

Problemen met camera oplossen in Webex-app op Windows

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Overzicht van gebruikelijke problemen met camera's](#)

[Probleem 1: Toegang tot de camera geweigerd](#)

[Fout:](#)

[Logboeken:](#)

[Hoofdoorzaak:](#)

[Oplossing:](#)

[Nummer 2: Camera uitgeschakeld](#)

[Fout:](#)

[Logboeken:](#)

[Hoofdoorzaak:](#)

[Oplossing:](#)

[Probleem 3: Camera reeds in gebruik](#)

[Fout:](#)

[Logboeken:](#)

[Hoofdoorzaak:](#)

[Oplossing:](#)

[Probleem 4: Camera-apparaat niet gevonden](#)

[Fout:](#)

[Logboeken:](#)

[Hoofdoorzaak:](#)

[Oplossing:](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u veel voorkomende cameraproblemen kunt identificeren en oplossen in de Webex-app op Windows.

Voorwaarden

Vereisten

Aanbevolen wordt dat u enigszins vertrouwd bent met de volgende onderwerpen:

- Windows-besturingssystemen
- Webex-app

Gebruikte componenten

De hier genoemde software is gebruikt voor het uitvoeren van de tests en het produceren van de resultaten die in dit document worden beschreven:

- Windows 11
- Webex App op versie 45.2

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Overzicht van gebruikelijke problemen met camera's

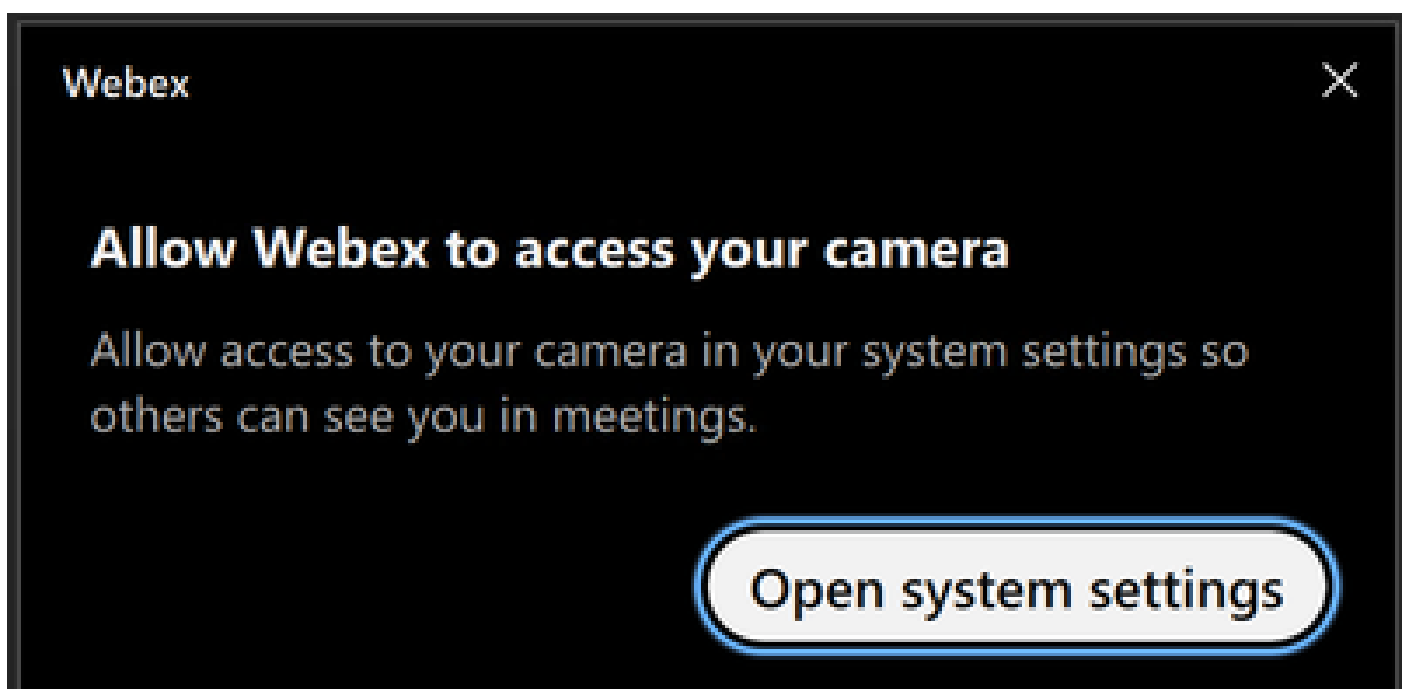
Wanneer u Webex in Windows gebruikt, kunnen gebruikers verschillende camera-gerelateerde problemen ervaren, zoals:

- Toegang tot camera geweigerd.
- Camera uitgeschakeld of niet herkend.
- Conflicten tussen toepassing en stuurprogramma.
- Camera-apparaat niet gevonden.

Hier zijn een aantal voorbeelden van problemen met de cameralink en de stappen voor probleemoplossing om deze aan te pakken.

Probleem 1: Toegang tot de camera geweigerd

Fout:



Logboeken:

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] CWSEMVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

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

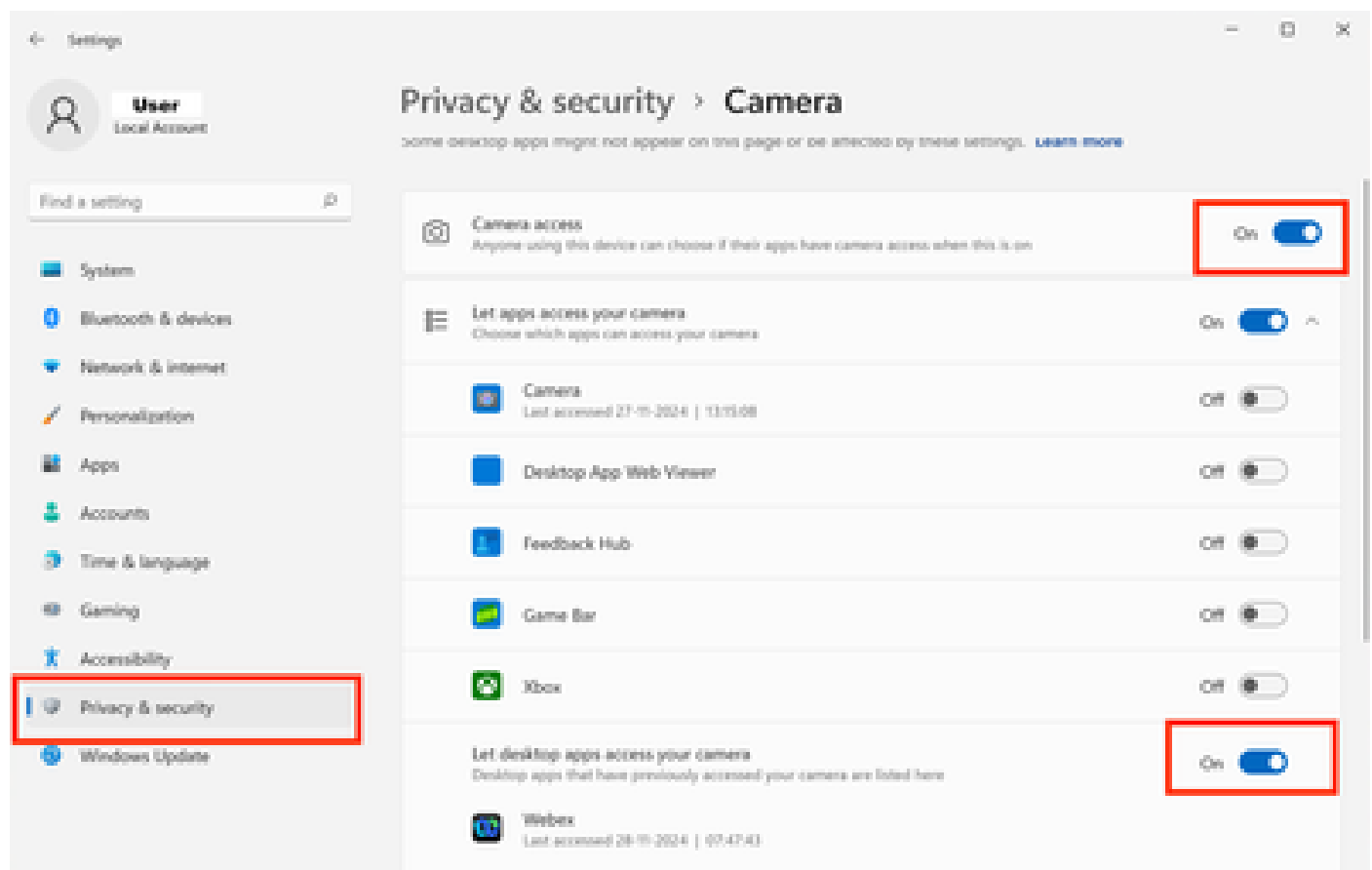
Hoofdoorzaak:

Het systeem ontzegt toegang tot de camera, mogelijk vanwege privacy-instellingen.

Oplossing:

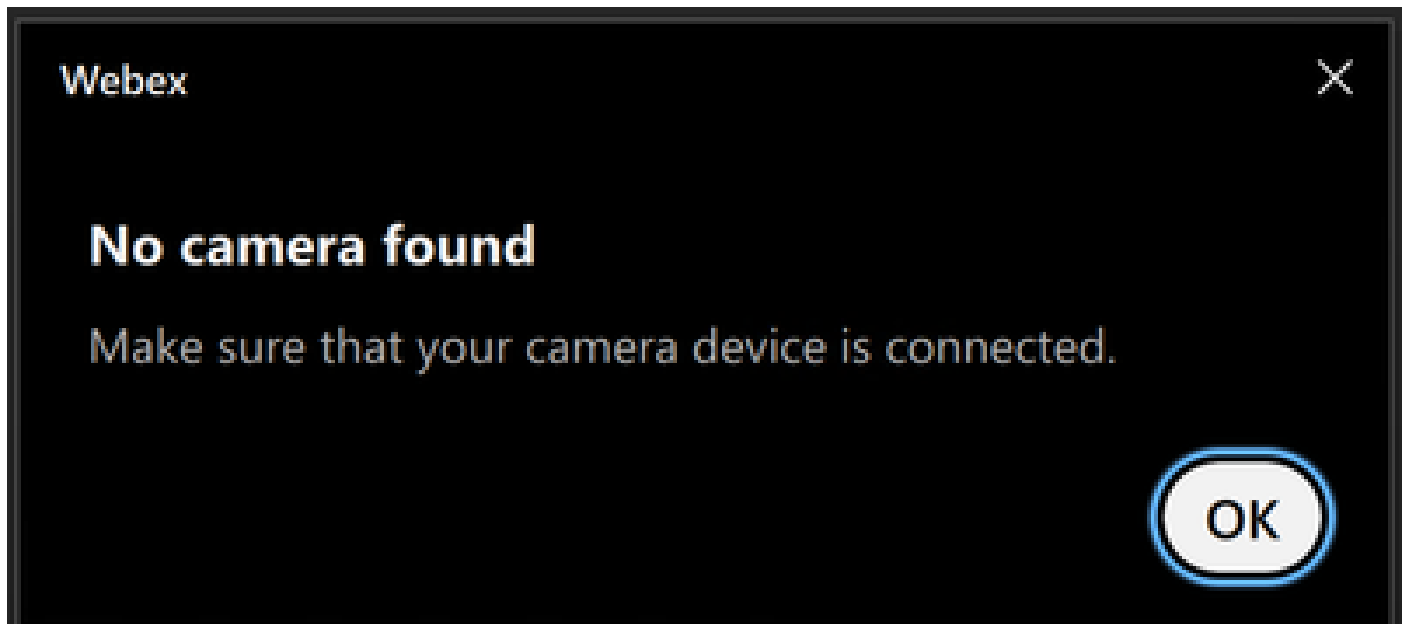
1. Open instellingen in Windows.
2. Navigeer naar Privacy & Security > Camera.
3. Zorg ervoor dat de toegang van de camera voor apps is ingeschakeld en Webex toegang tot de camera krijgt.

Referentie: [Instellingen voor cameraprivacy](#).



Nummer 2: Camera uitgeschakeld

Fout:



Logboeken:

2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi

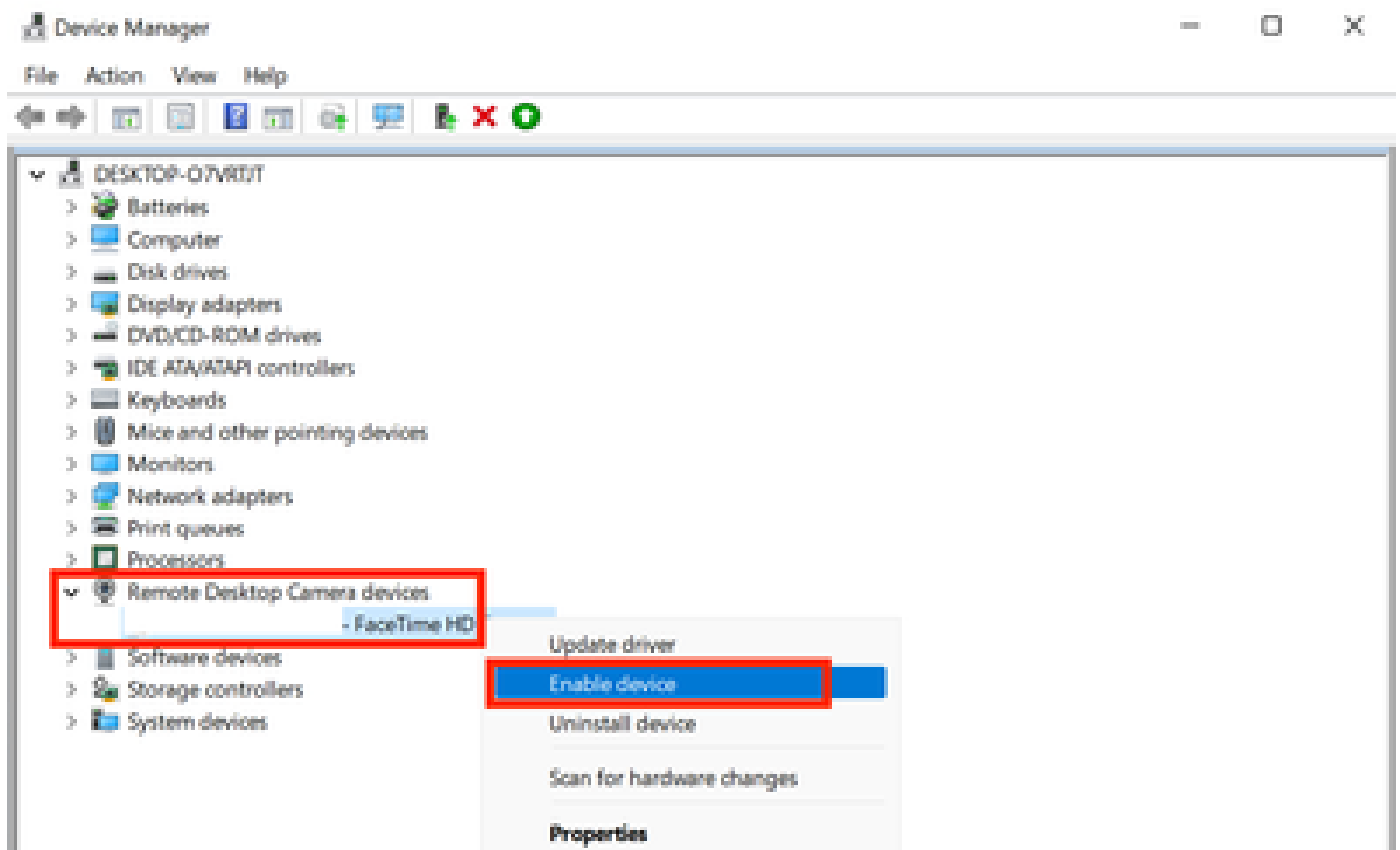
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De

Hoofdoorzaak:

De camera is uitgeschakeld in de systeeminstellingen of niet gedetecteerd.

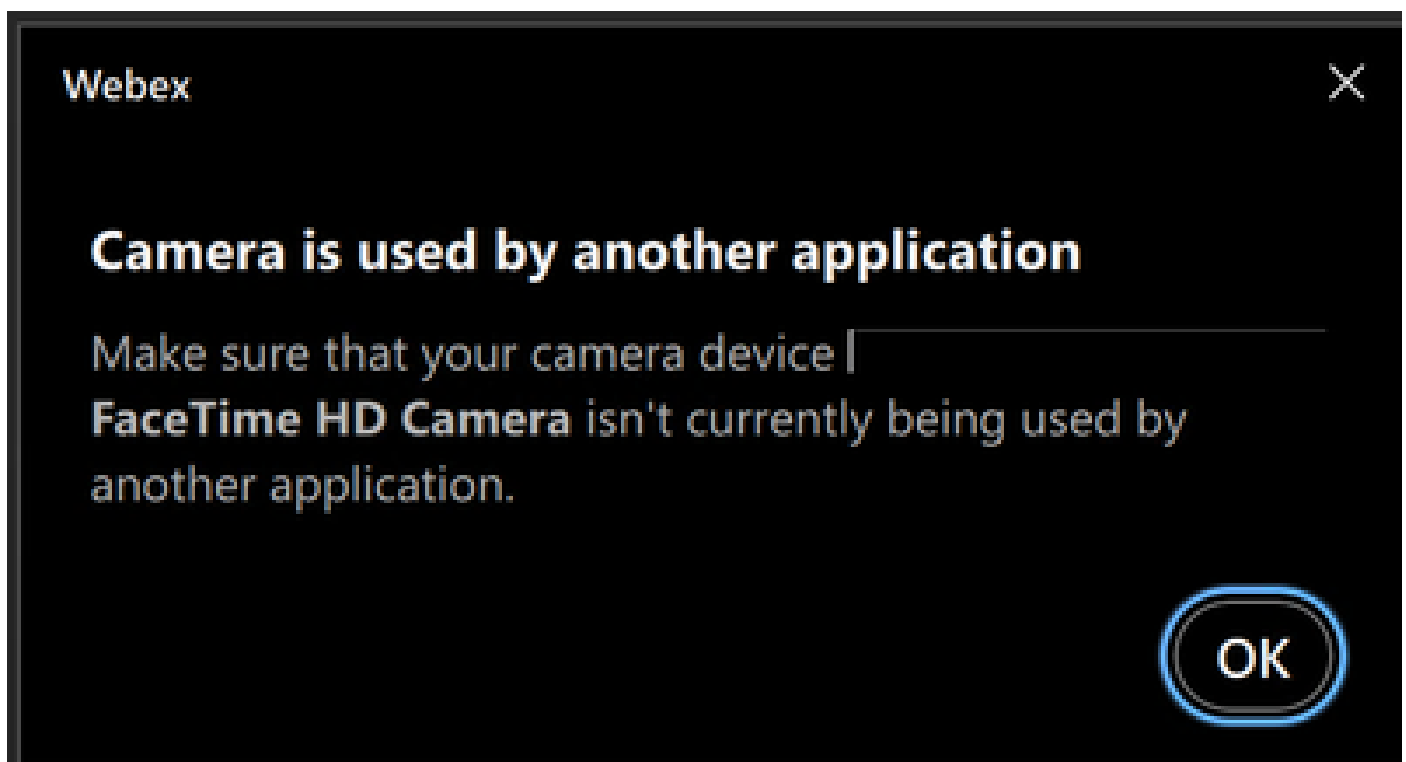
Oplossing:

1. Open Apparaatbeheer.
2. Zoek uw camera onder de camera's.
3. Klik met de rechtermuisknop op het apparaat en selecteer Inschakelen.



Problem 3: Camera reeds in gebruik

Fout:



Logboeken:

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

Hoofdoorzaak:

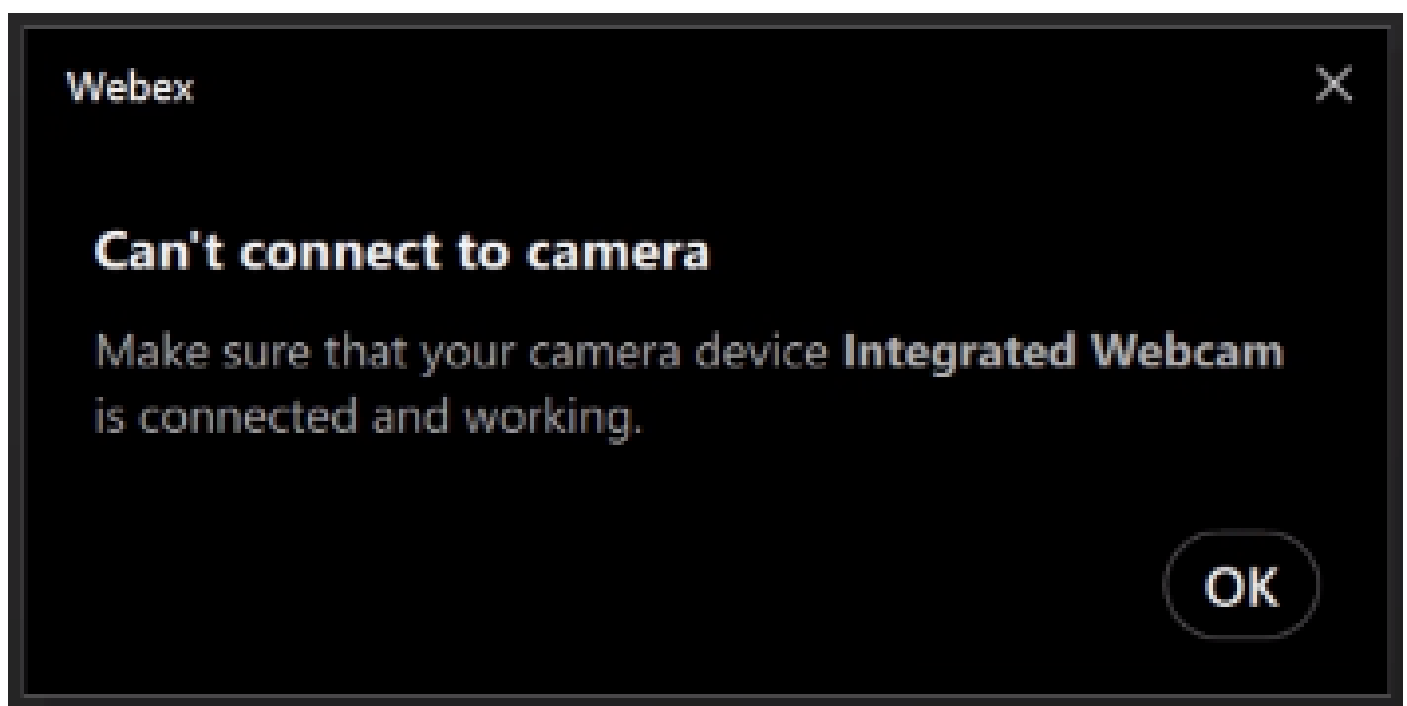
Een andere toepassing (Voorbeeld: Zoom, Microsoft Teams) gebruikt de camera, waardoor Webex geen toegang heeft tot de camera.

Oplossing:

1. Sluit alle andere toepassingen die mogelijk gebruik maken van de camera.
2. Start Webex opnieuw en probeer het opnieuw.

Probleem 4: Camera-apparaat niet gevonden

Fout:



Logboeken:

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

Hoofdoorzaak:

De foutcode 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_found) geeft aan dat het camera-apparaat niet is gevonden.

Oplossing:

1. Open Apparaatbeheer en verwijder de geïntegreerde webcam.
2. Start het systeem opnieuw op en laat Windows het stuurprogramma automatisch opnieuw installeren.
3. Zorg ervoor dat het camerabuurprogramma up-to-date is.
4. Controleer of de antivirussoftware Webex de toegang tot het apparaat blokkeert.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.