WebEx Videoanrufe aufgrund der Komprimierungseinstellungen während der Anrufeinrichtung deaktiviert

Inhalt

Problem

Bei Anrufen von einer Workstation zur nächsten und bei Mobiltelefonanrufen traten Probleme mit der Videofunktion für WebEx-Anrufe auf. Als Benutzer versuchten, Videoanrufe herzustellen, konnten sie ihre eigene Kameravorschau in der WebEx Anwendung sehen, aber den Video-Feed der anderen Teilnehmer nicht sehen. Die Gespräche blieben rein akustisch, obwohl beide Teilnehmer die Kamerasteuerung manuell aktivierten, nachdem der Anruf verbunden wurde.

Das Problem konnte über ca. 10 Benutzer und mehrere Geräte, einschließlich Laptops und mobile WebEx Clients, hinweg reproduziert werden. Die Analyse der Anrufprotokolle ergab, dass die Videofunktion zunächst bei der SIP-Anrufeinrichtung angeboten wurde, jedoch vor der Einrichtung der Videomedien deaktiviert wurde. Dies führte dazu, dass Anrufe in den Systemprotokollen als "Kein Videoanruf" markiert wurden.

Die Videofunktionen von WebEx Meetings blieben davon unberührt. In Meeting-Szenarien funktionierte die Videoübertragung normal.

Umwelt

- WebEx Audio- und Videoanrufe
- WebEx App Desktop- und mobile Clients
- Umstellung von hybriden Bereitstellungen (standort- und Cloud-basiert) auf primär Cloud-basierte Bereitstellungen
- Benutzer mit Calling Professional-Lizenzen

- Unternehmensweite Videoeinstellungen auf Unternehmens- und Benutzerebene

Auflösung

Das Problem wurde durch die Änderung der Komprimierungseinstellungen im WebEx Control Hub behoben. Die während der Hybridbereitstellung aktivierte Komprimierungseinstellung verhinderte, dass die Videostreams ordnungsgemäß eingerichtet wurden.

Schritt 1: Zugriff auf Benutzerkomprimierungseinstellungen

Navigieren Sie zu Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression options.

Phase 2: Komprimierungseinstellung ändern

Ändern Sie die Komprimierungsoptionen aus der zuvor aktivierten Einstellung wieder in Normal.

Schritt 3: Änderungen auf alle betroffenen Benutzer anwenden

Wiederholen Sie die Änderung der Komprimierungseinstellung für alle Benutzer, bei denen ein Problem mit dem Videoanruf auftritt.

Schritt 4: Testen der Videoanruffunktion

Führen Sie Testanrufe zwischen den Benutzern durch, um sicherzustellen, dass die Video-Streams jetzt korrekt eingerichtet sind und beide Teilnehmer den Video-Feed sehen können.

Der Fehlerbehebungsprozess hat bestätigt, dass das Problem nicht mit Kamerahardware, Bandbreiteneinschränkungen, Firewall-Konfigurationen, Einstellungen für die Medienqualität,

Anrufweiterleitung, "Bitte nicht stören"-Einstellungen, Abfangfunktionen oder Anrufaufzeichnungskonfigurationen zusammenhängt. Die Videoeinstellungen auf Unternehmens- und Benutzerebene wurden während der gesamten Untersuchung ordnungsgemäß aktiviert.

Ursache

Die eigentliche Ursache hierfür war die Komprimierungseinstellung, die während der hybriden Bereitstellung des Unternehmens aktiviert wurde, als beide Systeme vor Ort und in der Cloud betrieben wurden. Diese Komprimierungseinstellung beeinträchtigte den Video-Verhandlungsprozess bei WebEx-Anrufsitzungen. Während der ersten Einrichtung der Gesprächsverbindung wurde die Videoübertragung angeboten, dann jedoch deaktiviert, bevor die Video-Medien-Streams eingerichtet wurden. Diese Einstellung war während der Hybrid-Phase angemessen, wurde jedoch zunehmend problematisch, da die Migration auf eine primär Cloud-basierte Umgebung abgeschlossen wurde.

Verwandte Inhalte

- Aktivieren oder Deaktivieren von Video für Anrufe in der WebEx App
- Fehlerbehebung bei WebEx Videoanrufen
- Technischer Support und Downloads von Cisco

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.