Vídeo de chamada do Webex desabilitado durante a configuração da chamada devido às configurações de compactação

Contents

Problema

Os usuários experimentaram problemas com a funcionalidade de vídeo Webex Calling durante chamadas de estação de trabalho para estação de trabalho e chamadas móveis. Quando os usuários tentavam estabelecer chamadas de vídeo, podiam ver sua própria visualização de câmera no aplicativo Webex, mas não podiam ver o feed de vídeo do outro participante. As chamadas permaneceram somente de áudio, apesar de ambos os participantes terem ativado manualmente seus controles de câmera após a chamada ser conectada.

O problema foi consistentemente reproduzido em aproximadamente 10 usuários e vários dispositivos, incluindo laptops e clientes móveis Webex. A análise dos registros de chamadas mostrou que, embora o vídeo tenha sido inicialmente oferecido durante a configuração de chamadas SIP, ele foi desativado antes do estabelecimento da mídia de vídeo, resultando em chamadas marcadas como "não uma chamada de vídeo" nos registros do sistema.

A funcionalidade de vídeo do Webex Meetings permaneceu inalterada, com o vídeo funcionando normalmente em cenários de reunião.

Ambiente

- Webex chamando áudio e vídeo
- Clientes móveis e desktop do Webex App
- Organização em transição de implantação híbrida (no local e na nuvem) para principalmente baseada em nuvem
- Usuários com licenças do Calling Professional

- Configurações de vídeo em toda a organização ativadas nos níveis da organização e do usuário

Resolução

O problema foi resolvido com a modificação das configurações de compactação no Webex Control Hub. A configuração de compactação que foi habilitada durante o período de implantação híbrida estava impedindo que os fluxos de vídeo fossem estabelecidos corretamente.

Passo 1: Acessar Configurações de Compactação do Usuário

Navegue até Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression options.

Passo 2: Alterar Configuração de Compactação

Altere as opções de compactação da configuração habilitada anteriormente de volta para Normal.

Passo 3: Aplicar alterações a todos os usuários afetados

Repita a alteração da configuração de compactação para todos os usuários que tiverem problemas com a chamada de vídeo.

Passo 4: Testar a funcionalidade de chamada de vídeo

Execute chamadas de teste entre usuários para verificar se os fluxos de vídeo agora estão corretamente estabelecidos e se ambos os participantes podem ver o feed de vídeo.

O processo de solução de problemas confirmou que o problema não estava relacionado ao

hardware da câmera, às limitações de largura de banda, às configurações de firewall, às configurações de qualidade de mídia, ao encaminhamento de chamadas, às configurações de Não perturbar, aos recursos de interceptação ou às configurações de gravação de chamadas. As configurações de vídeo no nível da organização e do usuário foram ativadas corretamente durante toda a investigação.

Causa

A causa principal foi a configuração de compactação que foi habilitada durante o período de implantação híbrida da empresa quando operavam tanto sistemas locais quanto baseados em nuvem. Essa configuração de compactação interferiu no processo de negociação de vídeo durante as sessões de Webex Calling, fazendo com que o vídeo fosse oferecido durante a configuração inicial da chamada, mas depois desativado antes que os fluxos de mídia de vídeo pudessem ser estabelecidos. A configuração foi apropriada durante a fase híbrida, mas se tornou problemática à medida que a organização concluía sua migração para um ambiente baseado principalmente em nuvem.

Conteúdo relacionado

- Habilitar ou desabilitar vídeo para chamada no aplicativo Webex
- Solucionar problemas de chamadas de vídeo do Webex
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.