

Fehlerbehebung bei Kameraproblemen in WebEx App unter Windows

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Übersicht über häufige Probleme mit Kameras](#)

[Ausgabe 1: Zugriff auf die Kamera verweigert](#)

[Fehler:](#)

[Protokolle:](#)

[Ursache:](#)

[Lösung:](#)

[Ausgabe 2: Kamera deaktiviert](#)

[Fehler:](#)

[Protokolle:](#)

[Ursache:](#)

[Lösung:](#)

[Ausgabe 3: Kamera bereits verwendet](#)

[Fehler:](#)

[Protokolle:](#)

[Ursache:](#)

[Lösung:](#)

[Ausgabe 4: Kameragerät nicht gefunden](#)

[Fehler:](#)

[Protokolle:](#)

[Ursache:](#)

[Lösung:](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie gängige Kameraprobleme in der WebEx App unter Windows erkannt und behoben werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es wird empfohlen, dass Sie mit den folgenden Themen vertraut sind:

- Windows-Betriebssysteme
- WebEx App

Verwendete Komponenten

Die hier aufgeführte Software wurde für die Durchführung der Tests und die Erzielung der in diesem Dokument beschriebenen Ergebnisse verwendet:

- Windows 11
- WebEx App auf Version 45.2

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Übersicht über häufige Probleme mit Kameras

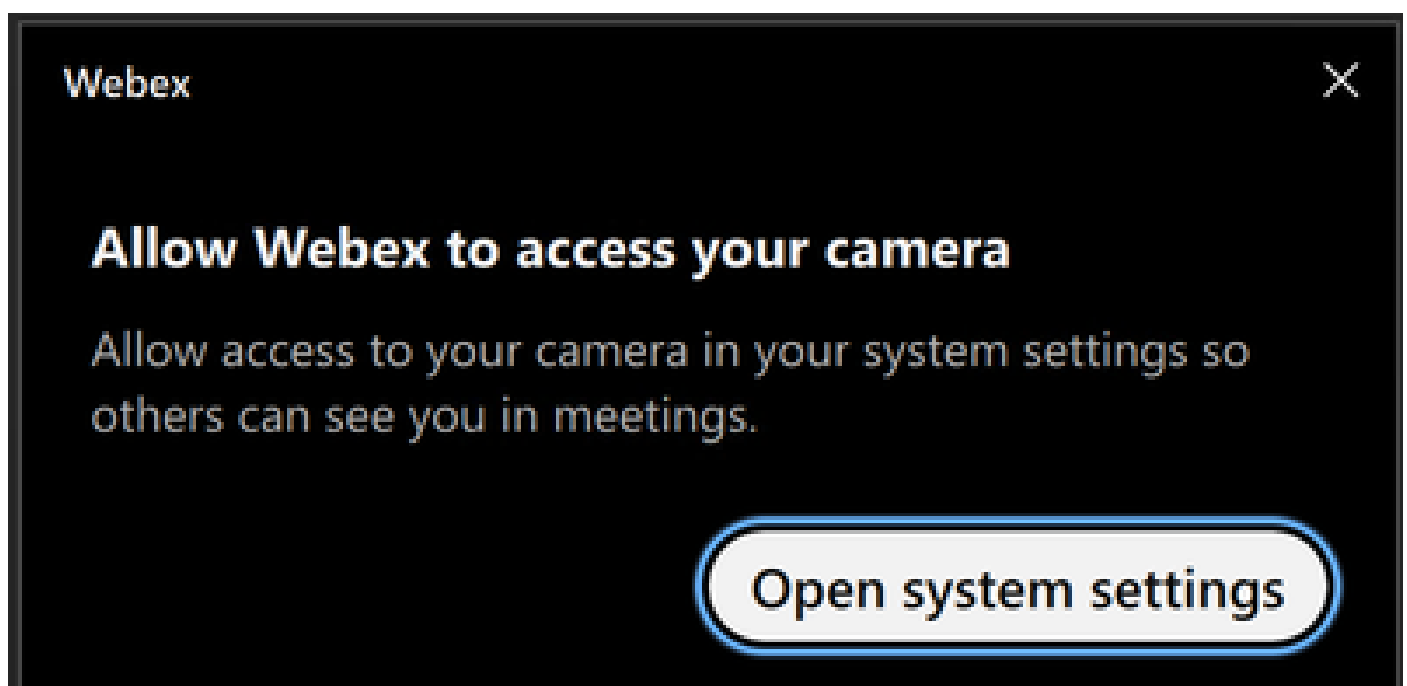
Bei der Verwendung von WebEx unter Windows können Benutzer auf verschiedene kamerabezogene Probleme stoßen, z. B.:

- Kamerazugriff verweigert.
- Kamera deaktiviert oder nicht erkannt.
- Anwendungs- oder Treiberkonflikte.
- Kameragerät nicht gefunden.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele für Probleme mit der Kameraverbindung und die erforderlichen Schritte zur Fehlerbehebung.

Ausgabe 1: Zugriff auf die Kamera verweigert

Fehler:



Protokolle:

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][WME:0 ::[WSE] CWSEMVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE

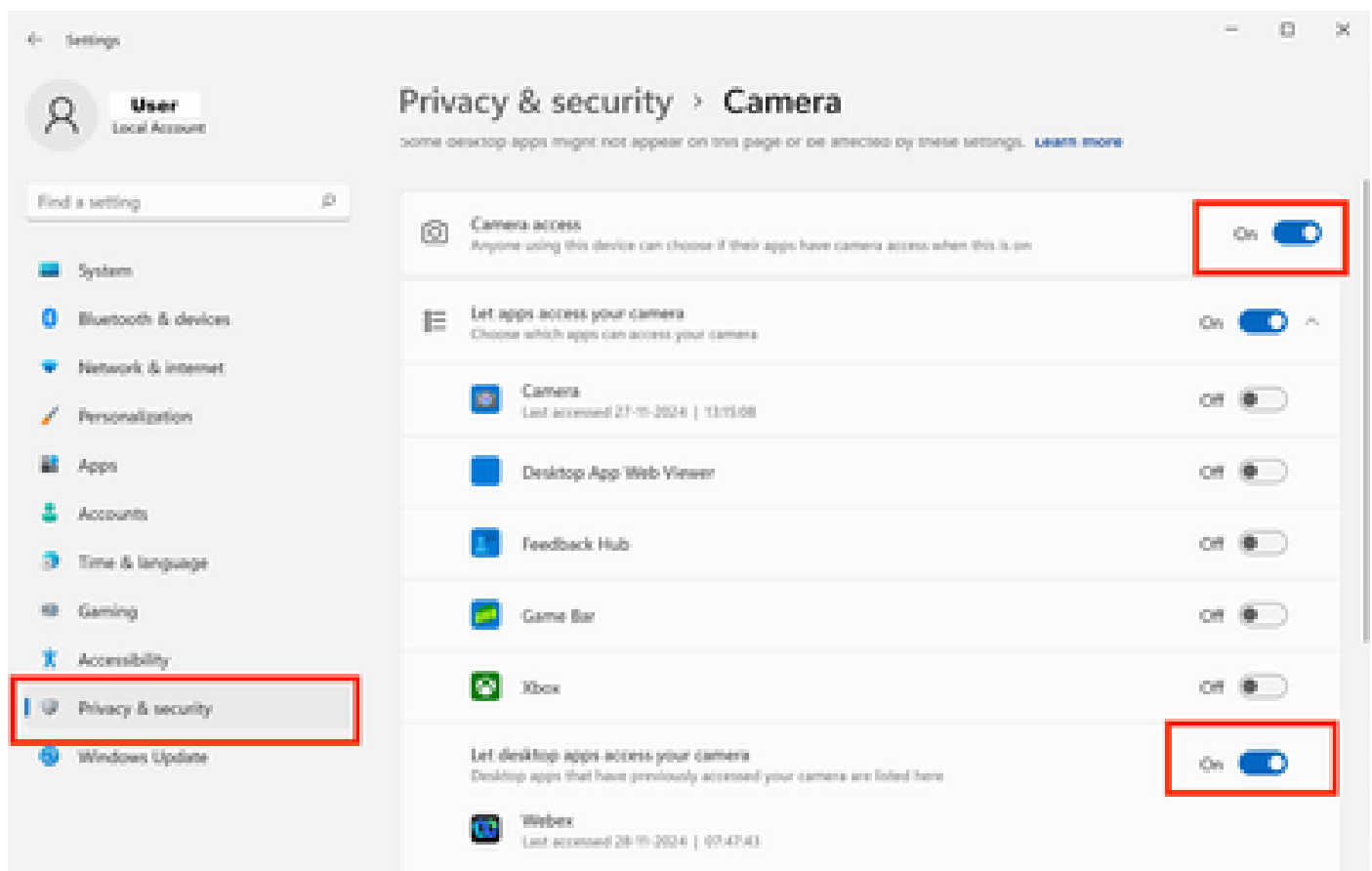
Ursache:

Das System verweigert den Zugriff auf die Kamera, möglicherweise aufgrund von Datenschutzeinstellungen.

Lösung:

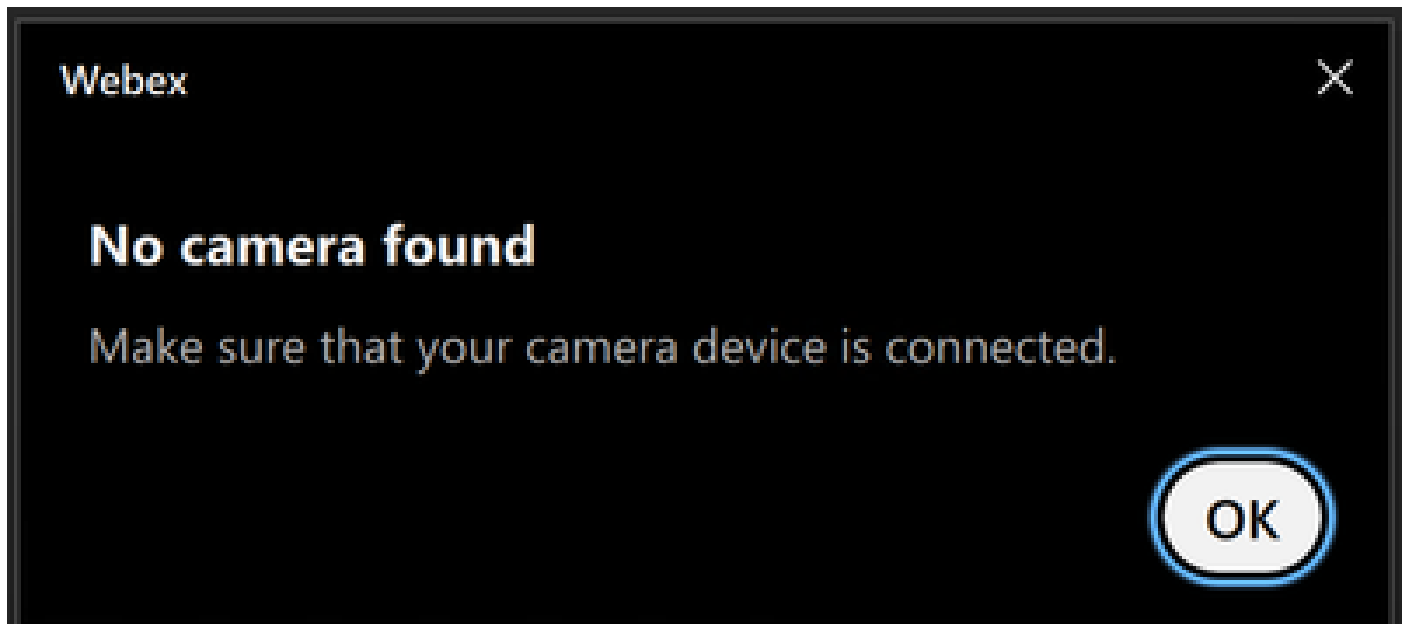
1. Öffnen Sie Einstellungen in Windows.
2. Navigieren Sie zu Datenschutz und Sicherheit > Kamera.
3. Stellen Sie sicher, dass der Kamerazugriff für Apps aktiviert ist und dass WebEx auf die Kamera zugreifen darf.

Referenz: [Kamera-Datenschutzeinstellungen](#).



Ausgabe 2: Kamera deaktiviert

Fehler:



Protokolle:

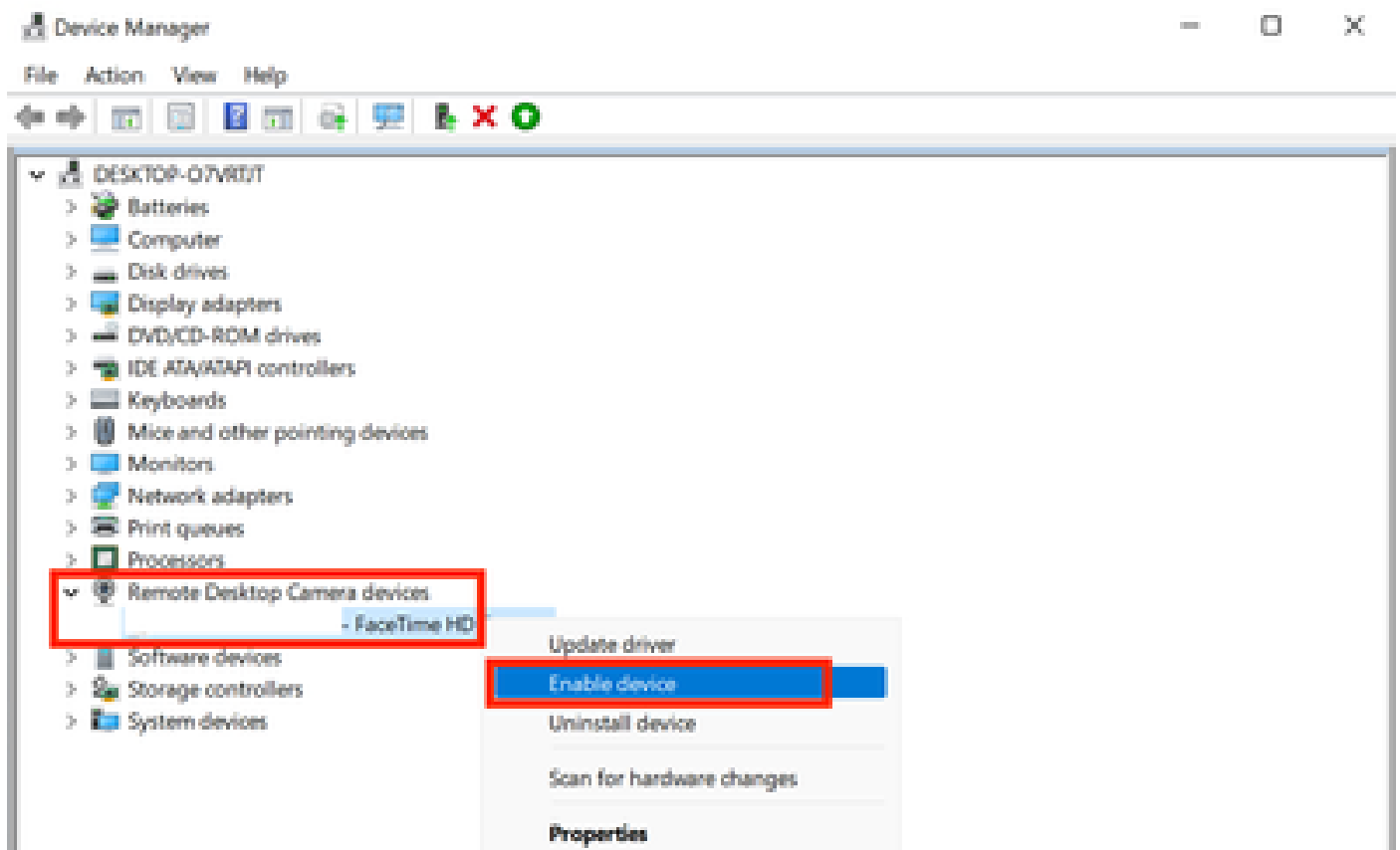
```
2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi  
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De
```

Ursache:

Die Kamera ist in den Systemeinstellungen deaktiviert oder wurde nicht erkannt.

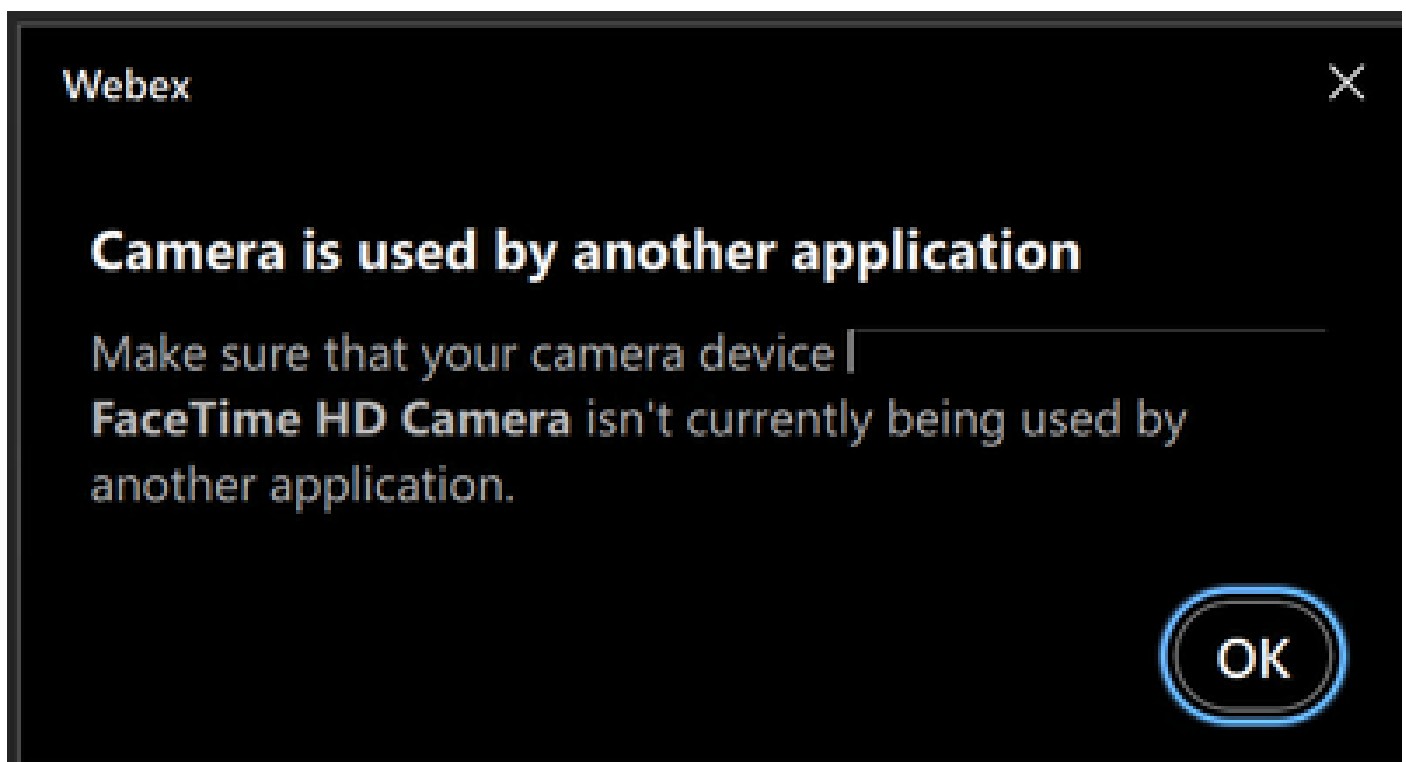
Lösung:

1. Öffnen Sie den Gerätemanager.
2. Positionieren Sie Ihre Kamera unter Kameras.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Gerät, und wählen Sie Aktivieren aus.



Ausgabe 3: Kamera bereits verwendet

Fehler:



Protokolle:

2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error

Ursache:

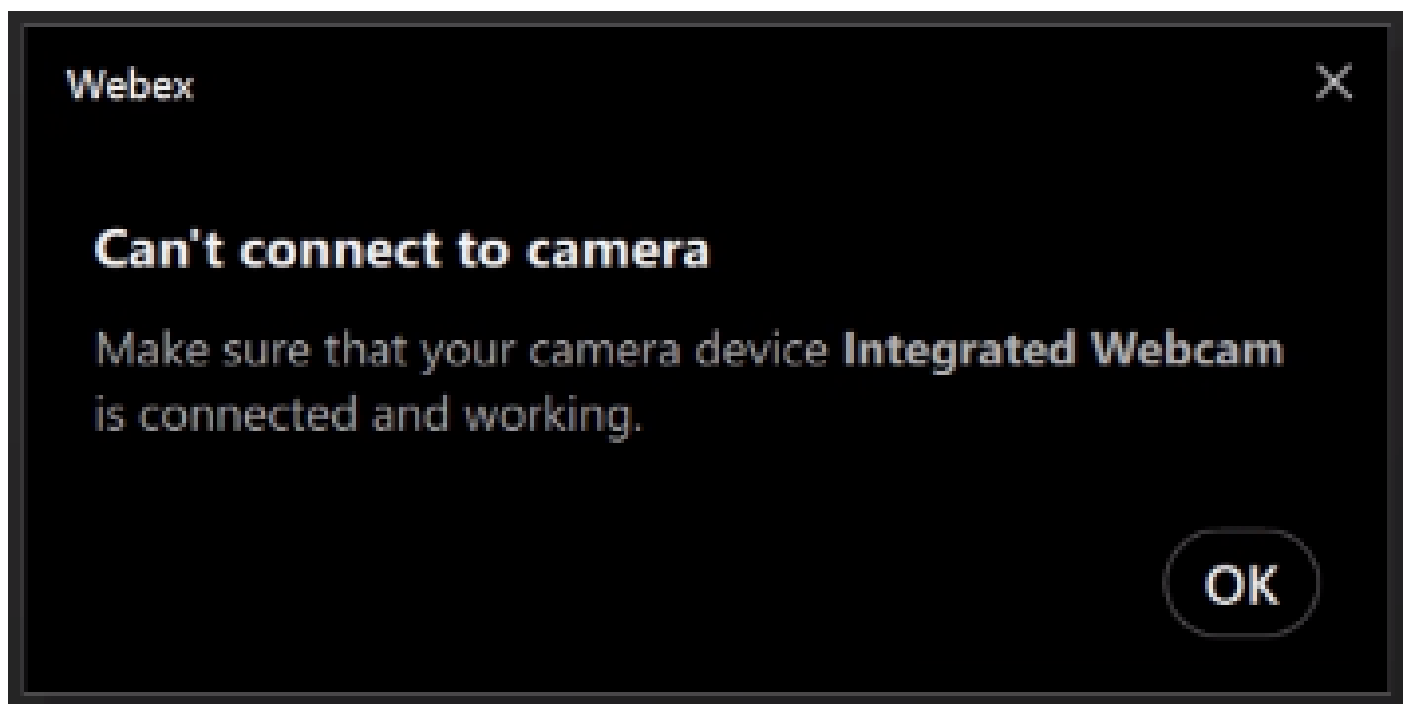
Eine andere Anwendung (Beispiel: Zoom, Microsoft Teams) verwendet die Kamera und verhindert so, dass WebEx darauf zugreift.

Lösung:

1. Schließen Sie alle anderen Anwendungen, die möglicherweise die Kamera verwenden.
2. Starten Sie WebEx neu, und versuchen Sie es erneut.

Ausgabe 4: Kameragerät nicht gefunden

Fehler:



Protokolle:

2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai

Ursache:

Der Fehlercode 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND) gibt an, dass das Kameragerät nicht gefunden wurde.

Lösung:

1. Öffnen Sie den Geräte-Manager, und deinstallieren Sie die integrierte Webcam.
2. Starten Sie das System neu, und lassen Sie Windows den Treiber automatisch neu installieren.
3. Stellen Sie sicher, dass der Kamertreiber auf dem neuesten Stand ist.
4. Überprüfen Sie, ob die Antivirus-Software den Zugriff von Webex auf das Gerät blockiert.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.