圧縮設定が原因でコール設定中にWebex通話ビデオが無効になる

内容

問題

ワークステーション間の通話や携帯電話での通話中に、Webex通話ビデオ機能の問題が発生しました。ビデオ通話を確立しようとしたユーザは、Webexアプリケーションで自分のカメラプレビューを表示できましたが、他の参加者のビデオフィードは表示できませんでした。コールが接続された後、両方の参加者が手動でカメラ制御を有効にしても、コールは音声のみのままでした。

この問題は、ラップトップやモバイルWebexクライアントを含む約10人のユーザと複数のデバイスで、一貫して再現可能でした。コールログの分析により、SIPコールセットアップ中に最初にビデオが提供されたが、ビデオメディアが確立される前にビデオが無効にされたため、コールがシステムログに「非ビデオコール」とマークされていることが示されました。

Webex Meetingsのビデオ機能には影響がなく、ビデオは会議シナリオで正常に動作します。

環境

- Webex通話の音声とビデオ
- Webexアプリケーションのデスクトップおよびモバイルクライアント
- ハイブリッド導入（オンプレミスとクラウド）から主にクラウドベースへの移行
- Calling Professionalライセンスを持つユーザ
- 組織全体のビデオ設定を組織レベルとユーザレベルの両方で有効にする

解決方法

この問題は、Webex Control Hubの圧縮設定を変更することで解決されました。ハイブリッド導入期間に有効にされた圧縮設定により、ビデオストリームが適切に確立されなくなりました。

ステップ1：ユーザ圧縮設定へのアクセス

Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression optionsの順に移動します。

ステップ2：圧縮設定の変更

圧縮オプションを、以前に有効にした設定からNormalに戻します。

ステップ3：影響を受けるすべてのユーザに変更を適用します。

ビデオ通話の問題が発生しているすべてのユーザについて、圧縮設定の変更を繰り返します。

ステップ4：ビデオ通話機能をテストする

ユーザ間でテストコールを実行して、ビデオストリームが正しく確立され、両方の参加者がビデオフィードを参照できることを確認します。

トラブルシューティングプロセスでは、問題がカメラのハードウェア、帯域幅の制限、ファイアウォールの設定、メディア品質の設定、コール転送、サイレントの設定、インターセプト機能、コール録音設定に関連していないことが確認されました。組織レベルおよびユーザレベルのビデオ設定が、調査を通じて適切に有効化されました。

原因

根本原因は、社内システムとクラウドベースシステムの両方で運用していた組織のハイブリッド

導入期間中に有効にされた圧縮設定でした。この圧縮設定は、Webex通話セッション中のビデオネゴシエーションプロセスに干渉しました。これにより、初期コールのセットアップ中にビデオが提供されますが、ビデオメディアストリームが確立される前にビデオが無効にされます。設定はハイブリッドフェーズで適切でしたが、組織が主にクラウドベースの環境への移行を完了したため、問題が生じました。

関連コンテンツ

- Webexアプリでビデオ通話を有効または無効にする
- Webex通話ビデオコールのトラブルシューティング
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。