



Solução de problemas da câmera

- [Solução de problemas da câmera, na página 1](#)
- [Registros de câmera, na página 3](#)
- [Suporte técnico da Cisco, na página 5](#)
- [Lista de verificação de autorização para devolução de materiais, na página 6](#)

Solução de problemas da câmera

As seções a seguir fornecem informações de solução de problemas para problemas comuns relacionados à câmera. Use estas informações para solucionar problemas de sua câmera antes de entrar em contato com o suporte técnico da Cisco.

Tópicos relacionados

- [Registros de câmera, na página 3](#)
- [Redefinir as configurações do Camera](#)

Meu computador não reconhece a câmera

Problema

Você não consegue ver o Webex Desk Camera na lista de câmeras do seu aplicativo de conferência. A câmera não é exibida na lista de dispositivos de câmera, áudio ou vídeo do Gerenciador de dispositivos (Windows) ou Hardware (Mac OS).

Solução

- Verifique se a conexão USB está solta ou desconectada. Sujeira e resíduos podem se formar na porta USB; portanto, verifique se a porta está bloqueada.
- Desconecte a câmera do computador e reconecte-a.
- Tente uma porta USB diferente. Certifique-se de que a porta USB está totalmente funcional. A câmera não suporta portas USB que fornecem apenas energia.
- Confirme se o cabo USB ou o conector não está danificado. Tente um cabo USB diferente.
- Se a sua câmera estiver conectada a um adaptador USB, certifique-se de que a porta USB do adaptador fornece energia e transferência de dados.

- Verifique se os drivers USB em seu computador estão atualizados. Atualize-os se houver uma nova versão disponível.
- Se estiver usando um computador com o Mac OS, certifique-se de que o Webex Desk Camera App tem permissão para usar a câmera e o microfone. Execute as seguintes ações para definir as configurações:
 1. Vá para o menu **Apple > Preferências do sistema > Segurança & privacidade > Privacidade**.
 2. Ative **Cisco Webex Desk Camera** nos painéis **Câmera** e **Microfone**, respectivamente.
- Se você conectar a câmera à porta Thunderbolt em um computador Lenovo, mantenha o driver de porta atualizado. Vá para o suporte da Lenovo para obter a atualização do driver.



A redução da taxa de quadros ocorre ao usar a câmera na porta Thunderbolt.

- Reinicie o computador.

Não consigo ver minha visualização no aplicativo Webex ou Webex Meetings

Problema

A câmera está conectada e configurada corretamente, mas o vídeo não é visualizado no aplicativo Webex ou Webex Meetings.

Solução

- Feche qualquer outro aplicativo que esteja usando a câmera. Em seguida, vá para o aplicativo Webex ou Webex Meetings e execute as seguintes ações:
 1. Selecione outra câmera na lista de câmeras. Por exemplo, selecione a câmera integrada do sistema.
 2. Selecione Webex Desk Camera novamente.
- Deslize o obturador de privacidade totalmente para a direita para abrir.
- Desconecte e reconecte sua câmera.

A qualidade do vídeo é ruim

Problema

Sua qualidade do vídeo vista pelos participantes da reunião é ruim ou abaixo da média.

Solução

- Verifique se a lente está suja. Limpe com um pano macio.
- Verifique a qualidade da imagem de autovisualização no aplicativo de reunião ou no aplicativo de câmera.

- Se a autovisualização estiver bem, o problema pode estar na largura de banda da rede. Com a ajuda do seu provedor de serviços de rede, teste o desempenho da rede e melhore a largura de banda.

A largura de banda da rede determina a resolução do vídeo em chamadas ou reuniões do Webex. Se a largura de banda permitir, a resolução padrão será 720P@30fps para o aplicativo Webex ou Webex Meetings e 1080p@30fps para dispositivos Webex Room.

- Se a qualidade da autovisualização for ruim, ajuste a resolução no Webex Desk Camera App.

O Hub de Acessórios não consegue detectar a câmera

Problema

Cisco Accessory Hub não detecta a câmera.

Solução

- Verifique sua versão do Google Chrome e atualize-a para a versão 86 ou posterior. Não há suporte para versões anteriores.
- Ative **Experimental Web Platform features** no Chrome. Siga estes passos:
 1. Introduza **chrome://flags/** na janela do navegador Chrome.
 2. Role para baixo até localizar **Experimental Web Platform features** e ative.
 3. Reinicie o Chrome.

Registros de câmera

Você pode usar os registros de câmera para diagnosticar e solucionar problemas com a câmera, como a redução das taxas de quadros ou má qualidade do vídeo.

Existem várias maneiras de capturar os registros de câmera:

- Coletar registros de câmera com o Webex Desk Camera App.
- Obter registros de câmera com o Cisco Accessory Hub em <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Enviar registros de câmera com o Webex ou Webex Meetings.

Tópicos relacionados

[Solução de problemas da câmera](#), na página 1

Coletar registros com o aplicativo da câmera

Colete os registros da câmera, se tiver problemas com a câmera ou o aplicativo da câmera. Os arquivos de log coletados são salvos como arquivos compactados nos seguintes locais:

- Para Windows:

C:\Users\

- Para Mac OS:

Macintosh HD:\Users\\Library\Application Support\Cisco Webex Desk Camera

Procedimento

-
- Etapa 1** Abra o Webex Desk Camera App.
 - Etapa 2** Na guia **Básico**, localize **Registros de câmera**.
 - Etapa 3** Clique em **Coletar** para começar a coleta de logs.
 - Etapa 4** Clique em **Abrir** para abrir o diretório onde os arquivos de log são salvos.
-

Coletar registros de câmera com Cisco Accessory Hub

Se você encontrar problemas ao usar a câmera, use o Cisco Accessory Hub para obter registros de câmera para solução de problemas. Os registros de câmera são salvos no diretório para baixar especificado no navegador da Web.



Observação Você só pode usar o Cisco Accessory Hub com o Google Chrome versão 68 e posterior.

Procedimento

-
- Etapa 1** Conecte sua câmera ao computador.
 - Etapa 2** Vá para <https://upgrade.cisco.com/accessories> no navegador da Web.
 - Etapa 3** Siga as instruções na tela até que o número de série da câmera e a versão de firmware sejam exibidos.
 - Etapa 4** Clique em **Obter registros de câmera** na parte inferior.
-

Coletar registros de câmera com o aplicativo Webex

Se ocorrerem problemas ao usar a câmera com o aplicativo Webex, você pode usar o recurso **Enviar registros** no aplicativo Webex para capturar os registros de câmera para solução de problemas.

Os registros são salvos em:

- Para Windows:

C:\Users\\AppData\Local\CiscoSpark\Accessories\current_log.txt

- Para Mac OS:

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

Procedimento

- Etapa 1** Clique na sua imagem do perfil.
- Etapa 2** Selecione **Ajuda > Enviar registros**.
-

Coletar registros de câmera com Webex Meetings

Se ocorrerem problemas ao usar a câmera com o Webex Meetings, use o recurso **Enviar relatório de problemas** no Webex Meetings para capturar os registros de câmera para solução de problemas.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Ajuda > Enviar relatório de problemas**.
- Etapa 2** Escolha um tipo de problema e a reunião ou sessão na qual você está tendo problemas.
- Etapa 3** Forneça alguns detalhes adicionando uma descrição.
- Etapa 4** Clique em **Enviar relatório**.
-

Suporte técnico da Cisco

A Cisco fornece serviços de suporte técnico online e por telefone 24 horas por dia a todos os clientes, parceiros, revendedores e distribuidores que detêm contratos de serviço Cisco válidos.

Ao entrar em contato com o suporte da Cisco, você deve ter sua ID de usuário e os números de série e de contrato do Cisco.com para evitar atrasos no processamento da sua solicitação de suporte técnico.

Além disso, a equipe de suporte precisa das seguintes informações:

- Número de série — Cada dispositivo tem um número de série na superfície do clipe.
- Ocorreu um problema de hora e data - A equipe de suporte usa registros de dispositivos ou métricas de nuvem para solucionar problemas. É útil ter a hora e a data locais aproximadas.
- Registros do dispositivo — A equipe de suporte pode exigir os logs do dispositivo para identificar a causa básica do seu problema.
- Uma breve descrição — Inclua ações antes do incidente.

A maioria dos problemas de firmware pode ser resolvida pela equipe de suporte sem uma RMA (autorização de devolução de material). É melhor usar o processo RMA para problemas de hardware.

Você pode encontrar uma lista de centros de suporte mundiais da Cisco em <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>.

Lista de verificação de autorização para devolução de materiais

A devolução de um dispositivo pode ser uma experiência demorada. Antes de iniciar o processo de autorização de devolução de materiais (RMA), tente o seguinte:

- Tente o dispositivo em um computador diferente.
- Verifique se o problema ocorre em outro dispositivo.
- Reinicie o dispositivo.

Se alguma das opções acima resolveu seu problema, pode ser um problema de firmware e um RMA não é necessário. Colete os registros do dispositivo e entre em contato com os serviços de suporte técnico da Cisco para obter assistência.