由于压缩设置，Webex呼叫视频在呼叫设置期间被禁用

目录

问题

在工作站到工作站呼叫和移动呼叫期间，用户遇到Webex呼叫视频功能问题。当用户尝试建立视频呼叫时，他们可以在Webex应用中看到自己的摄像头预览，但无法看到其他参与者的视频馈送。尽管两个参与者在呼叫接通后手动启用摄像头控制，但呼叫仍为纯音频呼叫。

该问题在大约10个用户和多种设备（包括笔记本电脑和移动Webex客户端）中始终可以重现。对呼叫日志的分析显示，虽然最初在SIP呼叫建立期间提供视频，但在建立视频媒体之前已将其禁用，导致呼叫在系统日志中标记为“非视频呼叫”。

Webex会议视频功能不受影响，视频在会议场景中工作正常。

环境

- Webex呼叫音频和视频
- Webex应用桌面和移动客户端
- 组织从混合部署（现场和云）过渡到主要基于云
- 具有呼叫专业版许可证的用户
- 在组织和用户级别启用组织范围的视频设置

分辨率

通过修改Webex Control Hub中的压缩设置解决了此问题。在混合部署期间启用的压缩设置阻止了

正确建立视频流。

步骤 1：访问用户压缩设置

导航到控制中心>用户>选择用户>呼叫>用户呼叫体验>压缩选项。

步骤 2：更改压缩设置

将压缩选项从以前启用的设置改回Normal。

步骤 3：将更改应用于所有受影响的用户

对遇到视频呼叫问题的所有用户重复压缩设置更改。

步骤 4：测试视频呼叫功能

在用户之间执行测试呼叫，以验证视频流现已正确建立，并且两个参与者都可以查看视频源。

故障排除过程确认问题与摄像头硬件、带宽限制、防火墙配置、媒体质量设置、呼叫转发、免打扰设置、拦截功能或呼叫记录配置无关。在整个调查过程中，组织和用户级视频设置均已正确启用。

原因

根本原因是在组织混合部署期间，当组织同时运行内部部署和基于云的系统时，已启用的压缩设置。此压缩设置在Webex呼叫会话期间干扰视频协商过程，导致在初始呼叫设置期间提供视频，但在建立视频媒体流之前禁用该设置。在混合阶段，该设置是合适的，但是随着组织完成向主要基于云的环境的迁移，该设置出现了问题。

相关内容

- 在Webex应用中启用或禁用呼叫视频
- 排除Webex呼叫视频呼叫故障
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。