Webex Calling Video disabilitato durante la configurazione della chiamata a causa delle impostazioni di compressione

Sommario

Problema

Gli utenti hanno riscontrato problemi con la funzionalità video di Webex Calling durante le chiamate da workstation a workstation e le chiamate mobili. Quando gli utenti tentavano di stabilire una videochiamata, potevano visualizzare la loro anteprima sull'applicazione Webex, ma non potevano vedere il video inviato dall'altro partecipante. Le chiamate sono rimaste solo audio nonostante entrambi i partecipanti avessero abilitato manualmente i controlli della telecamera dopo la connessione della chiamata.

Il problema era riproducibile in modo consistente tra circa 10 utenti e più dispositivi, inclusi notebook e client Webex mobili. L'analisi dei log delle chiamate ha mostrato che, mentre il video veniva inizialmente offerto durante la configurazione delle chiamate SIP, veniva disabilitato prima della determinazione del supporto video, con il risultato che le chiamate venivano contrassegnate come "non una videochiamata" nei log di sistema.

Le funzionalità video di Webex Meetings non sono state modificate, con il video che funziona normalmente nelle riunioni.

Ambiente

- Webex Calling Audio e Video
- Client desktop e mobili Webex App
- Transizione dell'organizzazione dall'installazione ibrida (locale e cloud) a quella basata principalmente sul cloud
- Utenti con licenze Calling Professional

- Impostazioni video a livello di organizzazione abilitate sia a livello di organizzazione che di utente

Risoluzione

Il problema è stato risolto modificando le impostazioni di compressione in Webex Control Hub. L'impostazione di compressione attivata durante il periodo di distribuzione ibrida impediva la corretta definizione dei flussi video.

Passaggio 1: Accedi alle impostazioni di compressione utente

Passare a Hub di controllo > Utenti > Seleziona utente > Chiamata > Esperienza di chiamata utente > Opzioni di compressione.

Passaggio 2: Modifica impostazione di compressione

Modificare le opzioni di compressione dall'impostazione precedentemente attivata a Normale.

Passaggio 3: Applica modifiche a tutti gli utenti interessati

Ripetere la modifica delle impostazioni di compressione per tutti gli utenti che hanno riscontrato il problema delle videochiamate.

Passaggio 4: Verifica funzionalità videochiamate

Effettuare una chiamata di prova tra gli utenti per verificare che i flussi video siano stati stabiliti correttamente e che entrambi i partecipanti possano vedere il segnale video.

Il processo di risoluzione dei problemi ha confermato che il problema non è correlato all'hardware

della fotocamera, alle limitazioni della larghezza di banda, alle configurazioni del firewall, alle impostazioni di qualità dei supporti, all'inoltro delle chiamate, alle impostazioni di Non disturbare, alle funzionalità di intercettazione o alle configurazioni di registrazione delle chiamate. Le impostazioni video a livello di organizzazione e utente sono state abilitate correttamente durante l'indagine.

Causa

La causa principale era l'impostazione di compressione abilitata durante il periodo di distribuzione ibrida dell'organizzazione, quando l'organizzazione operava sia in locale che su sistemi basati su cloud. Questa impostazione di compressione ha interferito con il processo di negoziazione video durante le sessioni di Webex Calling, provocando l'offerta del video durante la configurazione iniziale della chiamata, ma poi la disattivazione prima che fosse possibile stabilire i flussi multimediali video. L'impostazione era appropriata durante la fase ibrida ma divenne problematica in quanto l'organizzazione completava la migrazione verso un ambiente basato principalmente su cloud.

Contenuto correlato

- Abilitare o disabilitare il video per le chiamate nell'app Webex
- Risoluzione Dei Problemi Relativi Alle Chiamate Video Webex
- Supporto tecnico Cisco e download

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).