Vidéo d'appel Webex désactivée pendant la configuration d'appel en raison des paramètres de compression

Table des matières

Problème

Les utilisateurs ont rencontré des problèmes avec la fonctionnalité vidéo Webex Calling lors d'appels entre stations de travail et d'appels mobiles. Lorsque les utilisateurs tentaient d'établir des appels vidéo, ils pouvaient voir leur propre aperçu de caméra dans l'application Webex, mais ne pouvaient pas voir le flux vidéo de l'autre participant. Les appels restaient uniquement audio, même si les deux participants activaient manuellement leurs commandes de caméra une fois l'appel connecté.

Le problème était toujours reproductible pour environ 10 utilisateurs et plusieurs appareils, y compris des ordinateurs portables et des clients mobiles Webex. L'analyse des journaux d'appels a montré que si la vidéo était initialement proposée pendant la configuration des appels SIP, elle était désactivée avant l'établissement du support vidéo, ce qui entraînait la mention « not a video call » (pas un appel vidéo) dans les journaux système.

La fonctionnalité vidéo de Webex Meetings n'a pas été affectée, la vidéo fonctionnant normalement dans les scénarios de réunion.

Environnement

- Webex Calling Audio and Video
- Ordinateur de bureau et clients mobiles Webex App
- Organisation passant d'un déploiement hybride (sur site et cloud) à un déploiement principalement basé sur le cloud
- Utilisateurs disposant de licences Calling Professional

- Paramètres vidéo de l'entreprise activés au niveau de l'entreprise et de l'utilisateur

Résolution

Le problème a été résolu en modifiant les paramètres de compression dans le Webex Control Hub. Le paramètre de compression qui avait été activé pendant la période de déploiement hybride empêchait l'établissement correct des flux vidéo.

Étape 1: Accéder aux paramètres de compression utilisateur

Accédez à Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression options.

Étape 2: Modifier le paramètre de compression

Remplacez les options de compression du paramètre précédemment activé par Normal.

Étape 3: Appliquer les modifications à tous les utilisateurs affectés

Répétez la modification du paramètre de compression pour tous les utilisateurs rencontrant un problème d'appel vidéo.

Étape 4: Tester la fonctionnalité d'appel vidéo

Effectuez des appels de test entre les utilisateurs pour vérifier que les flux vidéo sont correctement établis et que les deux participants peuvent voir le flux vidéo.

Le processus de dépannage a confirmé que le problème n'était pas lié au matériel de la caméra, aux limitations de bande passante, aux configurations du pare-feu, aux paramètres de qualité du

support, au transfert d'appels, aux paramètres Ne pas déranger, aux fonctions d'interception ou aux configurations d'enregistrement d'appels. Les paramètres vidéo au niveau de l'entreprise et de l'utilisateur ont été correctement activés tout au long de l'enquête.

Motif

La cause principale était le paramètre de compression qui avait été activé au cours de la période de déploiement hybride de l'organisation lorsqu'ils opéraient à la fois sur site et sur le cloud. Ce paramètre de compression a interféré avec le processus de négociation vidéo pendant les sessions d'appel Webex, entraînant l'offre de la vidéo pendant la configuration initiale de l'appel, puis sa désactivation avant l'établissement des flux multimédias vidéo. Le paramètre était approprié pendant la phase hybride, mais il est devenu problématique lorsque l'entreprise a terminé sa migration vers un environnement principalement basé sur le cloud.

Autres informations utiles

- Activer ou désactiver la vidéo pour les appels dans l'application Webex
- Dépannage des appels vidéo d'appels Webex
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.