Risoluzione dei problemi relativi alla fotocamera nell'app Webex su Windows

Sommario

Introduzione

Prerequisiti

- Requisiti
- Componenti usati

Panoramica dei problemi comuni delle videocamere

- Numero 1: Accesso negato alla videocamera
  - Errore:
  - Registri:
  - Causa principale:
  - Soluzione:
- Numero 2: Fotocamera disattivata
  - Errore:
  - Registri:
  - Causa principale:
  - Soluzione:
- Numero 3: Fotocamera già in uso
  - Errore:
  - Registri:
  - Causa principale:
  - Soluzione:
- Numero 4: Periferica fotocamera non trovata
  - Errore:
  - Registri:
  - Causa principale:
  - Soluzione:

Introduzione

Questo documento descrive come identificare e risolvere i problemi comuni della telecamera nell'app Webex su Windows.

Prerequisiti

Requisiti

Si consiglia di familiarizzare con questi argomenti:

- Sistemi operativi Windows
- Webex App

Componenti usati

Il software qui elencato è stato utilizzato per eseguire i test e produrre i risultati descritti nel presente documento:

- Windows 11
- Webex App sulla versione 45.2

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Panoramica dei problemi comuni delle videocamere

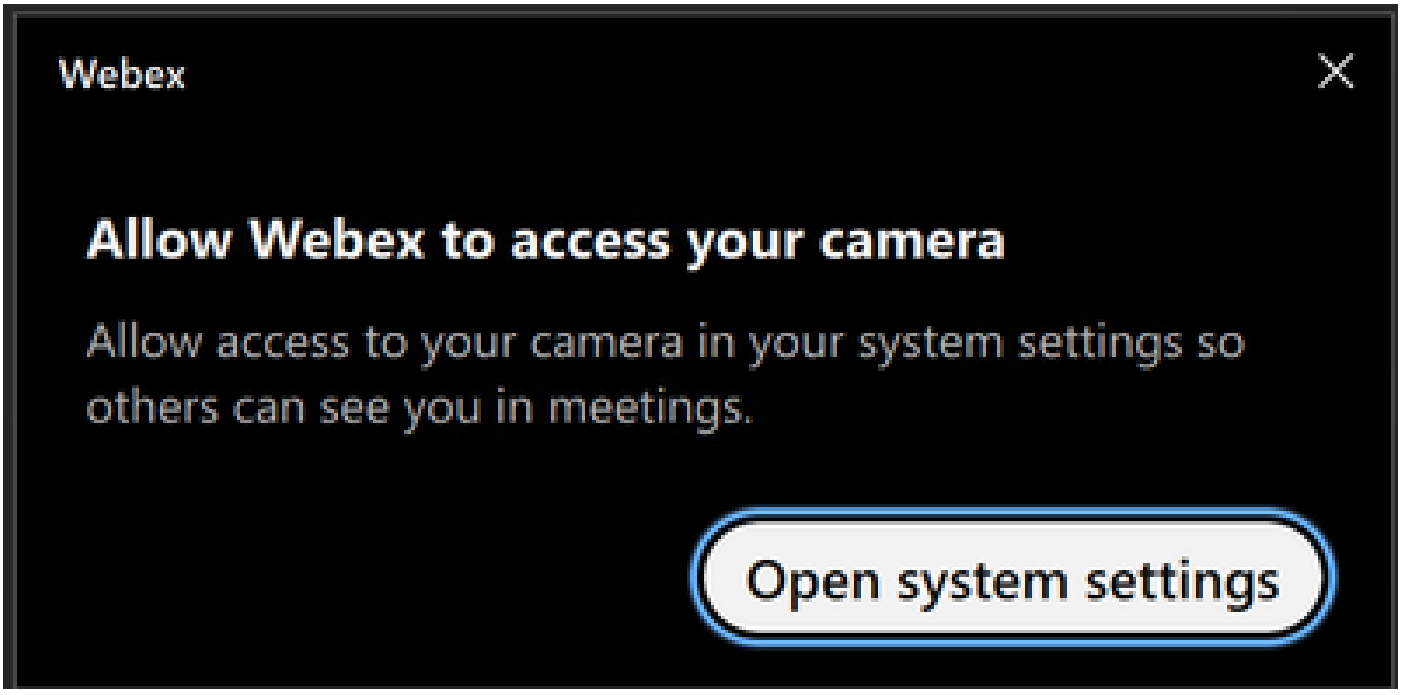
Quando si usa Webex su Windows, è possibile che gli utenti incontrino vari problemi relativi alla fotocamera, come:

- Accesso alla fotocamera negato.
- Fotocamera disabilitata o non rilevata.
- Conflitti tra applicazioni o driver.
- Periferica fotocamera non trovata.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di problemi di connessione alla fotocamera e le procedure per risolverli.

Numero 1: Accesso negato alla videocamera

Errore:



Registri:

```
2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][]WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][]WME:0 ::[WSE] CWSEMFVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][]WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE
```

Causa principale:

Il sistema nega l'accesso alla telecamera, probabilmente a causa delle impostazioni per la privacy.

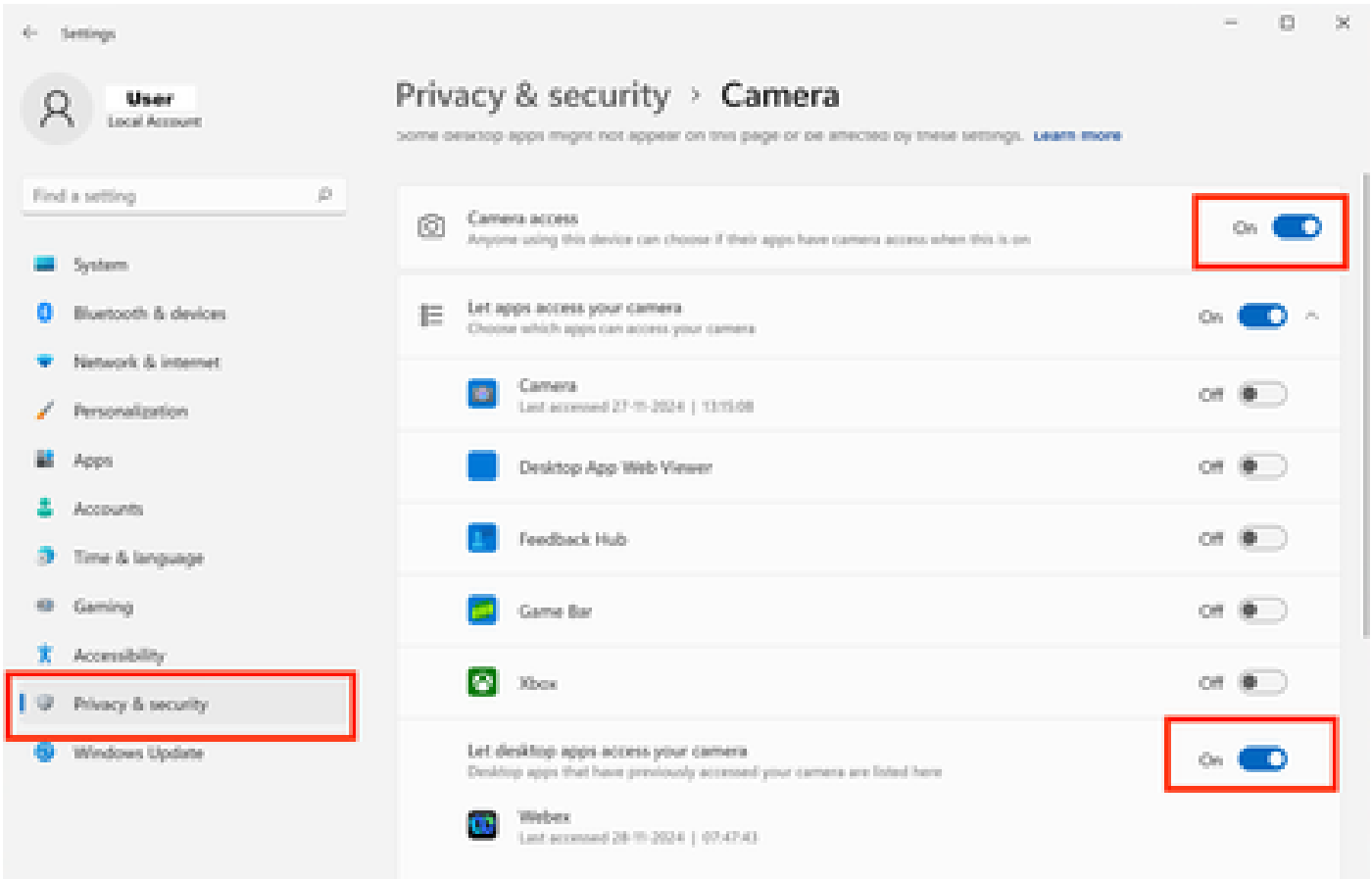
Soluzione:

1. Aprire Impostazioni in Windows.

2. Selezionare Privacy & Security > Camera (Privacy e sicurezza > Fotocamera).

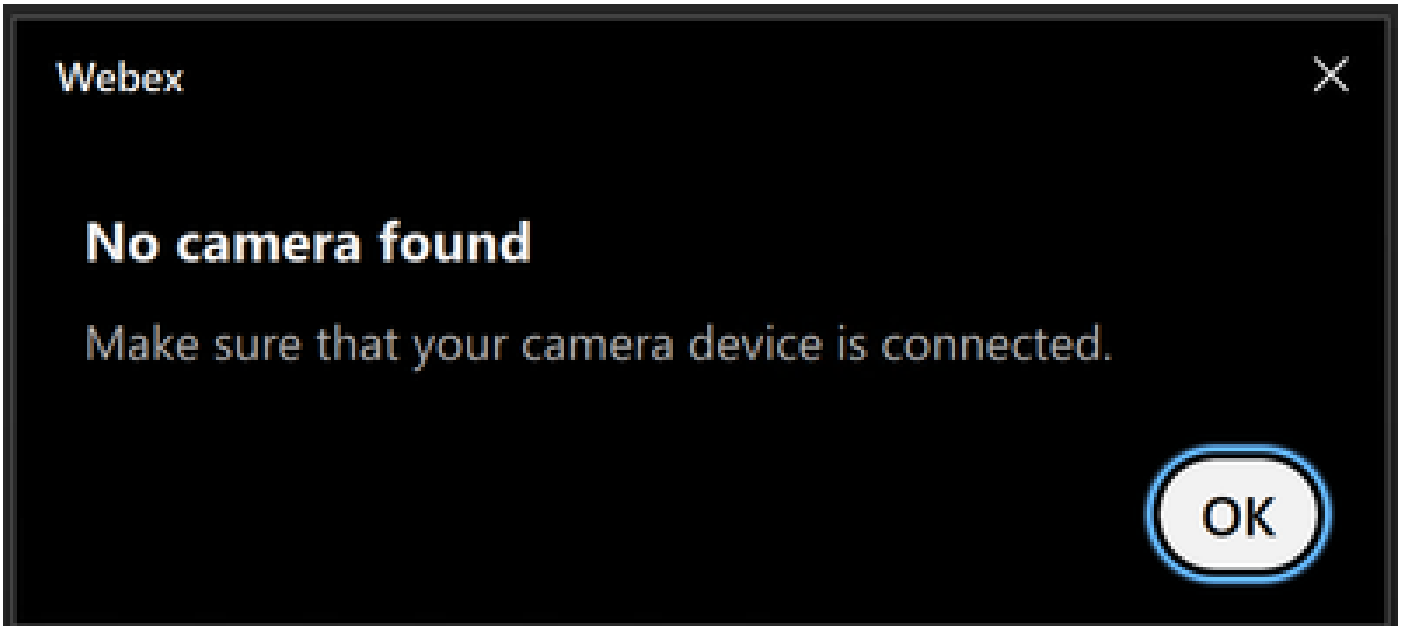
3. Verificare che l'accesso alla fotocamera sia abilitato per le app e che Webex sia autorizzato ad accedere alla fotocamera.

Riferimento: Impostazioni privacy fotocamera.



Numero 2: Fotocamera disattivata

Errore:



Registri:

```
2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De
```

Causa principale:

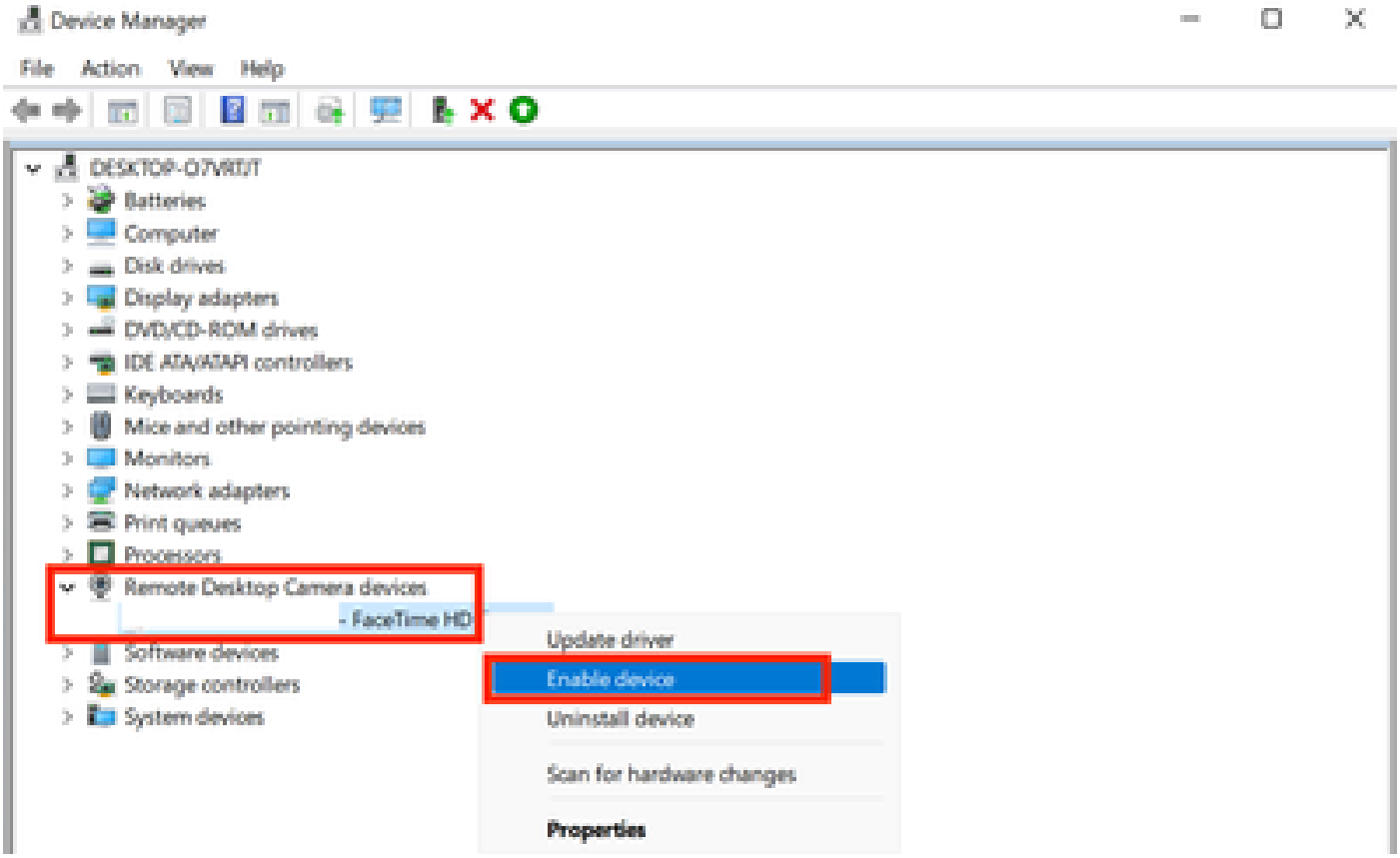
La fotocamera è disattivata nelle impostazioni di sistema o non viene rilevata.

Soluzione:

1. Aprire Gestione periferiche.

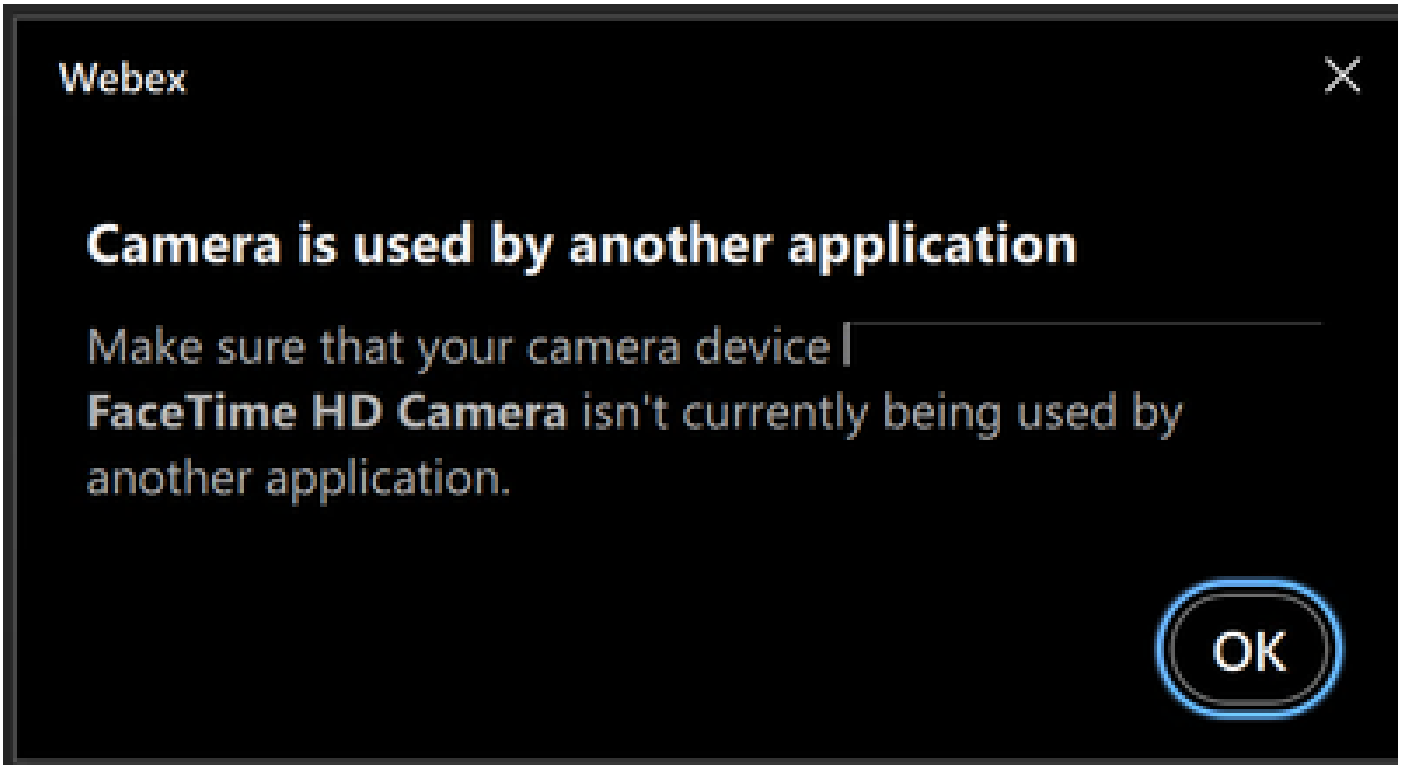
2. Individuare la fotocamera sotto Fotocamere.

3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul dispositivo e selezionare Attiva.



Numero 3: Fotocamera già in uso

Errore:



Registri:

```
2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][]CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][]MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error
```

Causa principale:

Un'altra applicazione (esempio: Zoom, Microsoft Teams) sta utilizzando la videocamera, impedendo a Webex di accedervi.

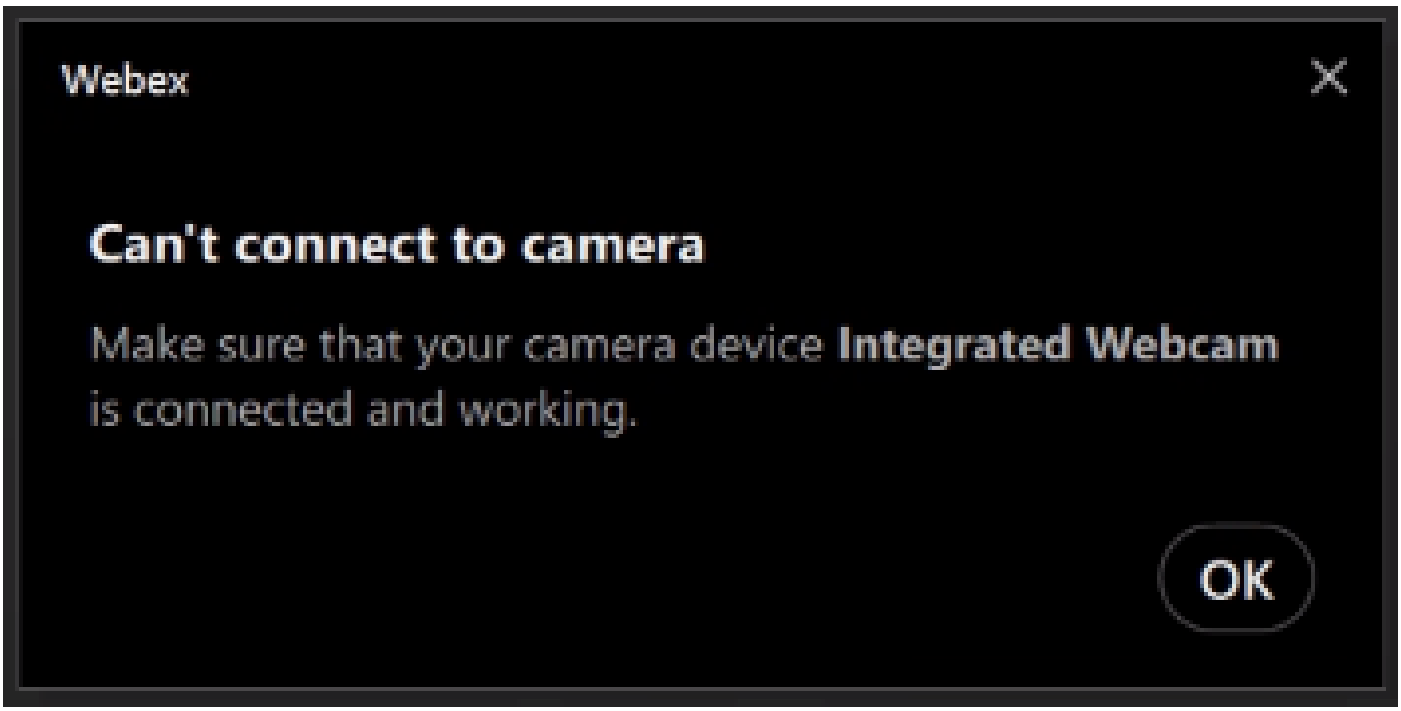
Soluzione:

1. Chiudere tutte le applicazioni che potrebbero utilizzare la fotocamera.

2. Riavviare Webex e riprovare.

Numero 4: Periferica fotocamera non trovata

Errore:



Registri:

```
2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][]CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai
```

Causa principale:

Il codice di errore 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND) indica che la fotocamera non è stata trovata.

Soluzione:

1. Aprire Gestione periferiche e disinstallare la webcam integrata.

2. Riavviare il sistema e consentire a Windows di reinstallare il driver automaticamente.

3. Assicurarsi che il driver della fotocamera sia aggiornato.

4. Verificare se il software antivirus impedisce a Webex di accedere al dispositivo.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).