



维护摄像机

- [固件升级，第 1 页](#)
- [重置 Camera 设置，第 3 页](#)
- [摄像机应用程序更新，第 4 页](#)
- [查看 Camera 信息，第 6 页](#)
- [摄像机日志，第 6 页](#)
- [对摄像机进行故障诊断，第 9 页](#)

固件升级

您可以从以下版本升级摄像机固件：

- Cisco Accessory Hub
请在线或使用本地固件文件升级摄像机。
- Webex Desk Camera 应用程序
使用本地固件文件升级摄像机。

使用 Camera App 升级摄像机固件

如果已安装 Webex Desk Camera 应用程序 2.3 版，摄像机应用程序会在您启动时检查固件更新。如果检测到更新，**更新** 按键会显示数字 1 或 2。您可以单击 **更新** > **开始更新** 下载并安装新固件。有关摄像机应用程序更新的详细情况，请参阅 [更新 Camera App（版本 2.2）](#)，第 4 页。

如果您使用的是 Webex Desk Camera 应用程序 2.2 版，请按照以下步骤升级固件。

开始之前

关闭可能使用摄像机的任何应用程序。

过程

步骤 1 打开 Webex Desk Camera 应用程序。

步骤 2 单击菜单栏中的 **Cisco Webex Desk Camera > 摄像机信息**。

步骤 3 单击 **下载固件** 下载最新的固件并将其保存到本地驱动器。

如果您当前的固件已经是最新，则 **下载固件** 按键不可用。

您也可以从 [Cisco 软件下载](#) 下载固件。下载时需要登录。

步骤 4 导航到 **基本 > 固件**。

步骤 5 单击 **选择文件**，然后从本地驱动器中选择下载的固件文件。

如果选择的固件文件错误，请单击 **删除**，然后选择正确的文件。

步骤 6 单击 **升级** 以开始升级。

注释 在升级期间，确保您的摄像机与计算机保持连接。

步骤 7 升级完成后，请等待约 30 秒钟，让摄像机重新启动。

相关主题

[安装 Webex Desk Camera 应用程序](#)

[在 Cisco Accessory Hub 上升级 Camera 固件](#)，第 2 页

[查看 Camera 信息](#)，第 6 页

在 Cisco Accessory Hub 上升级 Camera 固件

借助 Cisco Accessory Hub，您可以通过 Google Chrome Web 浏览器升级摄像机固件。该工具会自动检查您的摄像机型号和当前的固件版本，并在有更新版本可用的情况下为您提供升级摄像机的选项。您也可以借助 Cisco Accessory Hub 使用本地固件文件升级摄像机。



注释 通过最新版本的 Google Chrome 或 Microsoft Edge 访问 Cisco Accessory Hub。

开始之前

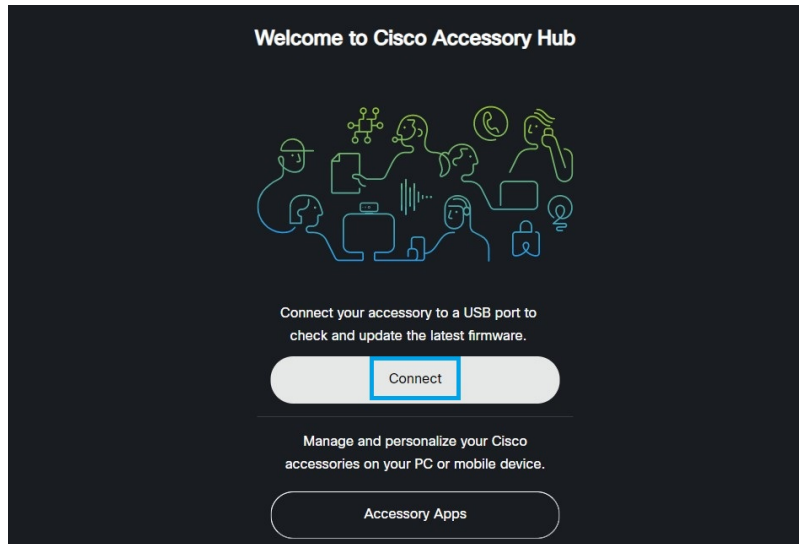
关闭可能使用摄像机的任何应用程序。

过程

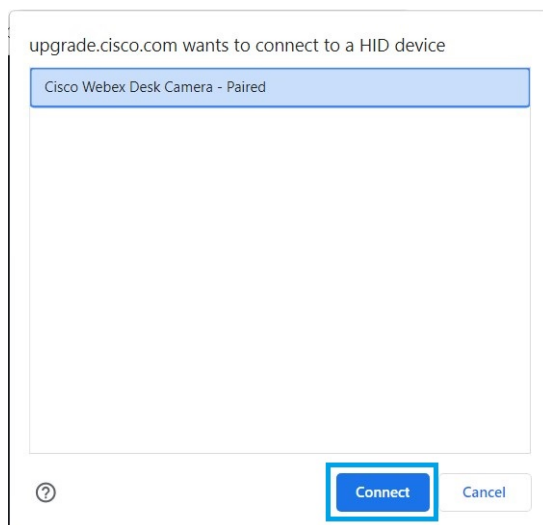
步骤 1 将摄像机连接至计算机。

步骤 2 在 Web 浏览器中转至 [Cisco Accessory Hub](#)。

步骤 3 单击 **连接**。



步骤 4 从提示的设备列表中选择 **Cisco Webex Desk Camera**，然后单击连接。



步骤 5 请按照屏幕上所显示的相关说明进行操作。

注释 在升级期间，确保您的摄像机与计算机保持连接。

步骤 6 升级完成后，请等待约 30 秒钟，让摄像机重新启动。

相关主题

[使用 Camera App 升级摄像机固件](#)，第 1 页

重置 Camera 设置

如果要将摄像机恢复为原始设置，请恢复出厂设置。这可以解决一些技术问题。



注释 在重置期间，确保您的摄像机与计算机保持连接。

过程

步骤 1 打开 Webex Desk Camera 应用程序。

步骤 2 单击重置设置。

相关主题

[安装 Webex Desk Camera 应用程序](#)

[将麦克风静音](#)

摄像机应用程序更新

保持您的摄像机应用程序为最新，以便其具备最新的功能。

更新过程因版本而异。按照适用于您的摄像机应用程序版本的更新步骤操作。

更新 Camera App（版本 2.2）

当有应用程序更新可用时，应用程序的右上角会显示**更新**按键。

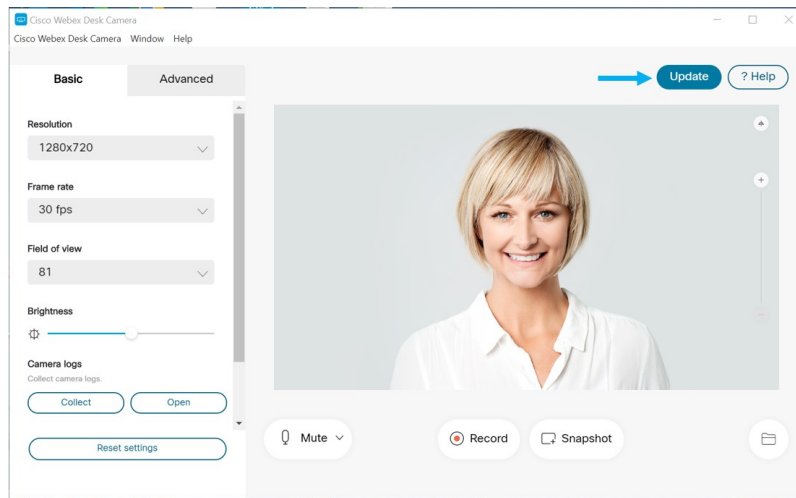
您可以从菜单栏的 **Cisco Webex Desk Camera > 关于 Cisco Webex Desk Camera** 查看最新的应用程序版本。



注释 更新安装会将应用程序关闭。

过程

步骤 1 单击**更新**按键将安装程序文件下载到您的本地驱动器。



步骤 2 双击可执行文件以开始安装。

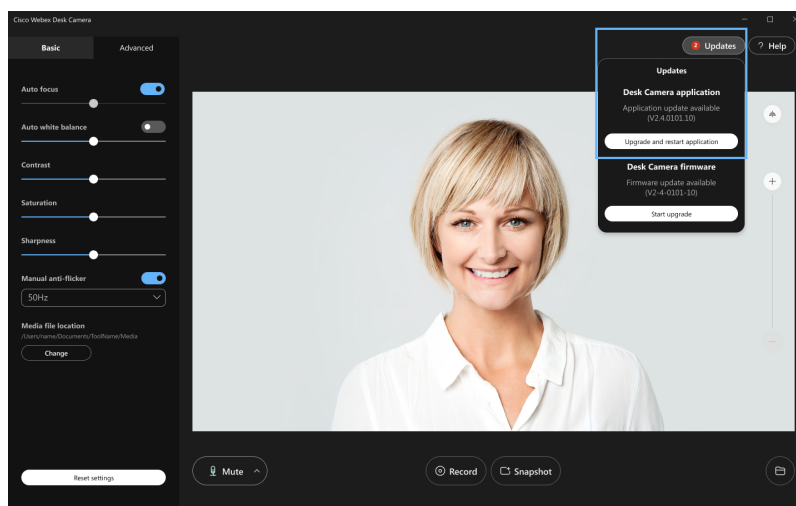
步骤 3 按照屏幕上的说明完成安装。

更新 Camera App（版本 2.3 及更高版本）

在您启动时，摄像机应用程序会检查更新。如果检测到应用程序更新，摄像机应用程序会在后台下载更新。**更新**按钮会显示可用的更新数。数字 **1** 表示有可用于摄像机应用程序或摄像机固件的更新。数字 **2** 表示有可用于摄像机应用程序和摄像机固件两者的更新。

过程

步骤 1 单击更新按钮。



步骤 2 单击更新并重新启动应用程序。

如果摄像机应用程序显示您的固件是最新的，您也可以单击[检查更新](#)手动检查是否有可用更新。

查看 Camera 信息

访问摄像机信息屏幕可读取摄像机的相关信息，包括固件版本、序列号和 USB 电缆。管理员可能会在排查问题时询问此信息。

过程

- 步骤 1** 打开 Webex Desk Camera 应用程序。
- 步骤 2** 单击菜单栏中的 **Cisco Webex Desk Camera**。
- 步骤 3** 单击摄像机信息。

相关主题

- [安装 Webex Desk Camera 应用程序](#)
- [使用 Camera App 升级摄像机固件](#)，第 1 页
- [在 Cisco Accessory Hub 上升级 Camera 固件](#)，第 2 页

摄像机日志

您可以使用摄像机日志诊断和排查摄像机的问题，例如丢帧率或视频质量较差。

您可以通过多种方式来捕获摄像机日志：

- 使用 Webex Desk Camera 应用程序 收集摄像机日志。
- 在 <https://upgrade.cisco.com/accessories> 使用 Cisco Accessory Hub 收集摄像机日志。
- 使用 Webex 或 Webex Meetings 发送摄像机日志。

相关主题

- [使用 Camera App 收集日志](#)，第 6 页
- [使用 Webex 应用程序收集摄像机日志](#)，第 8 页
- [借助以下工具收集摄像机日志： Webex Meetings](#)，第 8 页
- [借助以下工具收集摄像机日志： Cisco Accessory Hub](#)，第 7 页

使用 Camera App 收集日志

如果您的摄像机或摄像机应用程序出现问题，请收集摄像机日志。收集的日志文件以压缩文件的形式保存在以下位置：

- 对于 Windows:

C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco Webex Desk Camera

- 对于 Mac OS:

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

过程

- 步骤 1** 打开 Webex Desk Camera 应用程序。
 - 步骤 2** 在基本选项卡中，找到摄像机日志。
 - 步骤 3** 单击收集开始收集日志。
 - 步骤 4** 单击打开以打开保存日志文件的目录。
-

相关主题

[安装 Webex Desk Camera 应用程序](#)

[使用 Webex 应用程序收集摄像机日志](#)，第 8 页

[借助以下工具收集摄像机日志: Webex Meetings](#)，第 8 页

[借助以下工具收集摄像机日志: Cisco Accessory Hub](#)，第 7 页

借助以下工具收集摄像机日志: Cisco Accessory Hub

如果您在使用摄像机时遇到问题，请使用 Cisco Accessory Hub 获取摄像机日志以进行故障诊断。摄像机日志将保存到 Web 浏览器中指定的下载目录。



注释 只能对 Cisco Accessory Hub 使用 Google Chrome 版本 68 和更高版本。

过程

- 步骤 1** 将摄像机连接至计算机。
 - 步骤 2** 在 Web 浏览器中转至 <https://upgrade.cisco.com/accessories>。
 - 步骤 3** 按照屏幕上的说明进行操作，直到摄像机序列号和固件版本显示。
 - 步骤 4** 单击底部的获取摄像机日志。
-

相关主题

[使用 Camera App 收集日志](#)，第 6 页

[使用 Webex 应用程序收集摄像机日志](#)，第 8 页

[借助以下工具收集摄像机日志: Webex Meetings](#)，第 8 页

使用 Webex 应用程序收集摄像机日志

如果您在 Webex 应用程序中使用摄像机时遇到问题，可以通过 Webex 中的发送日志功能获取摄像机日志，以进行故障诊断。

日志保存在：

- 对于 Windows:

```
C:\Users\
```

- 对于 Mac OS:

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

过程

步骤 1 单击您的档案照片。

步骤 2 选择帮助 > 发送日志。

相关主题

[使用 Camera App 收集日志](#)，第 6 页

[借助以下工具收集摄像机日志： Webex Meetings](#)，第 8 页

[借助以下工具收集摄像机日志： Cisco Accessory Hub](#)，第 7 页

借助以下工具收集摄像机日志： Webex Meetings

如果您在 Webex Meetings 中使用摄像机时遇到问题，请通过 Webex Meetings 中的发送问题报告功能获取摄像机日志，以进行故障诊断。

过程

步骤 1 单击帮助 > 发送问题报告。

步骤 2 选择问题类型以及遇到问题的会议或会话。

步骤 3 添加说明以提供更多详情。

步骤 4 单击发送报告。

相关主题

[使用 Camera App 收集日志](#)，第 6 页

[使用 Webex 应用程序收集摄像机日志](#)，第 8 页

[借助以下工具收集摄像机日志： Cisco Accessory Hub](#)，第 7 页

对摄像机进行故障诊断

以下各部分提供摄像机相关常见问题的故障诊断信息。在联系 Cisco 技术支持之前，请使用此信息对摄像机进行故障诊断。

我的计算机无法识别摄像机

问题

您在会议应用程序的摄像机列表中看不到 Webex Desk Camera。设备管理器 (Windows) 或硬件 (Mac OS) 的摄像机、音频或视频设备列表中不显示摄像机。

解决方案

- 检查 USB 连接是否松动或断开。USB 端口中会积聚灰尘和碎屑，因此请检查端口是否被阻塞。
- 将摄像机从计算机上拔下，然后重新连接。
- 尝试连到其他 USB 端口。确保 USB 端口完全能够正常工作。摄像机不支持仅提供电源的 USB 端口。
- 确认 USB 电缆或连接器未损坏。尝试使用其他 USB 电缆。
- 如果摄像机连接到 USB 适配器，请确保适配器的 USB 端口能够输送电源和传输数据。
- 检查您计算机上的 USB 驱动程序是否是最新版本。如果有新版本可用，请更新。
- 如果您使用的是采用 Mac OS 的计算机，请确保 Webex Desk Camera 应用程序可以使用摄像机和麦克风。请执行以下操作来配置设置：
 1. 转到苹果菜单 > 系统首选项 > 安全和隐私 > 隐私。
 2. 分别在摄像机和麦克风面板上启用 **Cisco Webex Desk Camera**。
- 如果您将摄像机连接到联想计算机上的 Thunderbolt 端口，请保持端口驱动程序为最新。转到联想支持以获取驱动程序更新。



注 释 在 Thunderbolt 端口上使用摄像机时，会发生帧速率下降的问题。

- 重启计算机。

相关主题

[摄像机日志](#)，第 6 页

[我在 Webex 应用程序或 Webex Meetings 中看不到我的预览](#)，第 10 页

[Accessory Hub 检测不到摄像机](#)，第 11 页

[Webex 应用程序后 Webex Meetings 无法连接到摄像机](#)
[视频质量较差](#)，第 10 页

我在 Webex 应用程序或 Webex Meetings 中看不到我的预览

问题

摄像机已连接并正确配置，但在 Webex 应用程序或 Webex Meetings 上看不到视频预览。

解决方案

- 关闭正在使用摄像机的任何其他应用程序。然后，转到 Webex 应用程序或 Webex Meetings 并执行以下操作：
 1. 在摄像机列表中选择其他摄像机。例如，选择系统集成的摄像机。
 2. 再次选择 Webex Desk Camera。
- 将隐私快门滑动到最右侧将其打开。
- 断开并重新连接摄像机。

相关主题

[摄像机日志](#)，第 6 页

[Accessory Hub 检测不到摄像机](#)，第 11 页

[Webex 应用程序后 Webex Meetings 无法连接到摄像机](#)

[我的计算机无法识别摄像机](#)，第 9 页

[视频质量较差](#)，第 10 页

视频质量较差

问题

会议参加者看到的视频质量差或不佳。

解决方案

- 检查镜头是否脏了。用软布清洁。
- 在会议应用程序或摄像机应用程序上检查本端视频图像质量。
 - 如果本端视频看起来很好，则问题可能与网络带宽有关。请与网络服务提供商一道测试网络性能并增加带宽。

网络带宽决定着 Webex 会议或呼叫中的视频分辨率。如果带宽允许，Webex 应用程序或 Webex Meetings 的默认分辨率为 720P@30fps，Webex Room 设备的默认分辨率为 1080P@30fps。

- 如果本端视频的画质很差，请在 Webex Desk Camera 应用程序 中调整分辨率。
有关如何调整视频分辨率的信息，请参阅[配置视频图像设置](#)。

相关主题

[摄像机日志](#)，第 6 页

[我在 Webex 应用程序或 Webex Meetings 中看不到我的预览](#)，第 10 页

[Accessory Hub 检测不到摄像机](#)，第 11 页

[Webex 应用程序后 Webex Meetings 无法连接到摄像机](#)

[我的计算机无法识别摄像机](#)，第 9 页

Accessory Hub 检测不到摄像机

问题

Cisco Accessory Hub 未检测到摄像机。

解决方案

- 检查您的 Google Chrome 版本并将其更新为版本 86 或更高版本。更低的版本不受支持。
- 启用 Chrome 上的**实验性 Web** 平台功能。请执行以下步骤：
 1. 在 Chrome 浏览器窗口中输入 **chrome://flags/**。
 2. 向下滚动并找到**实验性 Web** 平台功能，然后启用它。
 3. 重启 Chrome。

相关主题

[摄像机日志](#)，第 6 页

[我在 Webex 应用程序或 Webex Meetings 中看不到我的预览](#)，第 10 页

[Webex 应用程序后 Webex Meetings 无法连接到摄像机](#)

[我的计算机无法识别摄像机](#)，第 9 页

[视频质量较差](#)，第 10 页

