Vídeo de llamada Webex deshabilitado durante la configuración de llamada debido a los ajustes de compresión

Contenido

Problema

Los usuarios experimentaron problemas con la funcionalidad de vídeo de Webex Calling durante las llamadas de estación de trabajo a estación de trabajo y las llamadas móviles. Cuando los usuarios intentaron establecer videollamadas, pudieron ver su propia previsualización de cámara en la aplicación Webex, pero no pudieron ver la transmisión de vídeo del otro participante. Las llamadas continuaron siendo de solo audio a pesar de que ambos participantes activaron manualmente los controles de cámara después de conectar la llamada.

El problema se podía reproducir de forma sistemática en aproximadamente 10 usuarios y varios dispositivos, incluidos portátiles y clientes móviles de Webex. El análisis de los registros de llamadas mostró que, si bien el vídeo se ofrecía inicialmente durante la configuración de llamadas SIP, se deshabilitaba antes del establecimiento de medios de vídeo, lo que provocaba que las llamadas se marcaran como "no una llamada de vídeo" en los registros del sistema.

La funcionalidad de vídeo de Webex Meetings no se vio afectada, ya que el vídeo funcionaba normalmente en escenarios de reuniones.

Entorno

- Audio y vídeo de llamadas Webex
- Clientes móviles y de escritorio de la aplicación Webex
- Transición de la organización de una implementación híbrida (in situ y en la nube) a una basada principalmente en la nube
- Usuarios con licencias de Calling Professional

- Configuración de vídeo en toda la organización habilitada tanto a nivel de organización como de usuario

Resolución

El problema se resolvió modificando la configuración de compresión en Webex Control Hub. La configuración de compresión que se había habilitado durante el período de implementación híbrida impedía que las transmisiones de vídeo se establecieran correctamente.

Paso 1: Acceder a configuración de compresión de usuario

Vaya a Concentrador de control > Usuarios > Seleccionar usuario > Llamadas > Experiencia de llamada de usuario > Opciones de compresión.

Paso 2: Cambiar configuración de compresión

Cambie las opciones de compresión de la configuración previamente habilitada a Normal.

Paso 3: Aplicar cambios a todos los usuarios afectados

Repita el cambio de configuración de compresión para todos los usuarios que experimenten el problema de videollamada.

Paso 4: Probar la funcionalidad de videollamadas

Realice llamadas de prueba entre usuarios para comprobar que las transmisiones de vídeo se han establecido correctamente y que ambos participantes pueden ver la transmisión de vídeo.

El proceso de resolución de problemas confirmó que el problema no estaba relacionado con el

hardware de la cámara, las limitaciones de ancho de banda, la configuración del firewall, la configuración de la calidad de los medios, el desvío de llamadas, la configuración de la función No molestar, las funciones de intercepción o la configuración de la grabación de llamadas. La configuración de vídeo a nivel de usuario y de organización se habilitó correctamente durante toda la investigación.

Causa

La causa principal fue la configuración de compresión que se había habilitado durante el período de implementación híbrida de la organización cuando se utilizaban sistemas tanto en las instalaciones como basados en la nube. Esta configuración de compresión interfirió con el proceso de negociación de vídeo durante las sesiones de llamada Webex, lo que provocó que se ofreciera vídeo durante la configuración inicial de la llamada y que luego se desactivara antes de que se pudieran establecer las transmisiones de medios de vídeo. La configuración fue adecuada durante la fase híbrida, pero se volvió problemática a medida que la organización completaba su migración a un entorno basado principalmente en la nube.

Contenido relacionado

- Activación o desactivación de vídeo para llamadas en la aplicación Webex
- Solución de problemas de videollamadas de Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).