

Fehlerbehebung beim Aufbau von WebEx Videoanrufen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Häufige Konfigurationsprobleme](#)

[Benutzerlizenz zugewiesen](#)

[Workspace-Lizenz zugewiesen](#)

[WebEx Anwendungseinstellungen im Control Hub](#)

[Organisation schaltet im Control Hub um](#)

[Benutzer schaltet im Control Hub um](#)

[Konfigurationseinstellungen in der WebEx Anwendung](#)

[Komprimierungseinstellungen im Control Hub](#)

[Empfohlene Informationen für TAC-Tickets](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung für interne Anrufe in WebEx Calling beschrieben, die nicht mit Video durchgeführt werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Webex Calling
- WebEx Control Hub

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Hardware- und Softwareversionen beschränkt.

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.

Hintergrundinformationen

WebEx Calling unterstützt Videoanrufe über alle kompatiblen Endpunkte hinweg, die die Sitzung mit Videofunktionen erfolgreich aushandeln und einrichten können.

Es ist wichtig zu betonen, dass die Unterstützung für Videoanrufe, die WebEx-Anrufdienste nutzen, auf Endgeräte im selben Unternehmen beschränkt ist. Alle Anrufe, die über das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PSTN) weitergeleitet werden, sind auf Audio beschränkt, da PSTN-Services im Allgemeinen keine Videofunktionen unterstützen.

Damit Video während eines Anrufs richtig angezeigt wird, müssen die Endgeräte mit Videofunktionen für die Videokommunikation richtig konfiguriert werden.

Häufige Konfigurationsprobleme

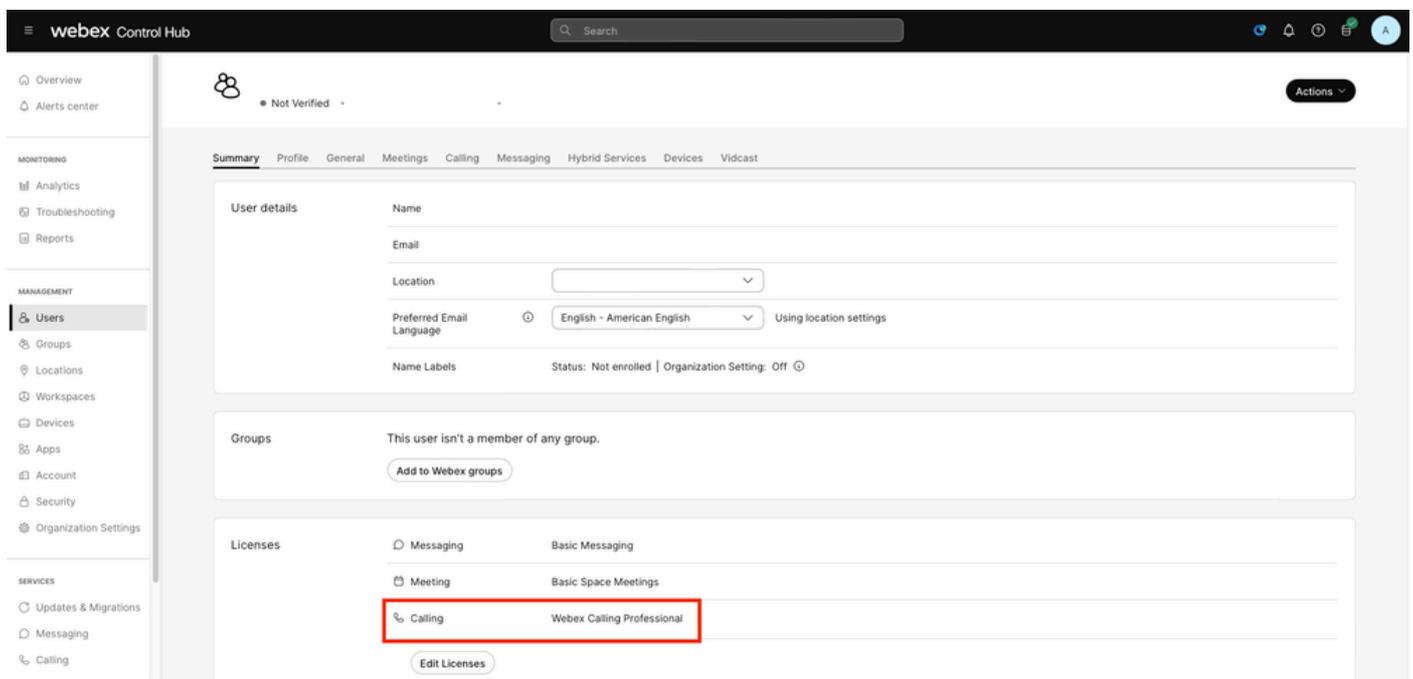
Benutzerlizenz zugewiesen

Vergewissern Sie sich, dass den betroffenen Benutzern WebEx Calling-Lizenzen zugewiesen sind.

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub Benutzer und dann den Benutzer aus.

Schritt 2: Navigieren Sie zu Übersicht > Lizenz.

Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die WebEx Calling-Lizenz zugewiesen ist.



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps, Account, Security, Organization Settings), and SERVICES (Updates & Migrations, Messaging, Calling). The main content area is for a user profile, with tabs for Summary, Profile, General, Meetings, Calling, Messaging, Hybrid Services, Devices, and Vidcast. The 'Licenses' section is expanded, showing a table of assigned licenses:

Service	License
Messaging	Basic Messaging
Meeting	Basic Space Meetings
Calling	Webex Calling Professional

The 'Calling' row is highlighted with a red box. Below the table is an 'Edit Licenses' button.

Benutzerlizenzzuweisung

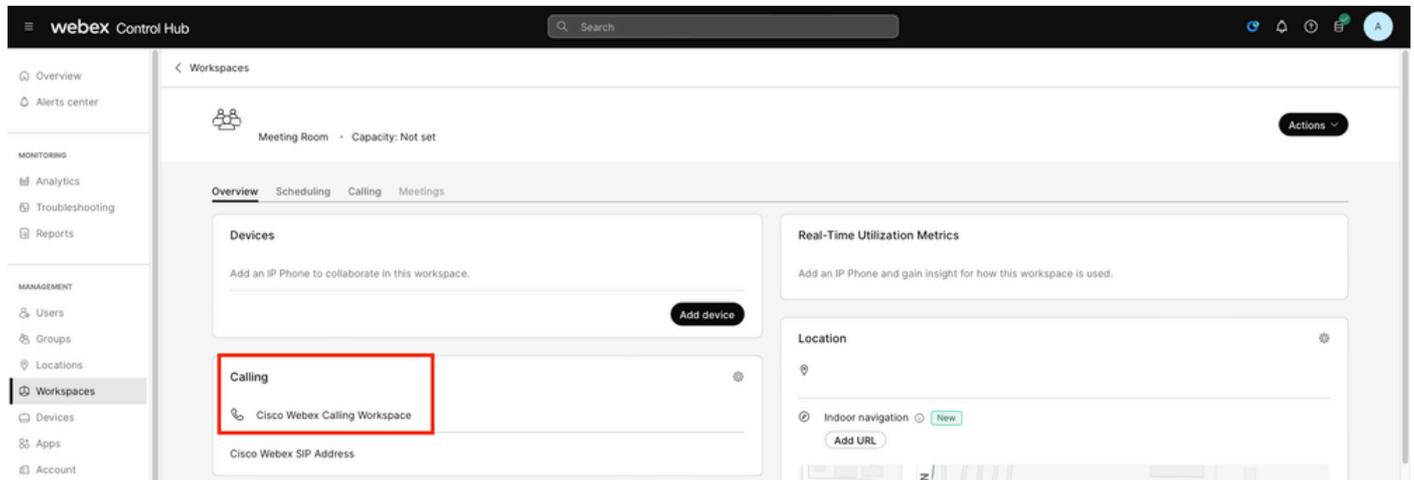
Workspace-Lizenz zugewiesen

Vergewissern Sie sich, dass den betroffenen Arbeitsbereichen Lizenzen für WebEx Calling zugewiesen sind.

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub Arbeitsbereiche und dann den Arbeitsbereich aus.

Schritt 2: Navigieren Sie zu Übersicht > Anrufen.

Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die WebEx Calling-Lizenz zugewiesen ist.



Workspace-Lizenzzuweisung

WebEx Anwendungseinstellungen im Control Hub

Wenn das Problem darin besteht, dass die WebEx-Anwendung keine Videoanrufe durchführt, überprüfen Sie diese Konfigurationen.

Organisation schaltet im Control Hub um

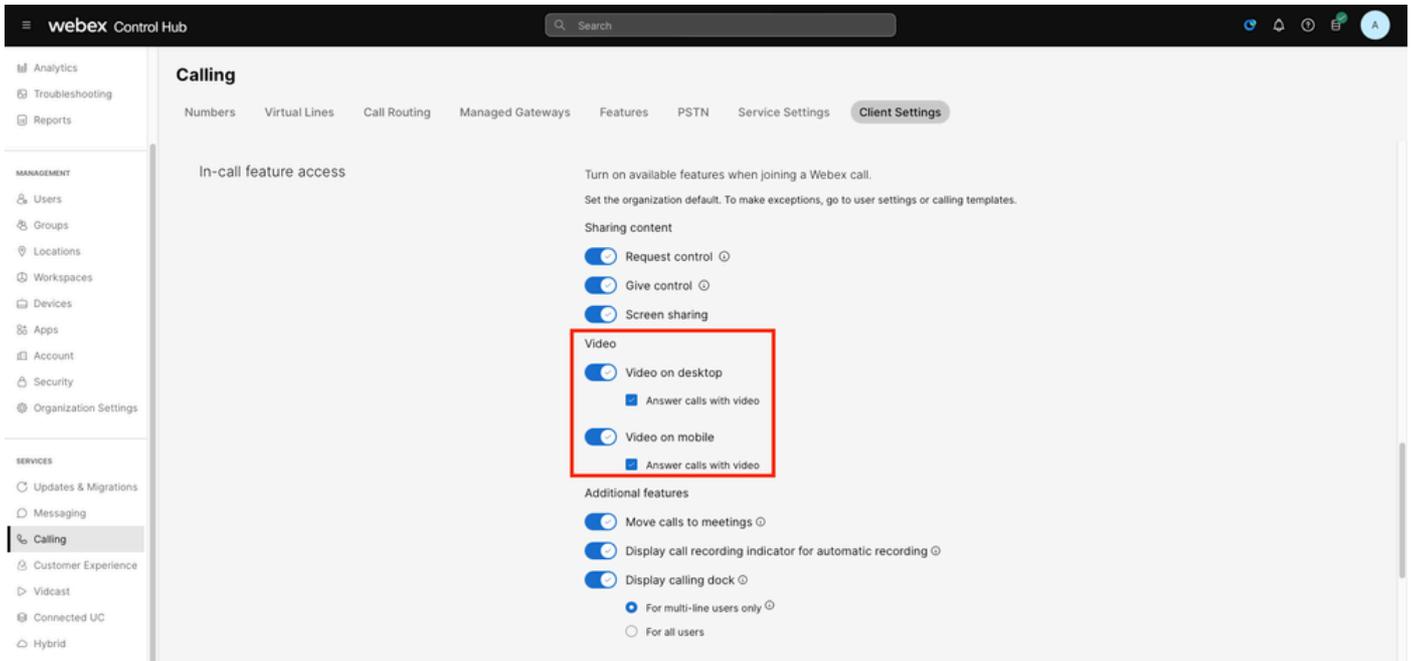
Um die Videofunktionen für alle Benutzer in Ihrem Unternehmen mit der WebEx-Anwendung zu ermöglichen, aktivieren Sie die Umschalter für den Zugriff während eines Anrufs.

Schritt 1: Unter SERVICES > Calling > Client Settings (DIENSTE > Anruf > Client-Einstellungen).

Schritt 2: Navigieren Sie zu Zugriff auf die Anrufsfunktion.

Schritt 3: Aktivieren Sie die Umschalter, damit Desktop-/mobile Benutzer Videoanrufe unterstützen können.

Wenn diese Umschalter aktiviert sind, erscheint eine weitere Option, um alle Anrufe mit Video für Desktop- oder mobile Endgeräte zu beginnen. Klicken Sie ggf. auf das Kontrollkästchen für jede dieser Optionen.



Video-Umschalter im Unternehmen

Benutzer schaltet im Control Hub um

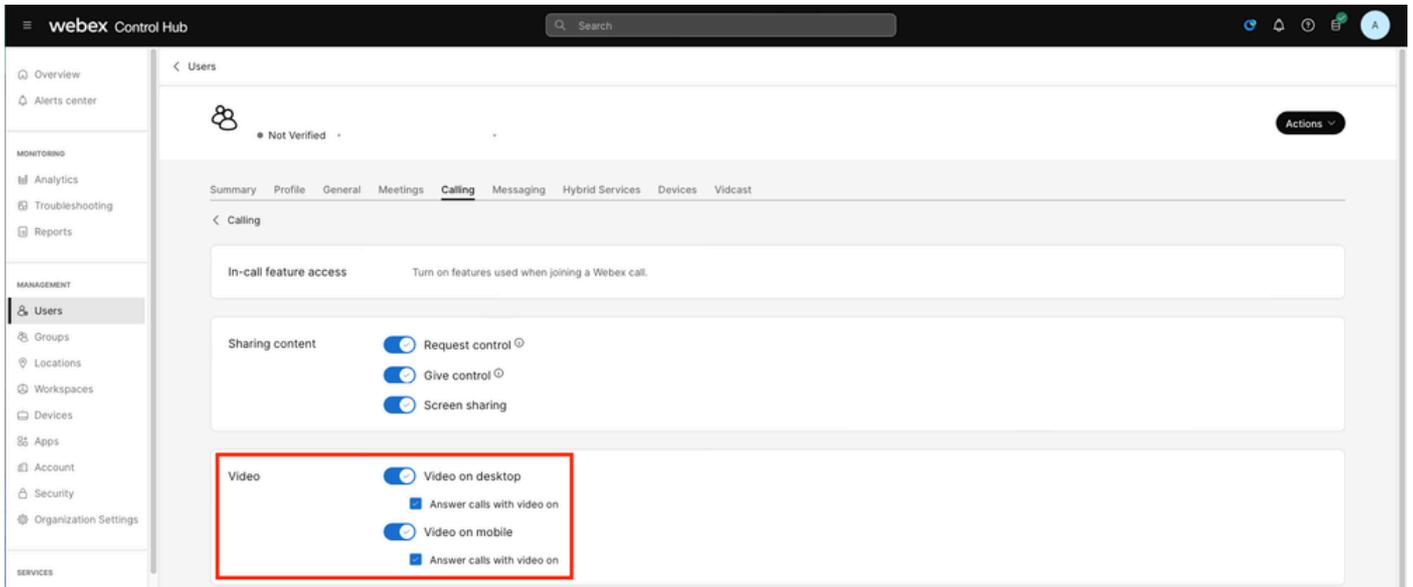
Um die Videofunktionen für bestimmte Benutzer in Ihrem Unternehmen mit der WebEx-Anwendung zu ermöglichen, aktivieren Sie die Umschalter für den Zugriff während eines Anrufs.

Schritt 1: Navigieren Sie zu den Benutzern, bei denen das Problem aufgetreten ist, und wählen Sie Anrufe aus.

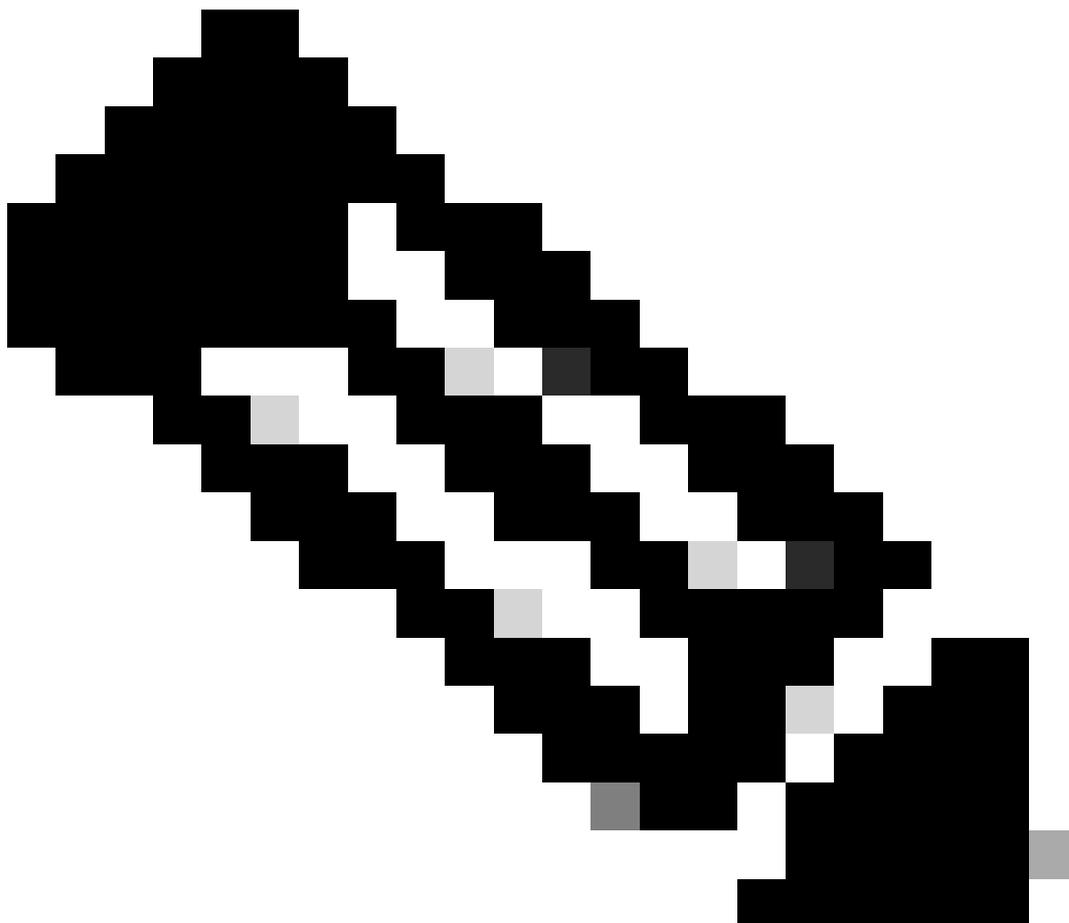
Schritt 2: Navigieren Sie zu Zugriff auf die Anrufsfunktion.

Schritt 3: Aktivieren Sie die Umschalter, damit Desktop- oder mobile Benutzer Videoanrufe unterstützen können.

Wenn diese Umschalter aktiviert sind, erscheint eine weitere Option, um alle Anrufe mit Video für Desktop- oder mobile Endgeräte zu beginnen. Klicken Sie ggf. auf das Kontrollkästchen für jede dieser Optionen.



Benutzer-Videoschalter



Hinweis: Die Benutzerumschaltungen haben Vorrang vor den auf Organisationsebene im

Control Hub konfigurierten Einstellungen.

Konfigurationseinstellungen in der WebEx Anwendung

Die Konfiguration zum Starten aller eingehenden Anrufe mit Video kann auch in der WebEx-Anwendung konfiguriert werden. Sie hat Vorrang vor den Einstellungen, die auf Benutzerebene im Control Hub konfiguriert wurden.

Schritt 1: Wählen Sie in der WebEx-Anwendung Settings > Calling (Einstellungen > Anrufe) aus.

Schritt 2: Klicken Sie ggf. auf das Kontrollkästchen, um alle eingehenden Anrufe per Video anzunehmen.

Incoming Calls

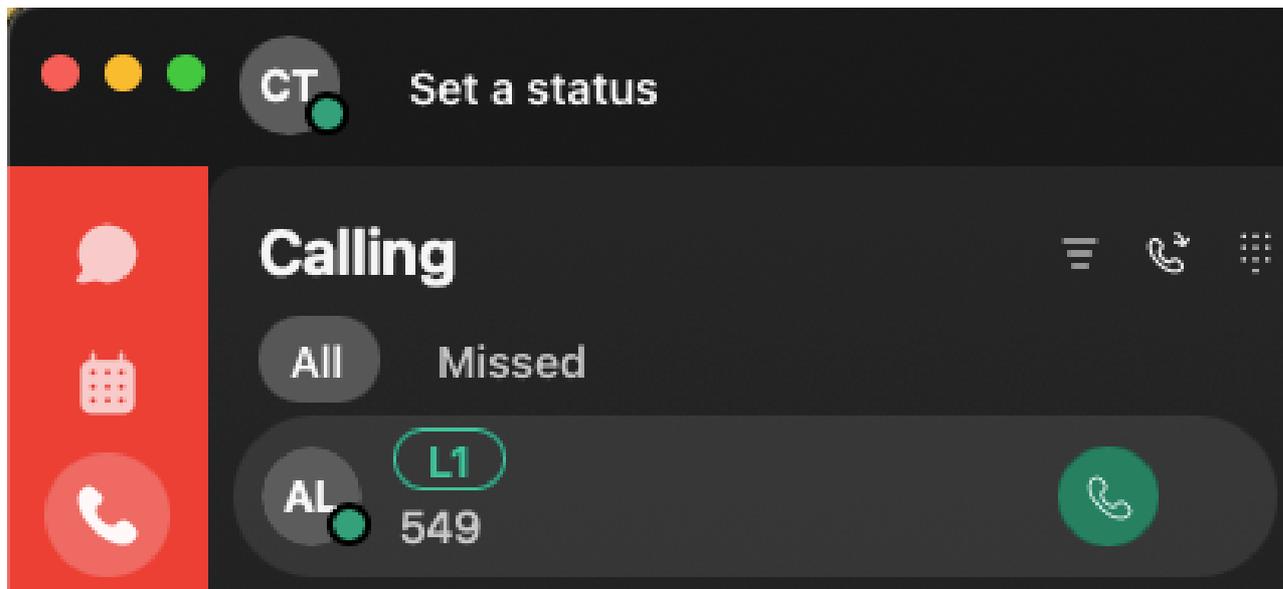
Answer calls with my video on

This option applies only to your video, you'll only see the other person's video if it is turned on.

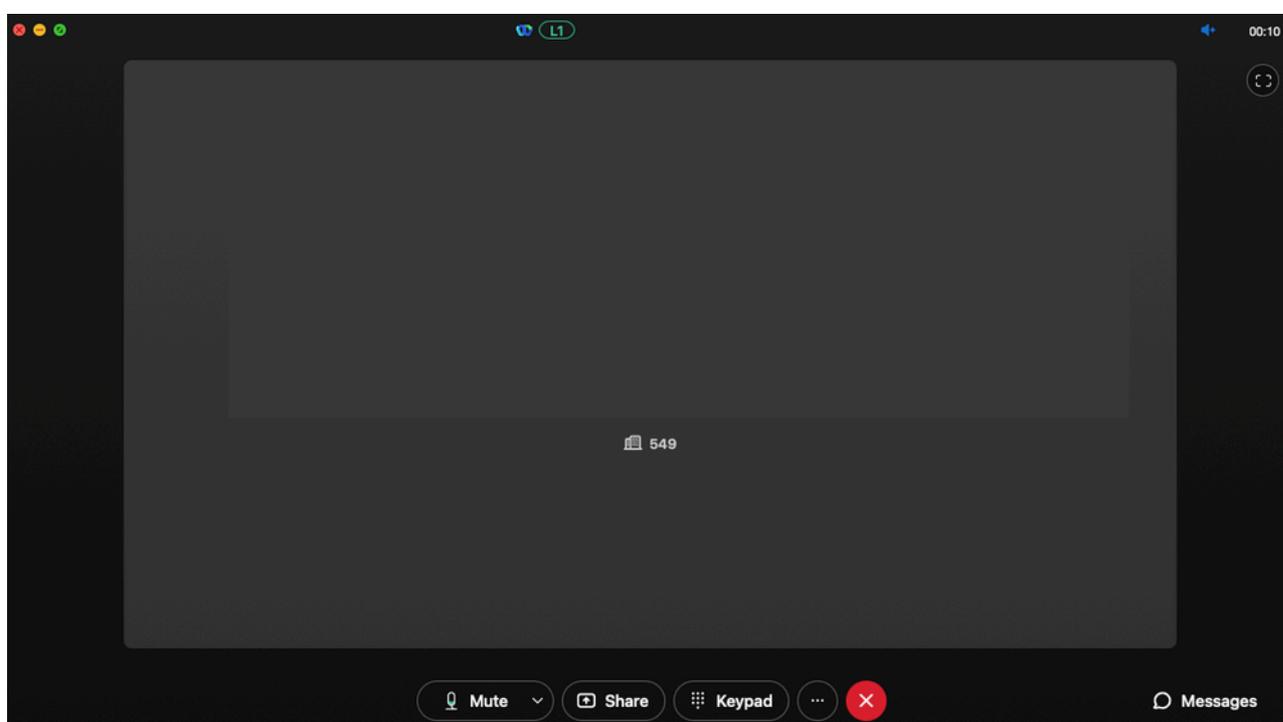
Eingehende Videoanrufe



Hinweis: Wenn das Video im Control Hub auf Unternehmens- und Benutzerebene deaktiviert ist, wird das Videosymbol in der WebEx Anwendung der Benutzer beim Durchführen eines Anrufs nicht angezeigt. Wenn der Anruf eingerichtet ist, wird auch die Option Video aktivieren nicht angezeigt.



Videosymbol



entferntVideooption entfernt

Komprimierungseinstellungen im Control Hub

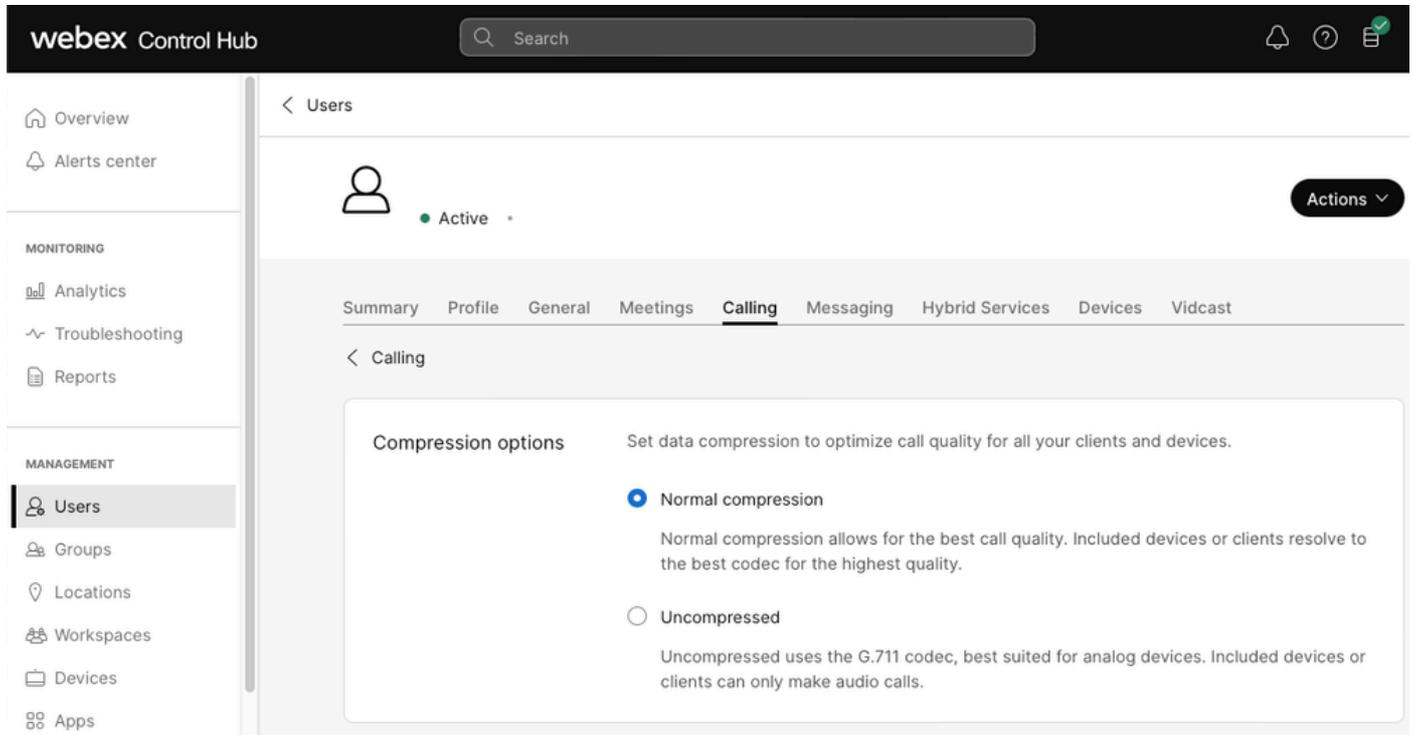
Falls sich das Problem von einem videofähigen Endgerät mit Ausnahme der WebEx-Anwendung repliziert oder das Problem nach Überprüfung der vorherigen Konfigurationen weiterhin besteht, stellen Sie sicher, dass die Benutzer oder Arbeitsbereiche, die den Videoanruf tätigen, über die richtigen Komprimierungseinstellungen verfügen.

Schritt 1: Navigieren Sie im Control Hub zur Registerkarte Calling (Anrufe) des entsprechenden Benutzers oder Workspace.

Schritt 2: Navigieren Sie zu Komprimierungsoptionen.

Schritt 3: Überprüfen Sie, ob die Option Normale Komprimierung ausgewählt ist. Andernfalls kann der Benutzer nur Audioanrufe tätigen.

Schritt 4: Klicken Sie ggf. auf die Schaltfläche Radial, um die Komprimierung auf Normale Komprimierung festzulegen. Starten Sie nach dieser Änderung alle Geräte neu, die dem Benutzer oder Arbeitsbereich zugeordnet sind.



The screenshot shows the Cisco Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the 'webex Control Hub' logo, a search bar, and notification icons. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), and MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps). The main content area is titled 'Users' and shows a user profile with a status of 'Active'. Below the profile, there are tabs for Summary, Profile, General, Meetings, Calling, Messaging, Hybrid Services, Devices, and Vidcast. The 'Calling' tab is active, showing 'Compression options' with a description: 'Set data compression to optimize call quality for all your clients and devices.' Two options are listed: 'Normal compression' (selected with a blue radio button) and 'Uncompressed' (unselected with a white radio button). The 'Normal compression' option includes the text: 'Normal compression allows for the best call quality. Included devices or clients resolve to the best codec for the highest quality.' The 'Uncompressed' option includes the text: 'Uncompressed uses the G.711 codec, best suited for analog devices. Included devices or clients can only make audio calls.'

Komprimierungsoptionen

Empfohlene Informationen für TAC-Tickets

Wenn das Problem auch nach Abschluss der in diesem Dokument beschriebenen Schritte zur Fehlerbehebung weiterhin besteht und ein TAC-Serviceticket erstellt werden muss, empfiehlt Cisco, diese Informationen in das Dokument aufzunehmen.

- Organisations-ID
- E-Mail der betroffenen Benutzer.
- Eine Beschreibung des aufgetretenen Problems, einschließlich der Informationen zu den für den Videoanruf verwendeten Geräten.
- Ein Anrufbeispiel mit dem Problem, einschließlich Anrufer und angerufene Nummern sowie der Uhrzeit, zu der der Anruf getätigt wurde.

Zugehörige Informationen

- [Bevorzugte WebEx-Anruferarchitektur](#)

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.