由於壓縮設定，呼叫設定期間禁用Webex呼叫影片

目錄

問題

使用者在工作站到工作站呼叫和移動呼叫期間遇到Webex呼叫影片功能問題。當使用者嘗試建立影片呼叫時，他們可以在Webex應用中看到自己的監視器預覽，但無法看到其他參與者的影片饋送。儘管兩個參與者在呼叫接通後都手動啟用監視器控制，但呼叫仍為純音訊。

此問題在大約10個使用者和多種裝置（包括筆記型電腦和移動Webex客戶端）中始終可以重複。對呼叫日誌的分析顯示，雖然最初在SIP呼叫建立期間提供影片，但在建立影片媒體之前已將其禁用，導致呼叫在系統日誌中標籤為「非影片呼叫」。

Webex Meetings影片功能未受影響，影片在會議場景中正常工作。

環境

- Webex通話音訊和視訊
- Webex應用案頭和行動使用者端
- 組織從混合部署（本地和雲）過渡到主要基於雲
- 擁有Calling Professional許可證的使用者
- 在組織和使用者級別啟用組織範圍的影片設定

解析

通過修改Webex控制中心中的壓縮設定解決了此問題。在混合部署期間啟用的壓縮設定阻止了正確

建立影片流。

步驟 1:訪問使用者壓縮設定

導航到Control Hub > Users > Select User > Calling > User call experience > Compression options。

步驟 2:更改壓縮設定

將壓縮選項從以前啟用的設定更改為Normal。

步驟 3:將更改應用於所有受影響的使用者

對遇到影片呼叫問題的所有使用者重複壓縮設定更改。

步驟 4:測試影片呼叫功能

在使用者之間執行測試呼叫，以驗證影片流現已正確建立，並且兩個參與者都可以看到影片源。

故障排除過程已確認該問題與監視器硬體、頻寬限制、防火牆配置、媒體品質設定、呼叫轉發、免打擾設定、攔截功能或呼叫記錄配置無關。在整個調查過程中，組織和使用者級影片設定均已正確啟用。

原因

根本原因是在組織混合部署期間，在本地和基於雲的系統上運行時，所啟用的壓縮設定。此壓縮設定在Webex呼叫會話期間干擾影片協商過程，導致在初始呼叫設定期間提供影片，但在可以建立影片媒體流之前禁用影片。在混合階段，該設定是合適的，但隨著組織完成向主要基於雲的環境的遷移，該設定出現問題。

相關內容

- 在Webex應用中啟用或禁用呼叫影片
- Webex通話視訊通話疑難排解
- 思科技術支援與下載

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）。