



De camera onderhouden

- [Firmware-upgrade, op pagina 1](#)
- [De instellingen voor de opnieuw instellen, op pagina 3](#)
- [Update van camera-app, op pagina 4](#)
- [Informatie over de camera weergeven, op pagina 6](#)
- [Cameralogboeken, op pagina 6](#)
- [Problemen met de camera oplossen, op pagina 9](#)

Firmware-upgrade

U kunt de firmware van de camera bijwerken via:

- Cisco Accessory Hub
U kunt de camera online of met een lokaal firmwarebestand bijwerken.
- Webex Desk Camera-app
Upgrade de camera met een lokaal firmwarebestand.

De camerafirmware bijwerken met de camera-app

Als u Webex Desk Camera-app versie 2.3 hebt geïnstalleerd, zoekt de camera-app als u hem start naar firmware-updates. Als er een update wordt gedetecteerd, wordt in de knop **Updates** een 1 of een 2 weergegeven. U klikt op **Updates** > **Update starten** om de nieuwe firmware te downloaden en installeren. Voor de update van de camera-app, zie [De Camera App \(versie 2.2\) bijwerken, op pagina 4](#).

Als u Webex Desk Camera-app versie 2.2 gebruikt, moet u uw firmware als volgt upgraden.

Voordat u begint

Sluit de apps die mogelijk de camera gebruiken.

Procedure

- Stap 1** Open de Webex Desk Camera-app.
- Stap 2** Klik op **Cisco Webex Desk Camera** > **Camera-informatie** in de menubalk.

- Stap 3** Klik op **Firmware downloaden** om de nieuwste firmware naar uw lokale station te downloaden en op te slaan.
- Als uw huidige firmware up-to-date is, is de knop **Firmware downloaden** niet actief.
- U kunt de firmware ook van [Cisco-softwaredownload](#) downloaden. U moet zich aanmelden om te downloaden.
- Stap 4** Ga naar **Basic (Basis) > Firmware**.
- Stap 5** Klik op **Bestand selecteren** en kies het gedownloade firmwarebestand op uw lokale station.
- Als u een verkeerd firmwarebestand selecteert, klikt u op **Verwijderen** en selecteert u het juiste bestand.
- Stap 6** Klik op **Bijwerken** om met bijwerken te beginnen.
- Opmerking** Zorg ervoor dat uw camera tijdens de upgrade op uw computer is aangesloten.
- Stap 7** Nadat de upgrade is voltooid, wacht u een halve minuut totdat de camera opnieuw is opgestart.

Verwante onderwerpen

[De Webex Desk Camera-app installeren](#)

[Upgrade de Camera firmware op Cisco Accessory Hub](#), op pagina 2

[Informatie over de camera weergeven](#), op pagina 6

Upgrade de Camera firmware op Cisco Accessory Hub

Met de Cisco Accessory Hub kunt u de firmware van de camera bijwerken via uw Google Chrome-webbrowser. Het hulpprogramma controleert automatisch uw cameramodel en de huidige firmwareversie en biedt u de mogelijkheid om uw camera bij te werken als er een nieuwere versie beschikbaar is. U kunt uw camera ook bijwerken met een lokaal firmwarebestand met Cisco Accessory Hub.



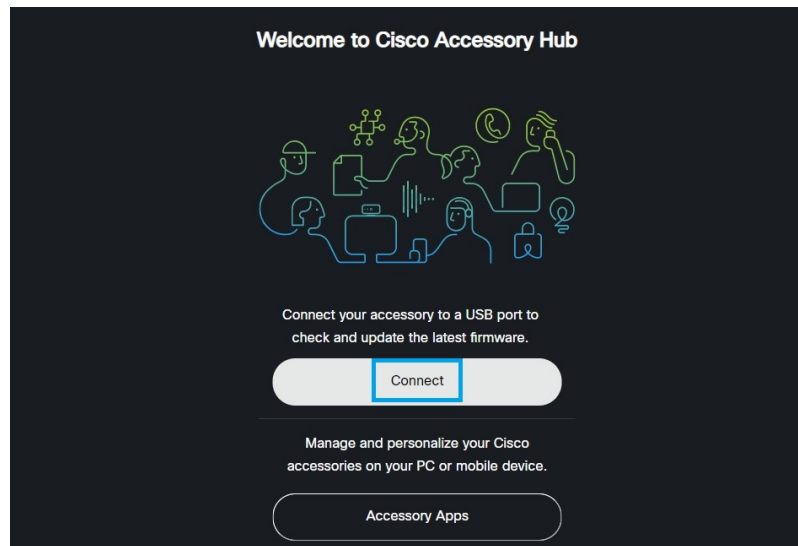
Opmerking Ga naar Cisco Accessory Hub met de nieuwste versie van Google Chrome of Microsoft Edge.

Voordat u begint

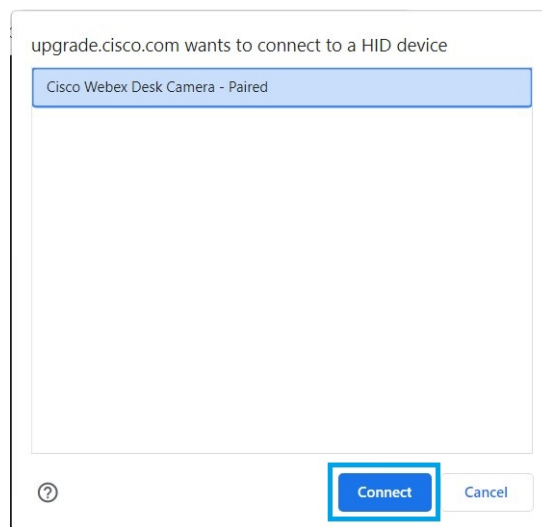
Sluit de apps die mogelijk de camera gebruiken.

Procedure

- Stap 1** Sluit de camera aan op de computer.
- Stap 2** Ga naar [Cisco Accessory Hub](#) in uw webbrowser.
- Stap 3** Klik op **Verbinden**.



Stap 4 Selecteer **Cisco Webex Desk Camera** in de lijst met apparaten en klik op **Verbinden**.



Stap 5 Volg de instructies op het scherm.

Opmerking Zorg ervoor dat uw camera tijdens de upgrade op uw computer is aangesloten.

Stap 6 Nadat de upgrade is voltooid, wacht u een halve minuut totdat de camera opnieuw is opgestart.

Verwante onderwerpen

[De camerafirmware bijwerken met de camera-app](#), op pagina 1

De instellingen voor de opnieuw instellen

Voer een fabrieksherstel uit als u de camera wilt terugzetten naar de oorspronkelijke instellingen. Hiermee kunnen enkele technische problemen worden opgelost.



Opmerking Zorg ervoor dat uw camera tijdens het opnieuw instellen op uw computer is aangesloten.

Procedure

Stap 1 Open de Webex Desk Camera-app.

Stap 2 Klik op **Instellingen herstellen**.

Verwante onderwerpen

[De Webex Desk Camera-app installeren](#)

[De microfoons dempen](#)

Update van camera-app

Houd uw camera-app up-to-date om de nieuwste functies te hebben.

De updateprocedure verschilt per versie. Volg de updatestappen voor uw camera-appversie.

De Camera App (versie 2.2) bijwerken

Wanneer een app-update beschikbaar is, wordt de knop **Bijwerken** weergegeven in de rechterbovenhoek van de app.

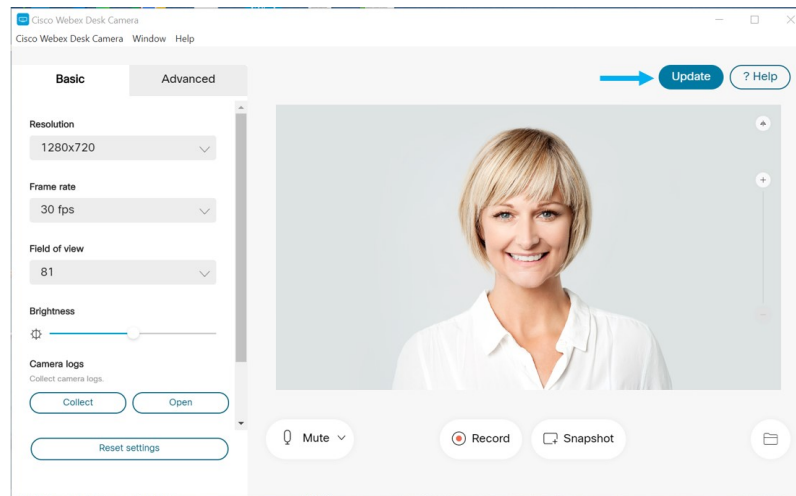
U kunt de huidige versie van de toepassing weergeven via **Cisco Webex Desk-camera > Over Cisco Webex Desk Camera** in de menubalk.



Opmerking Bij de installatie van de update wordt de toepassing gesloten.

Procedure

Stap 1 Klik op de knop **Update** om het installatiebestand naar uw lokale station te downloaden.



Stap 2 Dubbelklik op het uitvoerbare bestand om de installatie te starten.

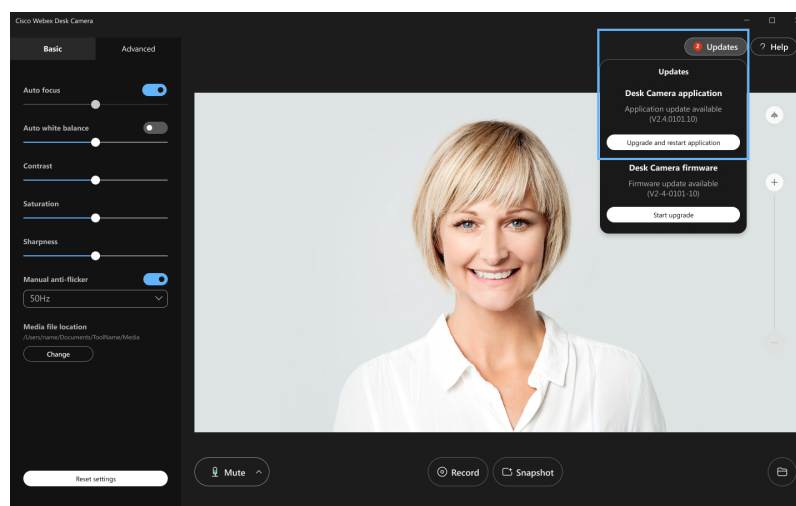
Stap 3 Volg de instructies op het scherm om de installatie te voltooien.

Camera App (versie 2.3 en hoger) bijwerken

Als de camera-app wordt gestart, zoekt hij automatisch naar updates. Als er een update wordt gevonden, downloadt de camera-app de update op de achtergrond. De knop **Updates** toont het aantal beschikbare updates. Het getal **1** geeft aan dat er een update voor de camera-app of de camerafirmware is. Het getal **2** geeft aan dat er voor zowel de camera-app als de camerafirmware een update is.

Procedure

Stap 1 Klik op de knop **Updates**.



Stap 2 Klik op **Bijwerken** en de toepassing opnieuw starten.

Als de camera-app aangeeft dat uw firmware actueel is, kunt u ook zelf op **Op updates controleren** klikken om te controleren of er een update beschikbaar is.

Informatie over de camera weergeven

U hebt toegang tot het scherm Camera-informatie om informatie over uw camera te bekijken, waaronder de firmwareversie, het serienummer en de USB-kabels.

Beheerders kunnen om deze informatie vragen om een probleem op te lossen.

Procedure

- Stap 1** Open de Webex Desk Camera-app.
- Stap 2** Klik op **Cisco Webex Desk Camera** in de menubalk.
- Stap 3** Klik op **Camera-informatie**.
-

Verwante onderwerpen

- [De Webex Desk Camera-app installeren](#)
- [De camerafirmware bijwerken met de camera-app](#), op pagina 1
- [Upgrade de Camera firmware op Cisco Accessory Hub](#), op pagina 2

Cameralogboeken

U kunt de logbestanden van de camera gebruiken om problemen met de camera op te sporen en op te lossen, zoals lagere framesnelheden of een slechte videokwaliteit.

U kunt de cameralogboeken op verschillende manieren vastleggen:

- Cameralogboeken verzamelen met de Webex Desk Camera-app.
- Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub op <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Cameralogboeken verzenden met Webex of Webex Meetings

Verwante onderwerpen

- [Logboeken verzamelen met de camera-app](#), op pagina 6
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex-app](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex Meetings](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub](#), op pagina 7

Logboeken verzamelen met de camera-app

U kunt de logbestanden van de camera verzamelen als u problemen ondervindt met de camera of de cameratoepassing. De verzamelde logboekbestanden worden als gecomprimeerde bestanden opgeslagen op de volgende locaties:

- Voor Windows:

```
C:\Users\<<user_ID>\AppData\Roaming\Cisco Webex Desk Camera
```

- Voor Mac OS:

```
Macintosh HD:\Gebruikers\<<gebruikers-id>\Bibliotheek\Application Support\Cisco Webex Desk Camera
```

Procedure

- Stap 1** Open de Webex Desk Camera-app.
 - Stap 2** Ga op het tabblad **Standaard** naar **Cameralogboeken**.
 - Stap 3** Klik op **Verzamelen** om de logboekverzameling te starten.
 - Stap 4** Klik op **Openen** om de map te openen waarin de logbestanden worden opgeslagen.
-

Verwante onderwerpen

- [De Webex Desk Camera-app installeren](#)
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex-app](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex Meetings](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub](#), op pagina 7

Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub

Als u problemen ondervindt bij het gebruik van de Cisco Accessory Hub, gebruikt u de Cisco Accessory Hub om cameralogboeken te downloaden voor probleemoplossing. De cameralogboeken worden opgeslagen in de downloadmap die in uw webbrowser is opgegeven.



Opmerking U kunt de Cisco Accessory Hub alleen gebruiken met Google Chrome-versie 68 en hoger.

Procedure

- Stap 1** Sluit de camera aan op de computer.
 - Stap 2** Ga naar <https://upgrade.cisco.com/accessories> in uw webbrowser.
 - Stap 3** Volg de aanwijzingen op het scherm totdat het serienummer van de camera en de firmware-versie worden weergegeven.
 - Stap 4** Klik onderaan op **Cameralogboeken** ophalen.
-

Verwante onderwerpen

- [Logboeken verzamelen met de camera-app](#), op pagina 6
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex-app](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex Meetings](#), op pagina 8

Cameralogboeken verzamelen met Webex-app

Als u problemen ondervindt bij het gebruik van uw camera met Webex-app, kunt u de functie **Logbestanden verzenden** in Webex-app gebruiken om cameralogboeken vast te leggen voor het oplossen van problemen.

De logboeken zijn opgeslagen op:

- Voor Windows:

```
C:\Users\<<user_ID>\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt
```

- Voor Mac OS:

```
/Users/<user_ID>/Library/Logs/SparkMacDesktop/current_log.txt
```

Procedure

- Stap 1** Klik op uw profielfoto.
- Stap 2** Kies **Help > Logboeken verzenden**.
-

Verwante onderwerpen

- [Logboeken verzamelen met de camera-app](#), op pagina 6
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex Meetings](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub](#), op pagina 7

Cameralogboeken verzamelen met Webex Meetings

Als u problemen ondervindt bij het gebruik van uw camera met Webex Meetings, gebruikt u de functie **Probleemrapport verzenden** in Webex Meetings om cameralogboeken vast te leggen voor probleemoplossing.

Procedure

- Stap 1** Klik op **Help > Probleemrapport verzenden**.
- Stap 2** Kies een probleemtype en de vergadering of sessie waarin u problemen ondervindt.
- Stap 3** Geef een aantal details op door een beschrijving toe te voegen.
- Stap 4** Klik op **Rapport verzenden**.
-

Verwante onderwerpen

- [Logboeken verzamelen met de camera-app](#), op pagina 6
- [Cameralogboeken verzamelen met Webex-app](#), op pagina 8
- [Cameralogboeken verzamelen met Cisco Accessory Hub](#), op pagina 7

Problemen met de camera oplossen

In de volgende gedeelten vindt u informatie over het oplossen van algemene problemen met betrekking tot de camera. Gebruik deze informatie om problemen op te lossen met de camera voordat u contact opneemt met de technische ondersteuning van Cisco.

De camera wordt niet herkend door mijn computer

Probleem

U kunt Webex Desk Camera niet zien in de cameralijst van uw vergadertoepassing. De camera wordt niet weergegeven in de lijst met camera's, audio of videoapparaten in Apparaatbeheer (Windows) of Hardware (Mac OS).

Oplossing

- Controleer of de USB-verbinding los zit of dat de verbinding is verbroken. Vuil en stof kunnen in de USB-poort worden opgebouwd, dus controleer of de poort is geblokkeerd.
- Ontkoppel de camera van de computer en sluit deze weer aan.
- Probeer een andere USB-poort. Controleer of de USB-poort volledig werkt. De camera ondersteunt geen USB-poorten die alleen stroom leveren.
- Controleer of de USB-kabel of de connector beschadigd zijn. Probeer een andere USB-kabel.
- Als uw camera is aangesloten op een USB-adapter, moet u controleren of de USB-poort van de adapter zowel stroomtoevoer als gegevensoverdracht biedt.
- Controleer of de USB-stuurprogramma's op uw computer up-to-date zijn. Werk ze bij als er een nieuwe versie beschikbaar is.
- Als u een computer met Mac OS gebruikt, moet u controleren of de camera en de microfoon van de Webex Desk Camera-app mogen worden gebruikt. Voer de volgende handelingen uit om de instellingen te configureren:
 1. Ga naar het menu **Apple > Systeemvoorkeuren > Beveiliging en privacy > Privacy**.
 2. Schakel **de Cisco Webex Desk Camera** respectievelijk in op de panelen **Camera** en **Microfoon**.
- Als u de camera aansluit op de Thunderbolt-poort op een Lenovo-computer, moet u het poortstuurprogramma bijwerken. Ga naar [Lenovo-ondersteuning](#) voor de update van het stuurprogramma.



Opmerking Er treedt framesnelheidsdaling op wanneer u de camera op de Thunderbolt-poort gebruikt.

- Start uw computer opnieuw op.

Verwante onderwerpen

[Cameralogboeken](#), op pagina 6

[Ik zie geen voorbeeld van de Webex-app of Webex Meetings](#), op pagina 10
[De camera wordt niet gedetecteerd door Accessory Hub](#), op pagina 11
[Webex-app of Webex Meetings kan geen verbinding maken met de camera](#)
[Videokwaliteit is slecht](#), op pagina 10

Ik zie geen voorbeeld van de Webex-app of Webex Meetings

Probleem

De camera is aangesloten en correct geconfigureerd, maar er wordt geen videovoorbeld weergegeven op de Webex-app of Webex Meetings.

Oplossing

- Sluit alle andere toepassingen die de camera gebruiken. Ga vervolgens naar de Webex-app of Webex Meetings en voer de volgende handelingen uit:
 1. Selecteer een andere camera in de lijst met camera's. Selecteer bijvoorbeeld de in het systeem geïntegreerde camera.
 2. Selecteer Webex Desk Camera opnieuw.
- Verschuif de privacysluiter helemaal naar rechts om deze te openen.
- Koppel de camera los en verbind deze opnieuw.

Verwante onderwerpen

[Cameralogboeken](#), op pagina 6
[De camera wordt niet gedetecteerd door Accessory Hub](#), op pagina 11
[Webex-app of Webex Meetings kan geen verbinding maken met de camera](#)
[De camera wordt niet herkend door mijn computer](#), op pagina 9
[Videokwaliteit is slecht](#), op pagina 10

Videokwaliteit is slecht

Probleem

Uw videokwaliteit die de deelnemers aan de vergadering zien, is slecht of onvoldoende.

Oplossing

- Controleer of de lens vuil is. Reinig deze met een zachte doek.
- Controleer uw eigen beeldkwaliteit in de vergadertoepassing of in de cameratoepassing.
 - Als de zelfweergave goed lijkt, wordt het probleem mogelijk veroorzaakt door de netwerkbandbreedte. Werk samen met uw netwerkprovider om uw netwerkprestaties te testen en de bandbreedte te verbeteren.

De netwerkbandbreedte bepaalt de videoresolutie in Webex-vergaderingen of -gesprekken. Als de bandbreedte dit toelaat, is de standaardresolutie 720P@30fps voor Webex-app of Webex Meetings en 1080P@30fps voor Webex Room-apparaten.

- Als de kwaliteit van de weergave niet goed lijkt, past u de resolutie aan in de Webex Desk Camera-app.

Meer informatie over het aanpassen van de videoresolutie vindt u in [De videobeeldinstellingen configureren](#).

Verwante onderwerpen

[Cameralogboeken](#), op pagina 6

[Ik zie geen voorbeeld van de Webex-app of Webex Meetings](#), op pagina 10

[De camera wordt niet gedetecteerd door Accessory Hub](#), op pagina 11

[Webex-app of Webex Meetings kan geen verbinding maken met de camera](#)

[De camera wordt niet herkend door mijn computer](#), op pagina 9

De camera wordt niet gedetecteerd door Accessory Hub

Probleem

Cisco Accessory Hub detecteert de camera niet.

Oplossing

- Controleer uw Google Chrome-versie en werk deze bij naar versie 86 of hoger. Eerdere versies worden niet ondersteund.
- Schakel **Experimentele webplatformfuncties** in Chrome in. Voer de volgende procedure uit:
 1. Geef **Chrome://flags/** op in het Chrome-browservenster.
 2. Blader omlaag en zoek naar **Experimentele webplatformfuncties** en schakel deze in.
 3. Start Chrome opnieuw op.

Verwante onderwerpen

[Cameralogboeken](#), op pagina 6

[Ik zie geen voorbeeld van de Webex-app of Webex Meetings](#), op pagina 10

[Webex-app of Webex Meetings kan geen verbinding maken met de camera](#)

[De camera wordt niet herkend door mijn computer](#), op pagina 9

[Videokwaliteit is slecht](#), op pagina 10

De camera wordt niet gedetecteerd door Accessory Hub