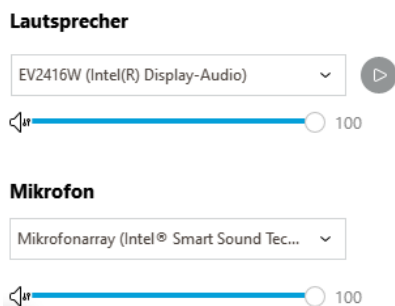
### Szenario 1: Headset ist nicht richtig eingesteckt.

Das Headset muss bis zum Anschlag und am besten direkt ins Notebook eingesteckt werden.

### Szenario 2: Falsche Einstellungen im Jabber ausgewählt.

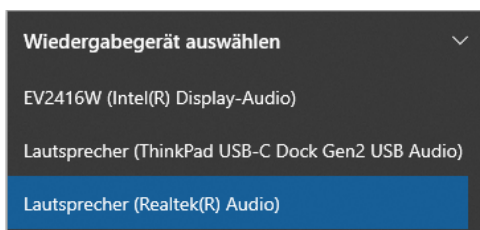
Die Audio Ein- und Ausgabe muss korrekt ausgewählt werden. Die Einstellungen können Sie folgendermassen ändern:

1. Oben rechts auf das Zahnradsymbol (⚙️) klicken und Einstellungen öffnen.
2. Register «Audio» auswählen
3. Nun können Sie das gewünschte Mikrofon und den gewünschten Lautsprecher auswählen.



### Szenario 3: Falsche Audioeinstellungen auf dem Notebook

Falls Sie nichts hören, kann das daran liegen, dass Sie den Ton auf dem Notebook deaktiviert haben oder den falschen Audioeingang ausgewählt haben (z.B. Monitor anstatt Kopfhörer). Diese Einstellungen können Sie auf der Taskleiste auf folgendem Symbol (🔊) anpassen.



### Szenario 4: Eine andere Anwendung verwendet das Mikrofon

Falls eine andere Anwendung das Mikrofon verwendet, muss diese Anwendung (z.B. Webex) geschlossen werden, um das Mikrofon im Jabber zu verwenden.

### Szenario 5: Datenschutzbestimmungen

Die Datenschutzbestimmungen auf Ihrem Gerät können den Mikrofon-Zugang auf Ihrem Gerät blockieren. Sie können dies folgendermassen vermeiden.

1. Suchen Sie auf der Taskleiste nach «Datenschutzeinstellungen»
2. Klicken Sie sich in das Register Mikrofon



3. Folgende Kategorie muss wie im Bild auf «Ein» gestellt werden, um die generelle Mikrofonfunktion zu nutzen.

#### Zulassen, dass Apps auf Ihr Mikrofon zugreifen

Wenn Sie den Zugriff zulassen, können Sie mithilfe der Einstellungen auf dieser Seite auswählen, welche Apps auf Ihr Mikrofon zugreifen können. Wenn Sie den Zugriff verweigern, wird der Zugriff auf Ihr Mikrofon für Apps blockiert.



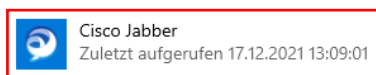
4. Wenn Sie ganz nach unten scrollen, muss auch folgende Kategorie auf «Ein» gestellt werden.

#### Desktop-Apps den Zugriff auf Ihr Mikrofon erlauben

Einige Apps und Windows-Features benötigen Zugriff auf das Mikrofon, damit sie bestimmungsgemäß funktionieren. Wenn Sie diese Einstellung hier deaktivieren, schränken Sie möglicherweise den Funktionsumfang von Desktop-Apps und Windows ein.



Einige Desktop-Apps werden möglicherweise nicht in der folgenden Liste angezeigt oder werden von dieser Einstellung nicht beeinflusst. [Erfahren Sie, warum](#)



## 2. Internes telefonieren funktioniert, extern hingegen nicht (oder umgekehrt)

Lösung: Die Privatsphäre-Einstellungen, sperren internes/externes Telefonieren.

Die Einstellungen können folgendermassen geändert werden.

1. Oben rechts auf das Zahnradsymbol (⚙️) klicken und Einstellungen öffnen.
2. Register «Privatsphäre» auswählen
3. Bei «In/Ausserhalb meiner Domäne», wählen Sie nach Bedarf «Alle zulassen/Immer benachrichtigen»

### Privatsphäre

Legen Sie fest, wer Ihren Status sehen und Ihnen Nachrichten senden kann.  
Wenn Sie alle sperren, werden die Kontakte in Ihrer Kontaktliste oder Zulassungsliste nicht gesperrt.

In meiner Domäne (fhgr.ch)

- Alle zulassen.
- Alle sperren.

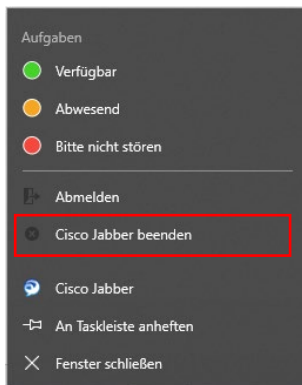
Außerhalb meiner Domäne

- Immer benachrichtigen.
- Alle sperren.

### 3. Die Verbindung zum Telefonserver ist nicht verfügbar.

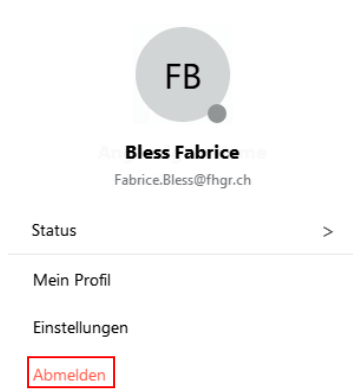
Wenn Jabber beendet und wieder geöffnet wird, ist das Problem in der Regel gelöst. In seltenen Fällen muss der Jabber zurückgesetzt werden.

Um Jabber zu beenden, klicken Sie mit Rechtsklick auf das Symbol rechts auf der Taskleiste (📌) und klicken Sie mit Rechtsklick auf das Jabber Symbol (🌐). Wählen Sie anschliessend «Cisco Jabber beenden».

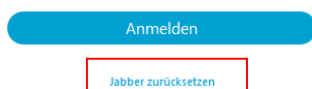


Um den Jabber zurückzusetzen müssen Sie wie folgt vorgehen:

1. Klicken Sie auf Ihr Profil.
2. Wählen Sie «Abmelden»



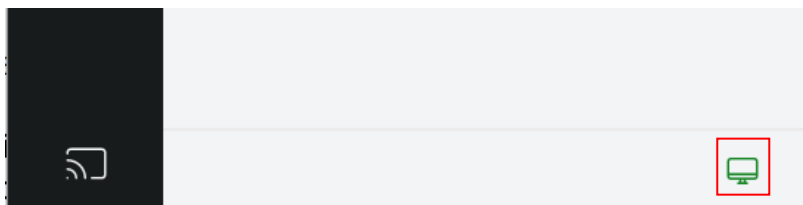
3. Im folgenden Fenster auf «Jabber zurücksetzen» klicken und die folgende Meldung mit «Zurücksetzen» bestätigen



4. Anschliessend wieder im Jabber anmelden.

## 4. Rufumleitung über Jabber

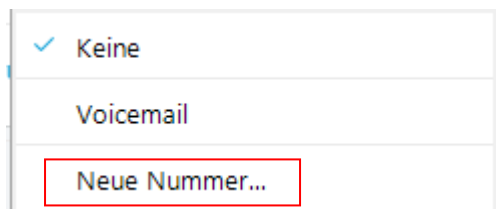
Um eine Rufumleitung im Jabber einzurichten, müssen Sie auf das grüne Symbol, wie im folgenden Bild klicken.



Klicken Sie bei «Anrufe weiterleiten» auf das Drop Down Symbol.

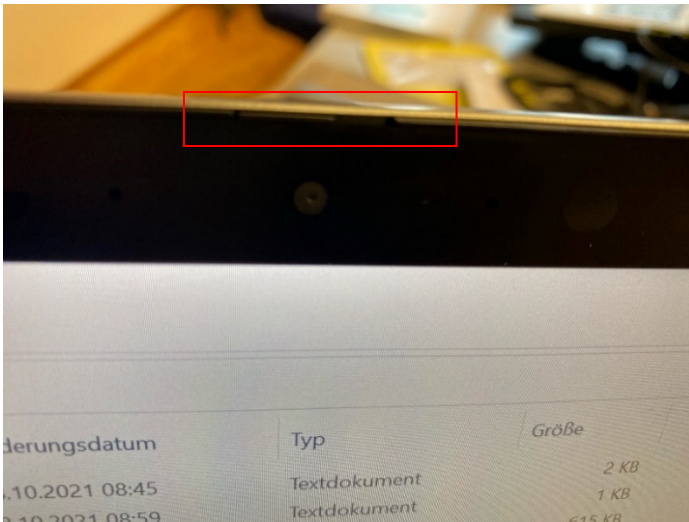


Wählen Sie «Neue Nummer» und geben Sie die gewünschte Nummer an, an welche Telefonate weitergeleitet werden sollen.



## 5. Kein Video im Jabber

Szenario 1: Der Kamerariegel beim Notebook ist geschlossen. In diesem Fall ist das Video violett/schwarz. Beim Öffnen des Kamerariegels, ist das Video wieder verfügbar. Wenn der Kamerariegel links ist, ist die Kamera offen und wenn der Riegel rechts ist, ist die Kamera geschlossen.



### Szenario 2: Datenschutzbestimmungen

Die Datenschutzbestimmungen auf Ihrem Gerät können den Kamera-Zugang auf Ihrem Gerät blockieren. Sie können dies folgendermassen vermeiden.

1. Suchen Sie auf der Taskleiste nach «Datenschutzeinstellungen»
2. Klicken Sie sich in das Register Kamera



3. Folgende Kategorie muss wie im Bild auf «Ein» gestellt werden, um die generelle Kamerafunktion zu nutzen.

### Zulassen, dass Apps auf Ihre Kamera zugreifen

Wenn Sie den Zugriff zulassen, können Sie mithilfe der Einstellungen auf dieser Seite auswählen, welche Apps auf die Kamera zugreifen können. Wenn Sie den Zugriff verweigern, wird der Zugriff auf Ihre Kamera für Apps blockiert. Windows Hello wird nicht blockiert.



Einige Desktop-Apps sind möglicherweise trotzdem in der Lage, auf die Kamera zuzugreifen, wenn die Einstellungen auf dieser Seite deaktiviert sind. [Erfahren Sie, warum](#)

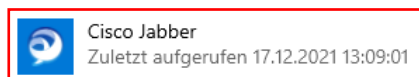
4. Wenn Sie ganz nach unten scrollen, muss auch folgende Kategorie auf «Ein» gestellt werden.

### Zulassen, dass Desktop-Apps auf die Kamera zugreifen

Einige Apps und Windows-Features benötigen Zugriff auf die Kamera, damit sie bestimmungsgemäß funktionieren. Wenn Sie diese Einstellung hier deaktivieren, schränken Sie möglicherweise den Funktionsumfang von Desktop-Apps und Windows ein.



Einige Desktop-Apps werden möglicherweise nicht in der folgenden Liste angezeigt oder werden von dieser Einstellung nicht beeinflusst. [Erfahren Sie, warum](#)



### Szenario 3: Mehrere Personen sind im Call

In diesem Fall greift Jabber nicht auf die Kamera zu, denn wenn mehrere Personen im Call sind, ist dies nicht möglich.

### Szenario 4: Im Hintergrund ist z.B Webex geöffnet

Sie können das Video nicht gleichzeitig in zwei Applikationen verwenden. Schliessen Sie die Applikation im Hintergrund, um in Jabber auf das Video zugreifen zu können.



## 6. Microsoft Office Integrationsfehler (Anbindung fehlgeschlagen)

Dieses Problem tritt auf, wenn die Anbindung zu Microsoft Office fehlgeschlagen ist. Das Problem kann in der Regel verhindert werden, wenn Sie Outlook schliessen und wieder starten.