



Entretien votre caméra

- [Mise à niveau du micrologiciel, à la page 1](#)
- [Réinitialiser les paramètres de la , à la page 4](#)
- [Mise à jour de l'application Camera App, à la page 4](#)
- [Voir les informations sur , à la page 6](#)
- [Journaux de caméra, à la page 6](#)
- [Dépanner votre caméra, à la page 9](#)

Mise à niveau du micrologiciel

Vous pouvez mettre à niveau le micrologiciel de la caméra à partir de :

- Cisco Accessory Hub

Mettez à niveau la caméra en ligne ou avec un fichier de micrologiciel local.

- Webex Desk Camera app

Mettez à niveau la caméra avec un fichier de micrologiciel local.

Mettre à jour le micrologiciel de la caméra avec l'application Camera App

Si vous avez installé la Webex Desk Camera app version 2.3, l'application caméra vérifie la mise à jour du micrologiciel lorsque vous la démarrez. Si une mise à jour est détectée, le bouton **Mises à jour** affiche un nombre (1 ou 2). Vous cliquez sur **Mises à jour** > **Démarrer la mise à jour** pour télécharger et installer le nouveau micrologiciel. Pour la mise à jour de l'application d'appareil photo, consultez [Mise à jour de l'application Camera \(version 2.2\), à la page 4](#).

Si vous utilisez la Webex Desk Camera app version 2.2, mettez à jour votre micrologiciel en suivant les étapes suivantes.

Avant de commencer

Fermez les autres applications qui peuvent utiliser votre caméra.

Procédure

- Étape 1** Ouvrez le Webex Desk Camera app.
- Étape 2** Cliquez sur **les informations de la Cisco Webex Desk Camera** > dans la barre de menu.
- Étape 3** Cliquez sur **Télécharger le micrologiciel** pour télécharger et enregistrer le dernier micrologiciel sur votre disque local.
- Si votre micrologiciel actuel est à jour, le bouton **Télécharger le micrologiciel** est inactif.
- Vous pouvez également télécharger le micrologiciel à partir du site [Cisco Software Download](#). Une connexion est nécessaire pour le téléchargement.
- Étape 4** Naviguez vers **Base** > **Micrologiciel**.
- Étape 5** Cliquez sur **Sélectionner le fichier** et choisissez le fichier de micrologiciel téléchargé sur votre disque local.
- Si vous sélectionnez un mauvais fichier de micrologiciel, cliquez sur **Supprimer** et sélectionnez le bon fichier.
- Étape 6** Cliquez sur **Mettre à niveau** pour démarrer la mise à niveau.
- Remarque** Gardez votre caméra connectée à votre ordinateur pendant la mise à niveau.
- Étape 7** Une fois la mise à niveau terminée, attendez 30 secondes pour laisser votre caméra redémarrer.

Sujets connexes

[Installer Webex Desk Camera app](#)

[Mettre à jour le de la Webex Desk Camera sur Cisco Accessory Hub](#), à la page 2

[Voir les informations sur](#) , à la page 6

Mettre à jour le de la Webex Desk Camera sur Cisco Accessory Hub

Le Cisco Accessory Hub vous permet de mettre à jour le micrologiciel de la caméra via votre navigateur web Google Chrome. L'outil vérifie automatiquement le modèle de votre caméra et la version actuelle du micrologiciel, et vous donne la possibilité de mettre votre caméra à niveau si une version plus récente est disponible. Vous pouvez également mettre à jour votre caméra avec un fichier de micrologiciel local en utilisant Cisco Accessory Hub.



Remarque Visitez Cisco Accessory Hub avec la dernière version de Google Chrome ou Microsoft Edge.

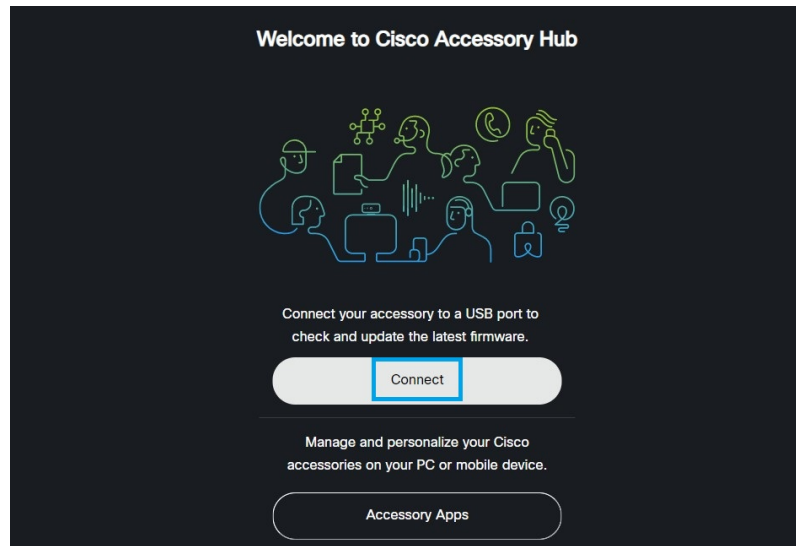
Avant de commencer

Fermez les autres applications qui peuvent utiliser votre caméra.

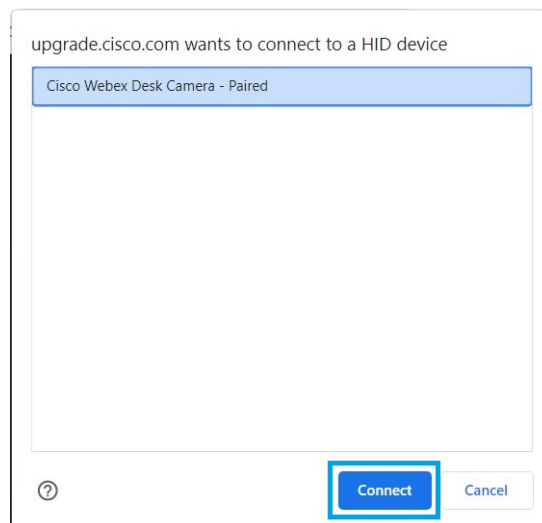
Procédure

- Étape 1** Connectez votre caméra à votre ordinateur.
- Étape 2** Allez à [Cisco Accessory Hub](#) dans votre navigateur web.

Étape 3 Cliquez sur **Connecter**.



Étape 4 Sélectionnez **Cisco Webex Desk Camera** dans la liste des appareils proposés et cliquez sur **Connecter**.



Étape 5 Suivez les instructions à l'écran.

Remarque Gardez votre caméra connectée à votre ordinateur pendant la mise à niveau.

Étape 6 Une fois la mise à niveau terminée, attendez 30 secondes pour laisser votre caméra redémarrer.

Sujets connexes

[Mettre à jour le micrologiciel de la caméra avec l'application Camera App](#), à la page 1

Réinitialiser les paramètres de la

Effectuez une réinitialisation aux valeurs d'usine si vous souhaitez rétablir les paramètres d'origine de la caméra. Cela peut résoudre certains problèmes techniques.



Remarque

Gardez votre caméra connectée à votre ordinateur pendant la réinitialisation.

Procédure

Étape 1

Ouvrez le Webex Desk Camera app.

Étape 2

Cliquez sur **Réinitialiser les paramètres**.

Sujets connexes

[Installer Webex Desk Camera app](#)

[Désactiver le son du micro](#)

Mise à jour de l'application Camera App

Mettez à jour votre application caméra pour bénéficier des dernières fonctionnalités.

Le processus de mise à jour varie selon les versions. Suivez les étapes de mise à jour de la version de votre application appareil photo.

Mise à jour de l'application Camera (version 2.2)

Lorsqu'une mise à jour de l'application est disponible, le bouton **Mise à jour** s'affiche dans le coin supérieur droit de l'application.

Vous pouvez consulter la version actuelle de l'application à partir de **Cisco Webex Desk Camera** > **À propos de Cisco Webex Desk Camera** sur la barre de menu.



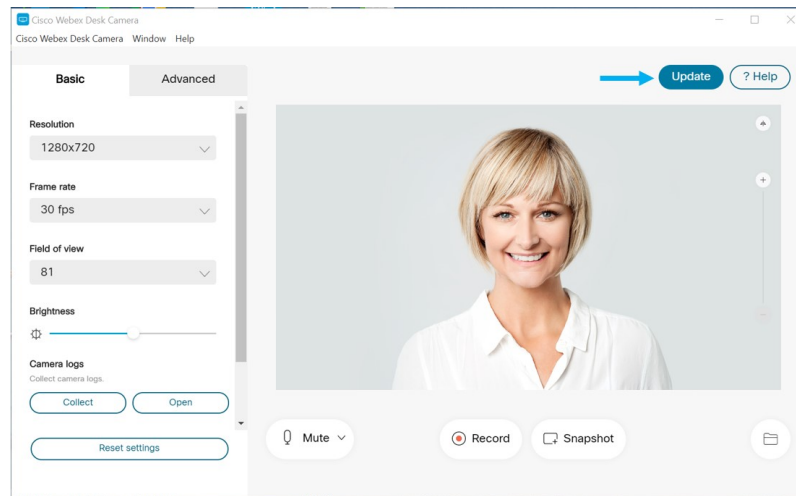
Remarque

L'installation de la mise à jour ferme l'application.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur le bouton **Mettre à jour** pour télécharger le fichier d'installation sur votre disque local.



Étape 2 Double-cliquez sur le fichier exécutable pour démarrer l'installation.

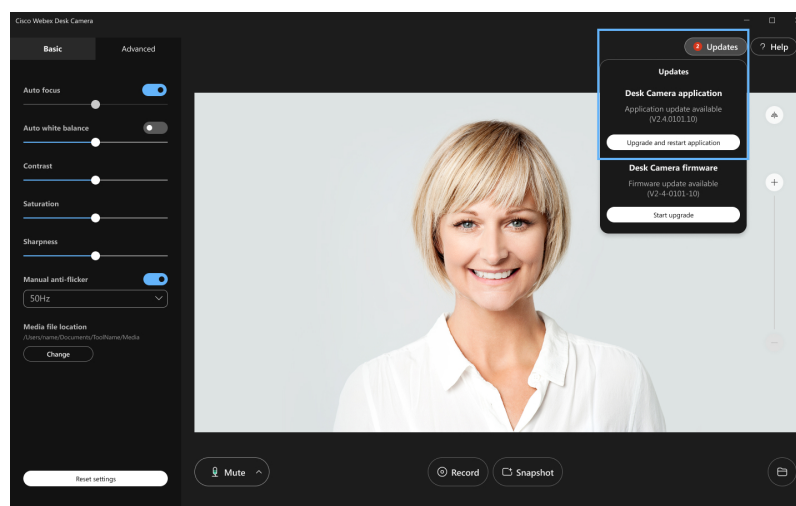
Étape 3 Suivez les instructions à l'écran pour terminer l'installation.

Mise à jour de l'application Camera (version 2.3 et supérieur)

L'application caméra vérifie les mises à jour lorsque vous la démarrez. Lorsqu'une mise à jour est détectée, l'application caméra la télécharge en arrière-plan. Le bouton **Mises à jour** affiche le nombre de mises à jour disponibles. Le chiffre **1** indique une mise à jour de l'application ou du micrologiciel de l'appareil photo. Le chiffre **2** indique que les mises à jour de l'application et du micrologiciel de l'appareil photo sont disponibles.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Mise à jour**.



Étape 2 Cliquez sur **Mettre à jour et redémarrer l'application**

Si l'application caméra indique que votre micrologiciel est à jour, vous pouvez également cliquer sur **Vérifier la mise à jour** pour vérifier manuellement si une mise à jour est disponible.

Voir les informations sur

Accédez à l'écran d'information de la caméra pour lire des informations sur votre caméra, notamment la version du micrologiciel, le numéro de série et les câbles USB.

Les administrateurs peuvent demander ces informations lorsqu'ils résolvent un problème.

Procédure

- Étape 1** Ouvrez le Webex Desk Camera app.
 - Étape 2** Cliquez sur **Cisco Webex Desk Camera** dans la barre de menu.
 - Étape 3** Cliquez sur **Informations sur la caméra**.
-

Sujets connexes

- [Installer Webex Desk Camera app](#)
- [Mettre à jour le micrologiciel de la caméra avec l'application Camera App](#), à la page 1
- [Mettre à jour le de la Webex Desk Camera sur Cisco Accessory Hub](#), à la page 2

Journaux de caméra

Vous pouvez utiliser les journaux de caméra pour diagnostiquer et résoudre les problèmes avec la caméra tels que les fréquences d'images abandonnées ou une mauvaise qualité vidéo.

Il existe plusieurs façons de capturer les journaux de la caméra :

- Recueillir les journaux de caméra avec le Webex Desk Camera app.
- Obtenez le journal des caméras avec Cisco Accessory Hub à <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Envoyez les enregistrements des caméras avec Webex ou Webex Meetings.

Sujets connexes

- [Collecte des journaux avec l'application Camera App](#), à la page 6
- [Collecte des journaux des caméras avec l'application Webex](#), à la page 8
- [Collecter les journaux de caméra avec Webex Meetings](#), à la page 8
- [Collecter les journaux de caméra avec Cisco Accessory Hub](#), à la page 7

Collecte des journaux avec l'application Camera App

Collectez les journaux de la caméra si vous rencontrez des problèmes avec votre caméra ou l'application Caméra. Les fichiers journaux collectés sont enregistrés sous forme de fichiers compressés aux endroits suivants :

- Pour Windows :

C:\Users\

- Pour MAC OS :

Macintosh HD:\Users\

Procédure

- Étape 1** Ouvrez le Webex Desk Camera app.
- Étape 2** Dans l'onglet **Basique**, localisez les **journaux de la caméra**.
- Étape 3** Cliquez sur **Collecter** pour commencer la collecte des journaux.
- Étape 4** Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le répertoire dans lequel les fichiers journaux sont enregistrés.
-

Sujets connexes

[Installer Webex Desk Camera app](#)

[Collecte des journaux des caméras avec l'application Webex](#), à la page 8

[Collecter les journaux de caméra avec Webex Meetings](#), à la page 8

[Collecter les journaux de caméra avec Cisco Accessory Hub](#), à la page 7

Collecter les journaux de caméra avec Cisco Accessory Hub

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de votre caméra, utilisez le Cisco Accessory Hub pour obtenir des journaux de caméra à des fins de dépannage. Les journaux des caméras sont enregistrés dans le répertoire de téléchargement spécifié dans votre navigateur Web.



Remarque Vous ne pouvez utiliser Cisco Accessory Hub qu'avec la version 68 et ultérieure de Google Chrome.

Procédure

- Étape 1** Connectez votre caméra à votre ordinateur.
- Étape 2** Allez à <https://upgrade.cisco.com/accessories> dans votre navigateur web.
- Étape 3** Suivez les instructions à l'écran jusqu'à ce que le numéro de série de la caméra et la version du micrologiciel s'affichent.
- Étape 4** Cliquez sur **Obtenir des journaux de caméra** en bas.
-

Sujets connexes

[Collecte des journaux avec l'application Camera App](#), à la page 6

[Collecte des journaux des caméras avec l'application Webex](#), à la page 8

[Collecter les journaux de caméra avec Webex Meetings](#), à la page 8

Collecte des journaux des caméras avec l'application Webex

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de votre caméra avec Webex App, vous pouvez utiliser la fonctionnalité **Envoyer les journaux** dans Webex App pour capturer les journaux de la caméra sont pour le dépannage.

Les journaux enregistrés à :

- Pour Windows :

`C:\Users\\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt`

- Pour MAC OS :

`/Users/<user_ID>/Library/Logs/SparkMacDesktop/Accessories/current_log.txt`

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur la photo de votre profil.
Étape 2 Sélectionnez **Aide** > **Envoyer des journaux** .
-

Sujets connexes

- [Collecte des journaux avec l'application Camera App](#), à la page 6
- [Collecter les journaux de caméra avec Webex Meetings](#), à la page 8
- [Collecter les journaux de caméra avec Cisco Accessory Hub](#), à la page 7

Collecter les journaux de caméra avec Webex Meetings

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de votre caméra avec Webex Meetings, utilisez la fonctionnalité **Envoyer un rapport de problème** dans Webex Meetings pour capturer les journaux de la caméra pour le dépannage.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Aide** > **envoyer le rapport de problème** .
Étape 2 Choisissez un type de problème et la réunion ou la session où vous avez des problèmes.
Étape 3 Fournissez quelques détails en ajoutant une description.
Étape 4 Cliquez sur **Nouveau rapport**.
-

Sujets connexes

- [Collecte des journaux avec l'application Camera App](#), à la page 6
- [Collecte des journaux des caméras avec l'application Webex](#), à la page 8
- [Collecter les journaux de caméra avec Cisco Accessory Hub](#), à la page 7

Dépanner votre caméra

Les sections suivantes fournissent des informations de dépannage pour les problèmes courants liés à la caméra. Utilisez ces informations pour dépanner votre caméra avant de contacter le support technique Cisco.

Mon ordinateur ne reconnaît pas la caméra

Problème

Vous ne pouvez pas voir Webex Desk Camera dans la liste des caméras de votre application de conférence. La caméra ne s'affiche pas dans la liste des appareils photo, audio ou vidéo dans le gestionnaire d'appareils (Windows) ou le matériel (Mac OS).

Solution

- Vérifiez si la connexion USB est desserrée ou déconnectée. La saleté et les débris peuvent s'accumuler dans le port USB. Vérifiez donc si le port est dégagé.
- Débranchez votre caméra de votre ordinateur et reconnectez-la.
- Essayez un autre port USB. Assurez-vous que le port USB est entièrement fonctionnel. La caméra ne prend pas en charge les ports USB qui ne fournissent que de l'énergie.
- Vérifiez que le câble USB ou le connecteur n'est pas endommagé. Essayez un autre câble USB.
- Si votre caméra est connectée à un adaptateur USB, assurez-vous que le port USB de l'adaptateur assure à la fois l'alimentation électrique et le transfert de données.
- Vérifiez si les pilotes USB de votre ordinateur sont à jour. Si une nouvelle version est disponible, mettez-les à jour.
- Si vous utilisez un ordinateur avec Mac OS, assurez-vous que le Webex Desk Camera app est autorisé à utiliser la caméra et le microphone. Effectuez les actions suivantes pour configurer les paramètres :
 1. Allez dans le menu **Pomme** > **Préférences système** > **Sécurité et confidentialité** > **Confidentialité**.
 2. Activez **Cisco Webex Desk Camera** sur les panneaux **Caméra** et **Microphone** respectivement.
- Si vous connectez la caméra au port Thunderbolt d'un ordinateur Lenovo, tenez le pilote de port à jour. Pour la mise à jour du pilote, rendez-vous sur le site du soutien Lenovo.



Remarque Une baisse de la fréquence d'images se produit lorsque la caméra est utilisée sur le port Thunderbolt.

- Redémarrez votre ordinateur.

Sujets connexes

[Journaux de caméra](#), à la page 6

[Je ne peux pas voir mon aperçu sur Webex App ou Webex Meetings](#), à la page 10

[Accessory Hub ne peut pas détecter la caméra](#), à la page 11

[Webex App ou Webex Meetings ne peut pas se connecter à la caméra](#)
[La qualité vidéo est médiocre](#), à la page 10

Je ne peux pas voir mon aperçu sur Webex App ou Webex Meetings

Problème

La caméra est connectée et configurée correctement, mais la vidéo ne s'affiche pas sur Webex App ou Webex Meetings.

Solution

- Fermez toutes les autres applications qui utilisent la caméra. Ensuite, accédez à Webex App ou Webex Meeting effectuez les actions suivantes :
 1. Sélectionnez une autre caméra dans la liste des caméras. Par exemple, sélectionnez la caméra intégrée au système.
 2. Sélectionnez Webex Desk Camera à nouveau.
- Faites glisser le volet de confidentialité complètement vers la droite pour l'ouvrir.
- Débranchez et rebranchez votre caméra.

Sujets connexes

[Journaux de caméra](#), à la page 6
[Accessory Hub ne peut pas détecter la caméra](#), à la page 11
[Webex App ou Webex Meetings ne peut pas se connecter à la caméra](#)
[Mon ordinateur ne reconnaît pas la caméra](#), à la page 9
[La qualité vidéo est médiocre](#), à la page 10

La qualité vidéo est médiocre

Problème

La qualité de votre vidéo que les participants à la réunion voient est médiocre ou inférieure à la qualité.

Solution

- Vérifiez si l'objectif est sale. Nettoyez-le avec un chiffon doux.
- Vérifiez la qualité de votre image sur l'application de réunion ou sur l'application caméra.
 - Si l'auto-vue semble bonne, alors le problème peut être venir de la bande passante réseau. Travaillez avec votre fournisseur de services réseau pour tester les performances de votre réseau et améliorer la bande passante.

La bande passante réseau détermine la résolution vidéo dans les réunions ou les appels Webex. Si la bande passante le permet, la résolution par défaut est 720P à 30 images par seconde pour Webex App ou Webex Meetings, et 1080P à 30 images par seconde pour les appareils Webex Room.

- Si la qualité de votre aperçu est mauvaise, ajustez la résolution dans le menu Webex Desk Camera app.

Pour plus d'informations sur l'ajustement de la résolution vidéo, consultez [Configurer les paramètres d'image vidéo](#).

Sujets connexes

[Journaux de caméra](#), à la page 6

[Je ne peux pas voir mon aperçu sur Webex App ou Webex Meetings](#), à la page 10

[Accessory Hub ne peut pas détecter la caméra](#), à la page 11

[Webex App ou Webex Meetings ne peut pas se connecter à la caméra](#)

[Mon ordinateur ne reconnaît pas la caméra](#), à la page 9

Accessory Hub ne peut pas détecter la caméra

Problème

Cisco Accessory Hub ne détecte pas la caméra.

Solution

- Vérifiez votre version de Google Chrome et mettez-la à jour à la version 86 ou supérieure. Les versions antérieures ne sont pas prises en charge.
- Activez les **fonctionnalités de la plateforme Web expérimentale** sur Chrome. Suivez les étapes suivantes :
 1. Entrez **chrome://flags/** dans la fenêtre de votre navigateur Chrome.
 2. Faites défiler la page vers le bas et localisez les **fonctionnalités expérimentales de la plateforme Web** et activez-la.
 3. Redémarrez Chrome.

Sujets connexes

[Journaux de caméra](#), à la page 6

[Je ne peux pas voir mon aperçu sur Webex App ou Webex Meetings](#), à la page 10

[Webex App ou Webex Meetings ne peut pas se connecter à la caméra](#)

[Mon ordinateur ne reconnaît pas la caméra](#), à la page 9

[La qualité vidéo est médiocre](#), à la page 10

■ Accessory Hub ne peut pas détecter la caméra