

# 排除Webex呼叫視訊呼叫建立故障

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [需求](#)

#### [採用元件](#)

### [背景資訊](#)

### [常見配置問題](#)

#### [已分配使用者許可證](#)

#### [已指派Workspace授權](#)

#### [控制中心中的Webex應用程式設定](#)

##### [控制中心中的組織切換](#)

##### [控制中心中的使用者切換](#)

##### [Webex應用程式中的組態偏好設定](#)

#### [控制中心中的壓縮設定](#)

### [TAC案例的建議資訊](#)

### [相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹Webex Calling not established with video中的內部呼叫故障排除過程。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex Calling](#)
- [Webex Control Hub](#)

### 採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體和軟體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

Webex Calling支援透過任何可成功協商的相容終端進行視訊呼叫並建立具有影片功能的會話。

必須強調的是，使用Webex Calling服務的視訊呼叫支援僅限於同一組織內的終端。所有透過公共交換電話網路(PSTN)路由的呼叫都僅限於音訊，因為PSTN服務通常不支援影片功能。

要在呼叫期間正確顯示影片，必須適在地配置具有影片功能的終端以處理影片通訊。

## 常見配置問題

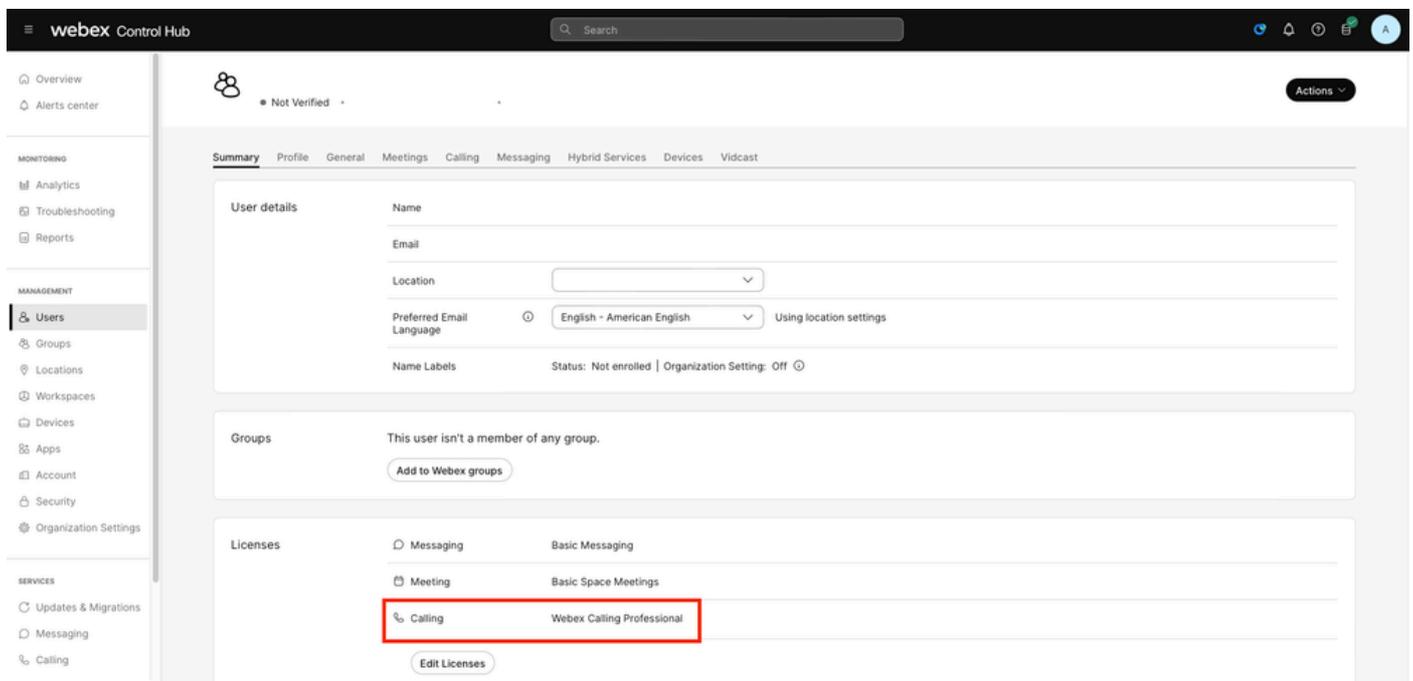
### 已分配使用者許可證

驗證是否已為受影響的使用者分配Webex Calling許可證。

步驟 1.在Control Hub內部，選擇使用者，然後選擇使用者。

步驟 2.滾動到Summary >License。

步驟 3.確保已分配Webex Calling許可證。



使用者許可證分配

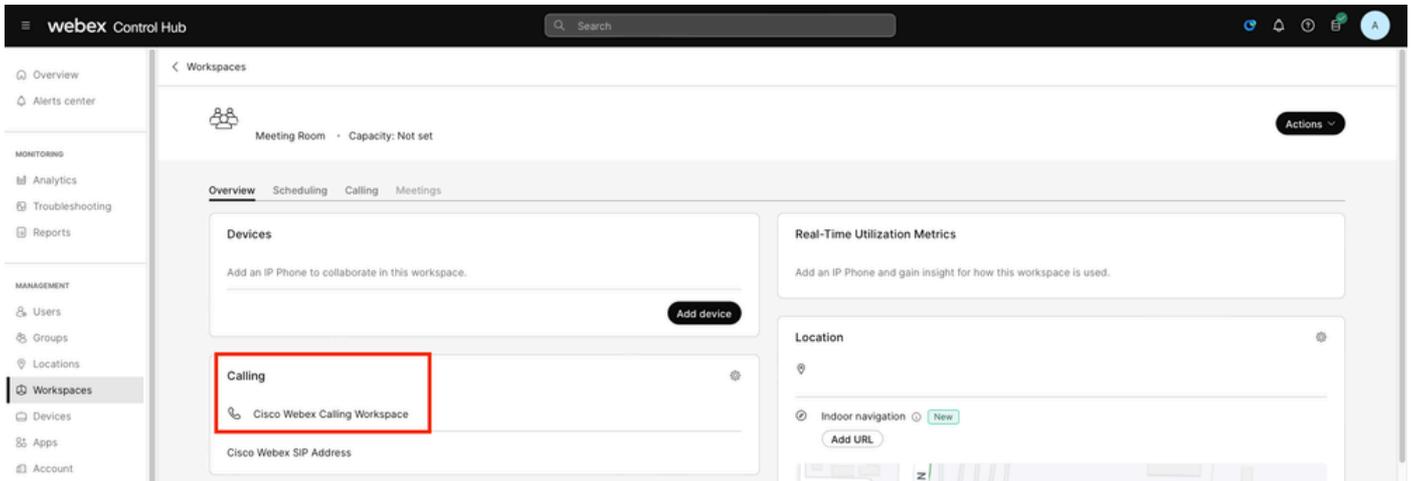
### 已指派Workspace授權

確認受影響的工作區已分配Webex Calling許可證。

步驟 1.在Control Hub內選擇Workspaces，然後選擇Workspace。

步驟 2.捲動至Overview >Calling。

步驟 3.確保已分配Webex Calling許可證。



Workspace許可證分配

## 控制中心中的Webex應用程式設定

如果問題出在Webex應用未建立視訊呼叫，請驗證這些配置。

### 控制中心中的組織切換

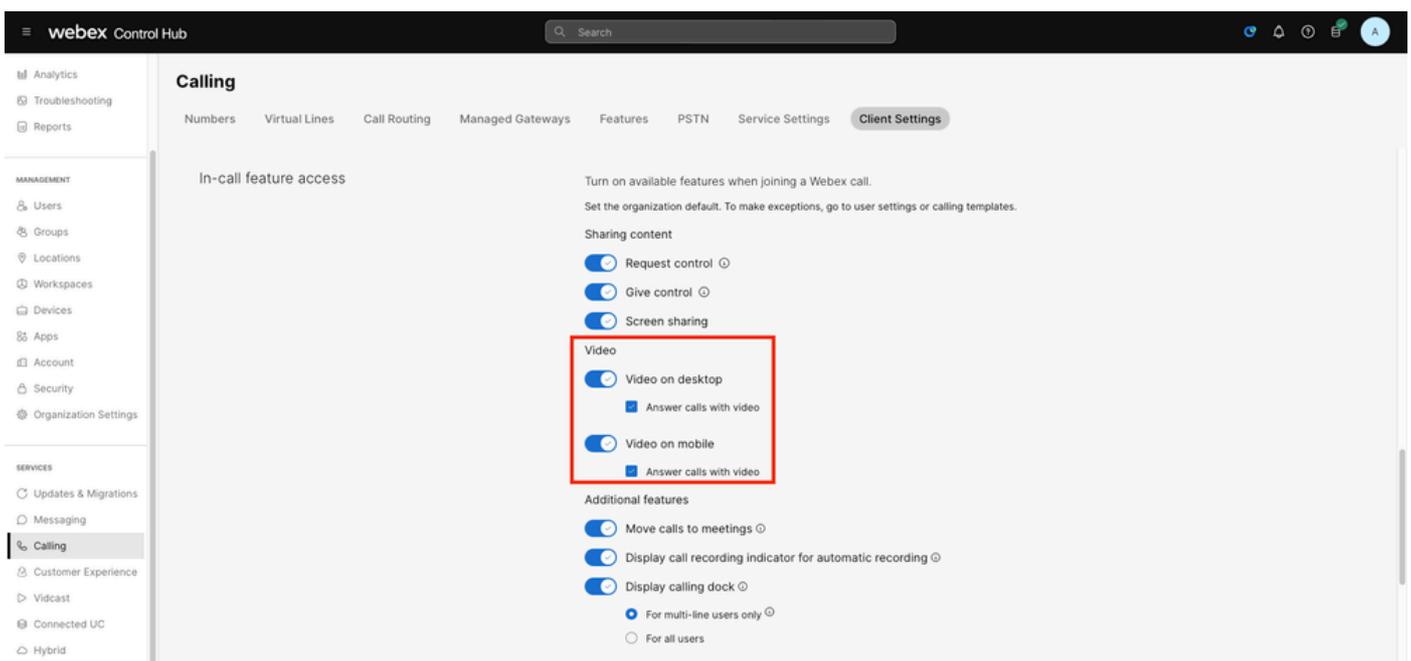
要使用Webex應用為組織中的所有使用者啟用影片功能，請啟用通話中功能訪問切換。

步驟 1.在SERVICES > Calling > Client Settings下。

步驟 2.滾動到通話中功能訪問。

步驟 3.啟用切換，允許案頭/移動使用者支援視訊呼叫。

啟用這些切換後，會顯示另一個選項，將所有呼叫設定為從案頭或移動終端的影片開始。如果需要，請點選每個選項的覈取方塊。



組織視訊切換

## 控制中心中的使用者切換

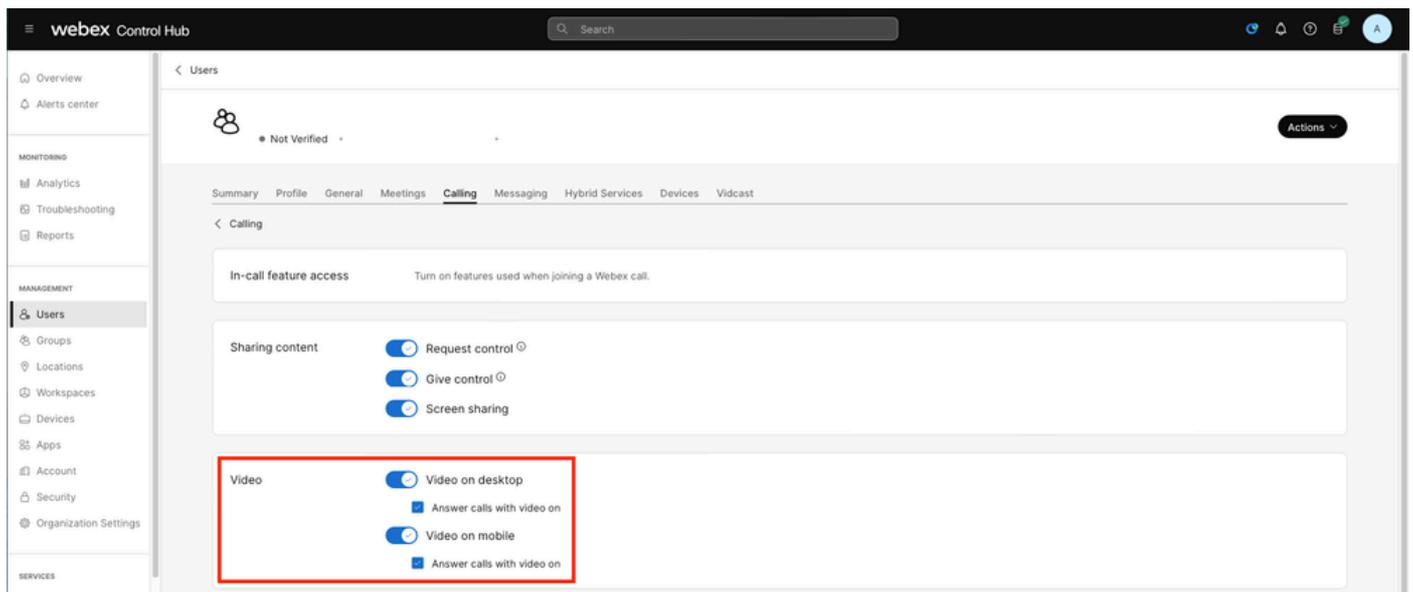
為了使用Webex應用程式為您的組織中的某些使用者提供影片功能，請啟用通話中功能訪問切換。

步驟 1. 導航到遇到問題的使用者並選擇Calling。

步驟 2. 滾動到通話中功能訪問。

步驟 3. 啟用切換，允許案頭使用者或移動使用者支援視訊呼叫。

啟用這些切換後，會顯示另一個選項，將所有呼叫設定為從案頭或移動終端的影片開始。如果需要，請點選每個選項的覈取方塊。



使用者視訊切換

---

註：使用者切換的優先順序高於在Control Hub中的組織級別配置的設定。

---

### Webex應用程式中的組態偏好設定

在Webex應用中還可以配置啟動所有帶影片的來話呼叫的配置，該配置優先於在控制中心內使用者級別配置的設定。

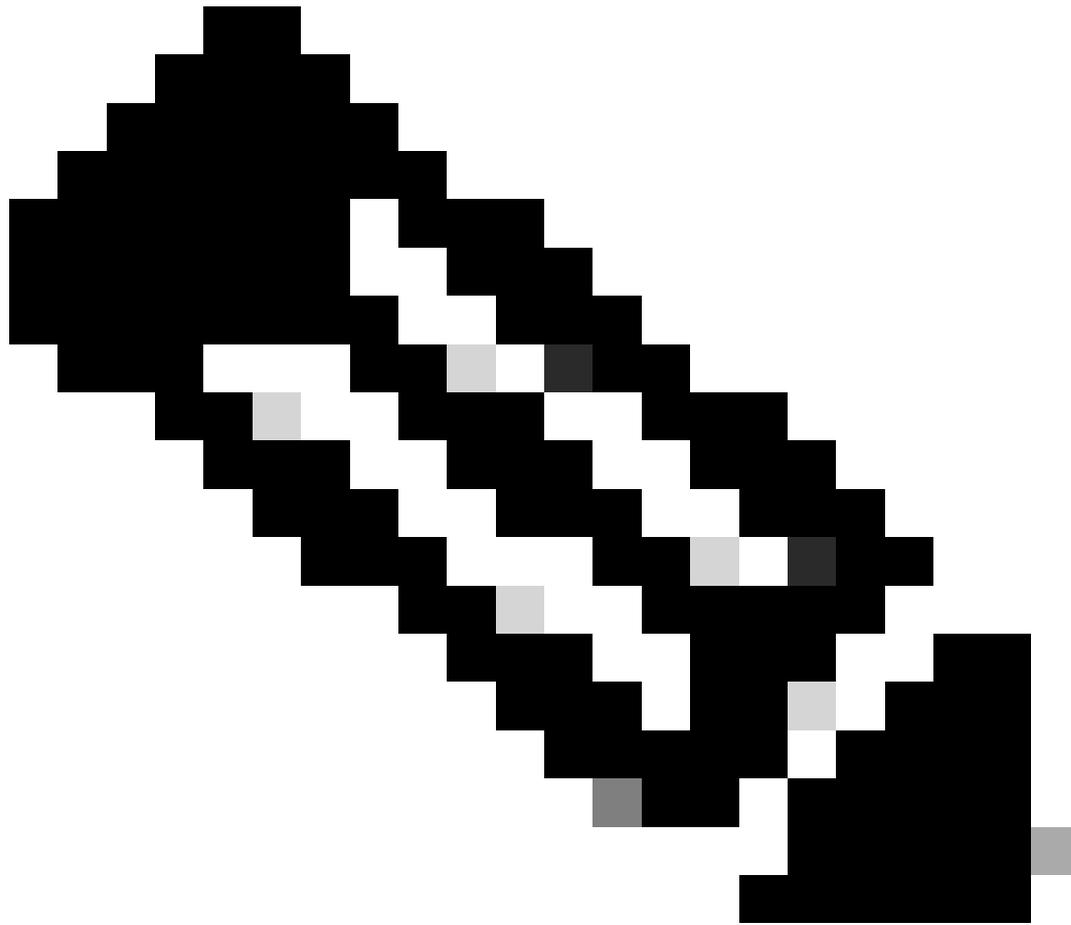
步驟 1.在Webex應用程式中，選擇Settings > Calling。

步驟 2.如果需要，請按一下覈取方塊以使用影片應答所有來電。

#### Incoming Calls

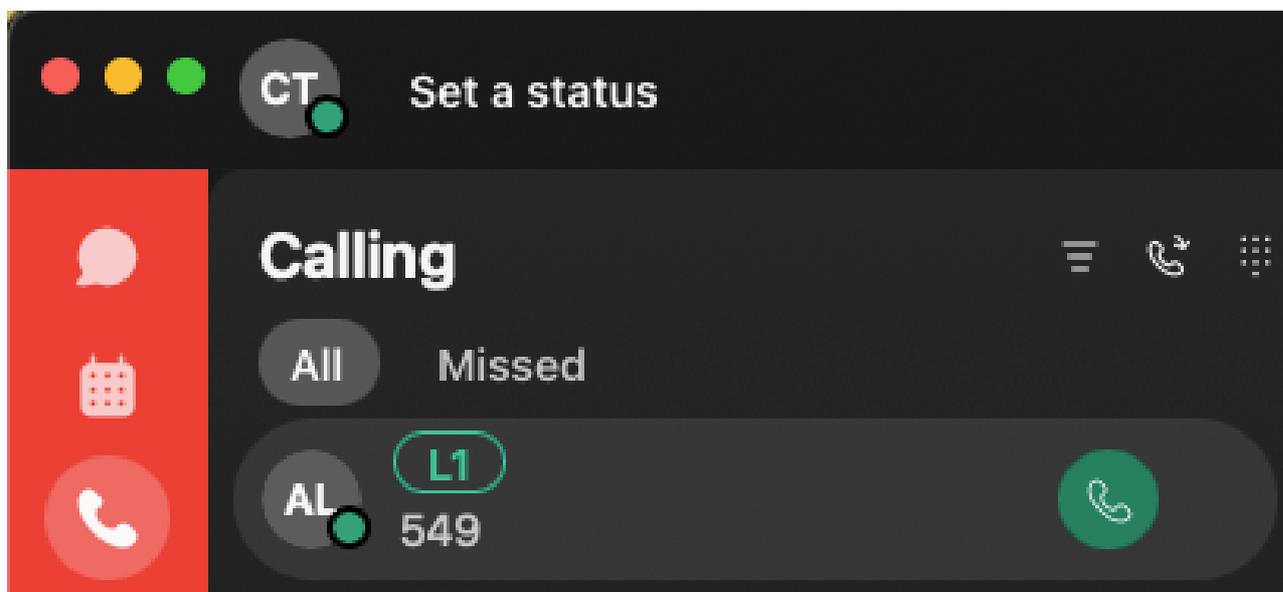
Answer calls with my video on

This option applies only to your video, you'll only see the other person's video if it is turned on.

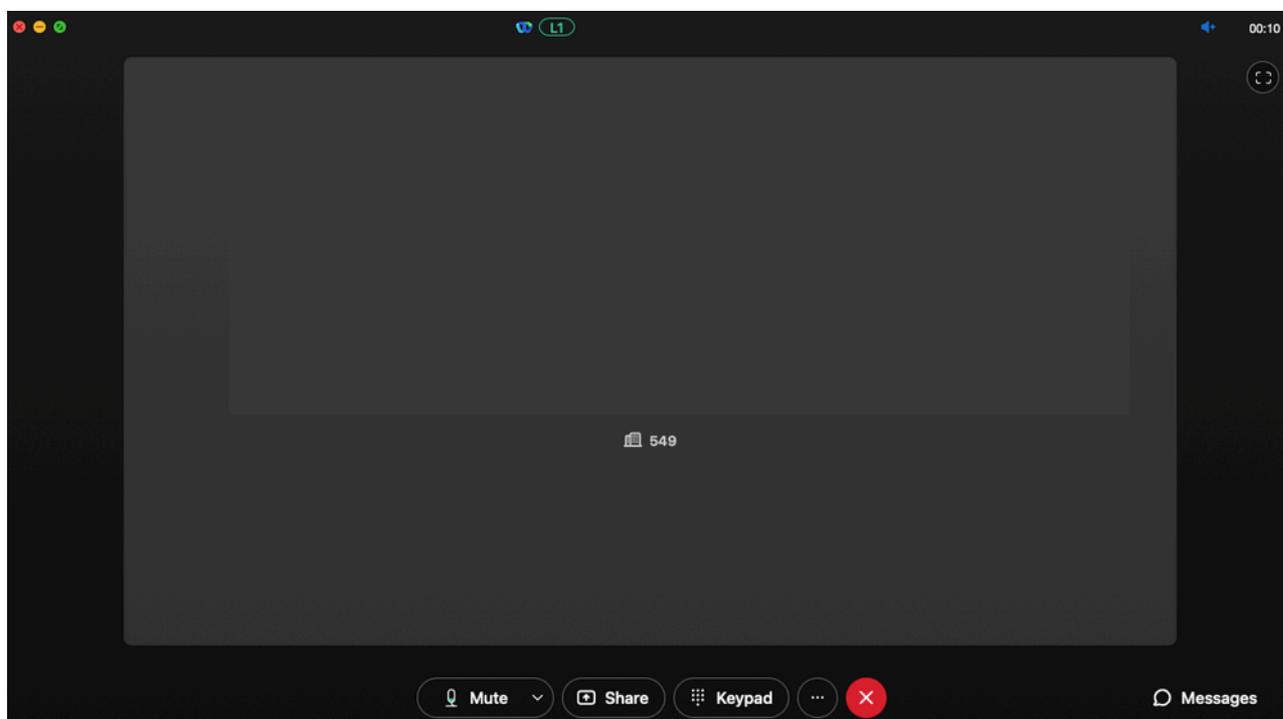


注意：如果在組織和使用者級別上都停用了Control Hub中的影片切換，則在嘗試進行呼叫時，使用者的Webex應用程式內部的影片圖示不會出現，而且在建立呼叫時，也不會出現「啟用影片」選項。

---



已移除視訊圖示



已移除視訊選項

## 控制中心中的壓縮設定

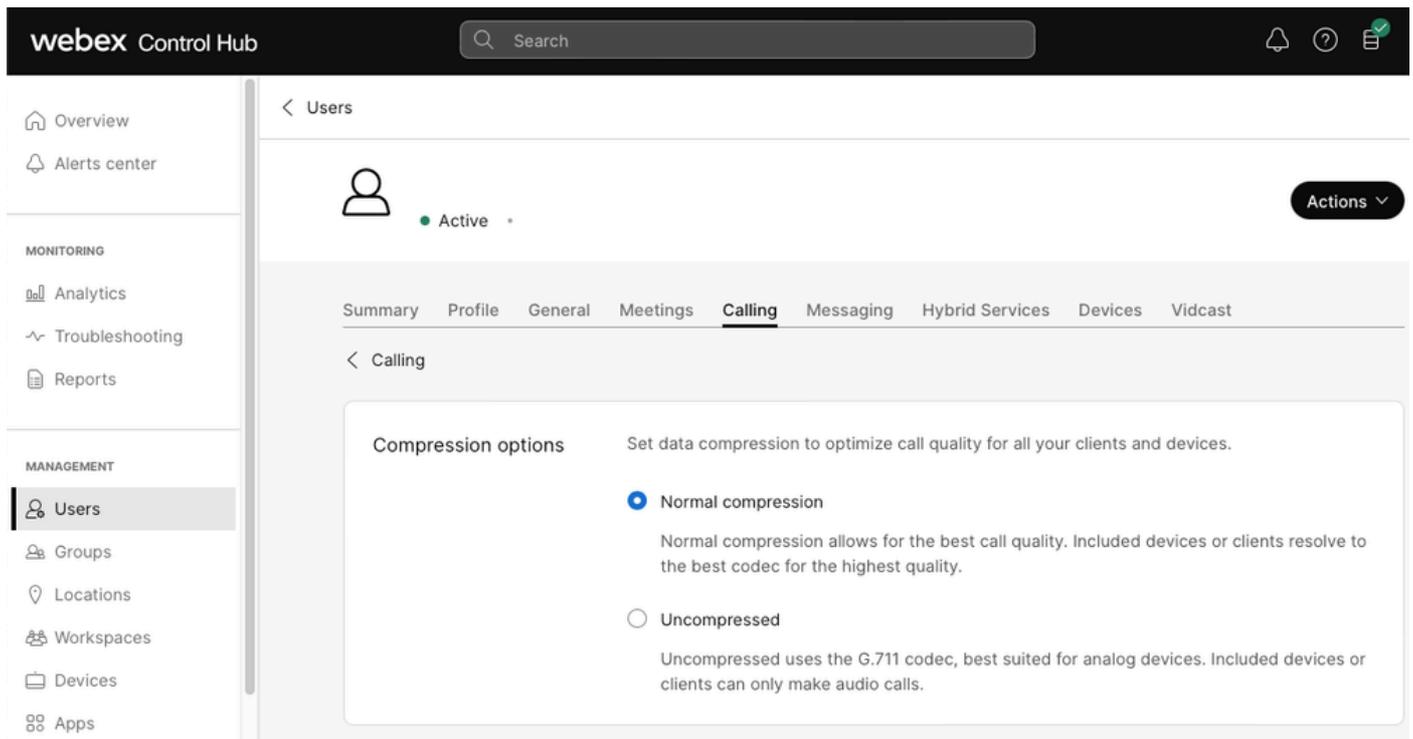
如果問題從Webex應用以外的任何支援影片的終端複製而來，或者檢查以前的配置後問題仍然存在，請檢查進行視訊呼叫的使用者或工作區是否具有正確的壓縮設定。

步驟 1. 在Inside Control Hub中，導航到相應使用者或工作區的Calling頁籤。

步驟 2. 滾動到Compression options。

步驟 3. 檢視是否選擇了Normal compression選項，否則使用者只能進行音訊呼叫。

步驟 4. 如果需要，請按一下radial按鈕將壓縮設定為Normal compression。執行此變更後，請重新啟動與使用者或工作區相關聯的所有裝置。



壓縮選項

## TAC案例的建議資訊

如果執行本文檔中的故障排除步驟後，問題仍然存在，並且需要TAC支援請求，Cisco建議您包括此資訊。

- 組織ID
- 受影響使用者的電子郵件。
- 所遇到問題的說明，包括用於視訊呼叫的裝置的資訊。
- 出現問題的呼叫示例，包括主叫方和被叫方號碼以及進行呼叫的時間。

## 相關資訊

- [Webex通話偏好架構](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。