압축 설정으로 인해 통화 설정 중에 Webex 통화 비디오를 사용할 수 없습니다.

목차

문제

워크스테이션 간 통화 및 모바일 통화에서 Webex 통화 비디오 기능에 문제가 발생했습니다. 사용자가 화상 통화를 설정하려고 하면 Webex 애플리케이션에서 자신의 카메라 미리 보기를 볼 수 있지만 다른 참가자의 비디오 피드를 볼 수 없었습니다. 두 참가자가 통화가 연결된 후 카메라 컨트롤을 수동으로 활성화해도 통화는 오디오 전용입니다.

약 10명의 사용자와 랩톱, 모바일 Webex 클라이언트 등 여러 장치에서 지속적으로 문제가 재현되었습니다. 통화 로그를 분석한 결과, SIP 통화 설정 중에 비디오가 처음 제공되었지만 비디오 미디어 설정 전에 비디오가 비활성화되어 시스템 로그에 통화가 "화상 통화가 아님"으로 표시되었습니다.

Webex Meetings 비디오 기능은 영향을 받지 않았으며, 비디오는 회의 시나리오에서 정상적으로 작동합니다.

환경

- Webex 통화 오디오 및 비디오
- Webex App 데스크톱 및 모바일 클라이언트
- 하이브리드 구축(온프레미스 및 클라우드)에서 주로 클라우드 기반으로 전환하는 조직
- Calling Professional 라이센스가 있는 사용자
- 조직 및 사용자 수준에서 전사적 비디오 설정 지원

해결

Webex Control Hub의 압축 설정을 수정하여 문제가 해결되었습니다. 하이브리드 배포 기간 동안 활성화되었던 압축 설정으로 인해 비디오 스트림이 제대로 설정되지 않았습니다.

1단계: 사용자 압축 설정 액세스

Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression options로 이동합니다.

2단계: 압축 설정 변경

이전에 활성화한 설정에서 압축 옵션을 다시 정상으로 변경합니다.

3단계: 영향을 받는 모든 사용자에게 변경 사항 적용

영상 통화 문제가 발생한 모든 사용자에 대해 압축 설정 변경을 반복합니다.

4단계: 비디오 통화 기능 테스트

사용자 간에 테스트 통화를 수행하여 비디오 스트림이 올바르게 설정되어 있고 두 참가자가 비디오 피드를 볼 수 있는지 확인합니다.

트러블슈팅 프로세스에서 문제가 카메라 하드웨어, 대역폭 제한, 방화벽 구성, 미디어 품질 설정, 통화 착신 전환, DND 설정, 가로채기 기능 또는 통화 녹음 구성과 관련이 없음을 확인했습니다. 조사 기간 동안 조직 및 사용자 수준 비디오 설정이 올바르게 사용되었습니다.

원인

근본 원인은 조직이 온프레미스 및 클라우드 기반 시스템을 모두 운영할 때 하이브리드 구축 기간 동안 활성화되었던 압축 설정이었습니다. 이 압축 설정은 Webex 통화 세션 중에 비디오 협상 프로

세스를 방해하여 초기 통화 설정 중에 비디오가 제공되었지만 비디오 미디어 스트림을 설정하기 전에 비활성화되었습니다. 하이브리드 단계에서 설정이 적절했으나 조직에서 주로 클라우드 기반 환경으로 마이그레이션을 완료하면서 문제가 발생했습니다.

관련 콘텐츠

- Webex 앱에서 통화용 비디오 활성화 또는 비활성화
- Webex 통화 비디오 통화 문제 해결
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.