

# 排除Webex呼叫视频呼叫建立故障

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[常见问题](#)

[已分配用户许可证](#)

[已分配工作空间许可证](#)

[Control Hub中的Webex应用设置](#)

[控制中心中的组织切换](#)

[控制中心中的用户切换](#)

[Webex应用中的配置首选项](#)

[控制中心中的压缩设置](#)

[TAC案例的建议信息](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍Webex呼叫中内部呼叫不通过视频建立的故障排除过程。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

### 使用的组件

本文档不限于特定的硬件和软件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

Webex Calling支持通过任何兼容终端进行视频呼叫，这些终端可以成功协商并建立具有视频功能的

会话。

必须指出的是，使用Webex呼叫服务的视频呼叫支持仅限于同一组织内的终端。所有通过公共交换电话网(PSTN)路由的呼叫仅限于音频，因为PSTN服务通常不支持视频功能。

为了能够在呼叫期间正确显示视频，必须适当配置具有视频功能的终端来处理视频通信。

## 常见配置问题

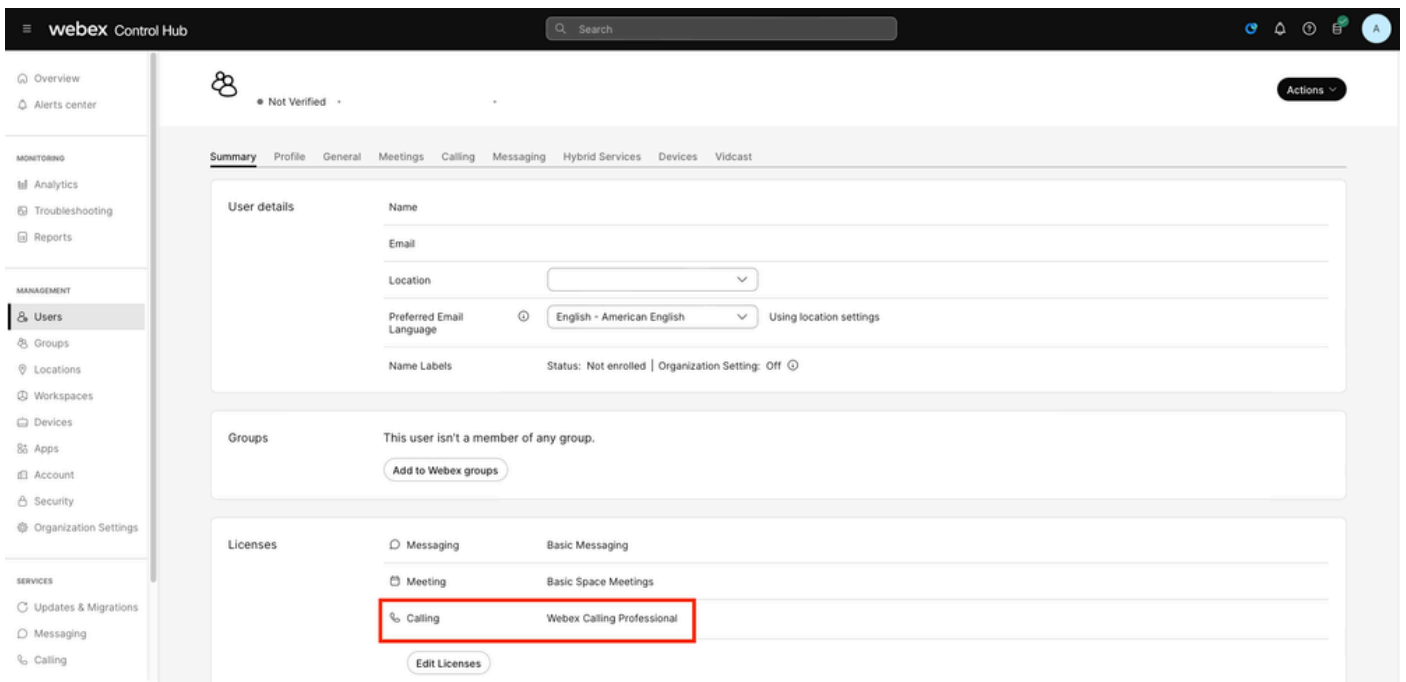
### 已分配用户许可证

验证受影响的用户是否已分配Webex呼叫许可证。

步骤1:在Control Hub内部，选择Users，然后选择User。

第二步：滚动到Summary > License。

第三步：确保已分配Webex Calling许可证。



用户许可证分配

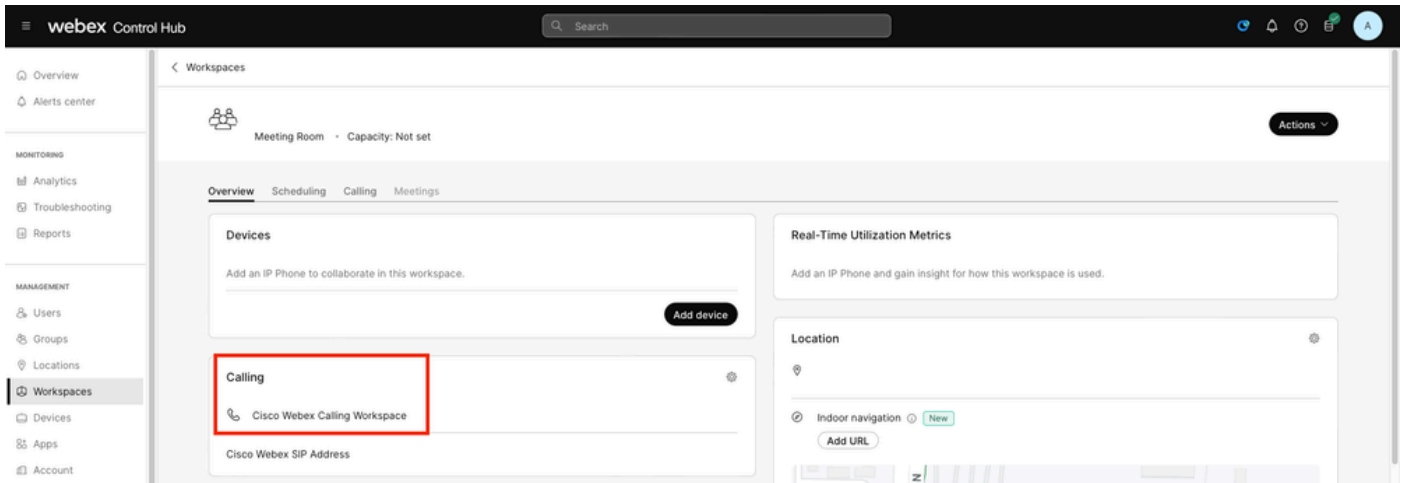
### 已分配工作空间许可证

确认已分配受影响的工作空间的Webex呼叫许可证。

步骤1:在控制中心内，选择工作区，然后选择工作区。

第二步：滚动到Overview > Calling。

第三步：确保已分配Webex Calling许可证。



工作空间许可证分配

## Control Hub中的Webex应用设置

如果问题出在Webex应用未建立视频呼叫，请验证这些配置。

### 控制中心中的组织切换

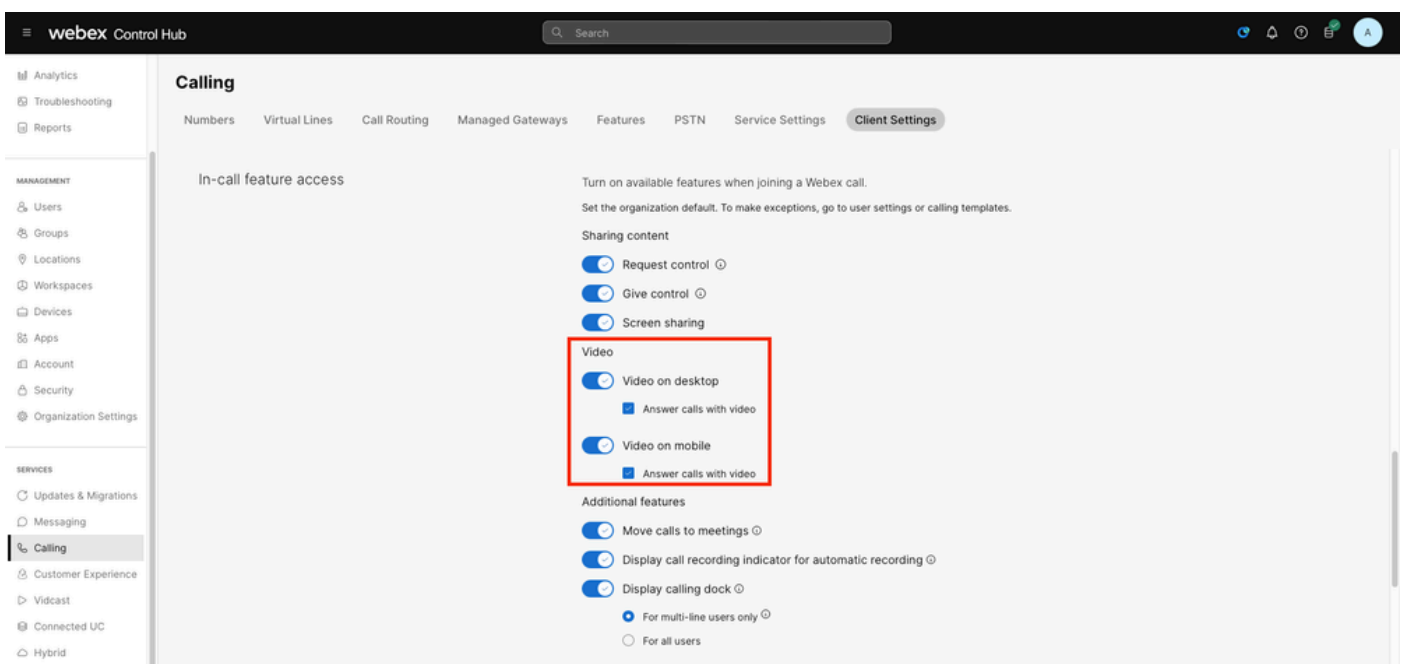
要使用Webex应用程序允许贵组织中的所有用户使用视频功能，请启用通话中功能访问开关。

步骤1:在SERVICES > Calling > Client Settings下。

第二步：滚动至通话中功能访问。

第三步：激活切换以允许桌面/移动用户支持视频呼叫。

启用这些切换时，会显示另一个选项，将所有呼叫设置为从桌面或移动终端的视频开始。如果需要，请单击每个选项的复选框。



组织视频切换

## 控制中心中的用户切换

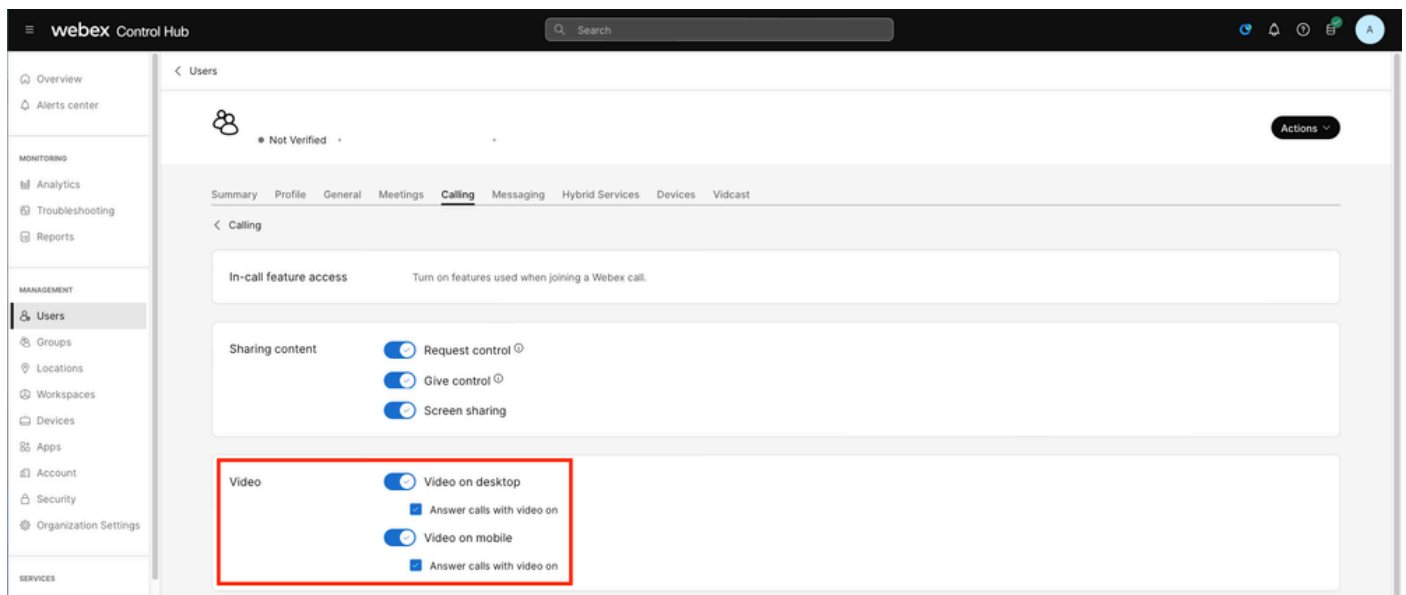
要通过Webex应用为您的组织中的某些用户提供视频功能，请启用通话中功能访问切换。

步骤1:导航到遇到问题的用户并选择呼叫。

第二步：滚动至通话中功能访问。

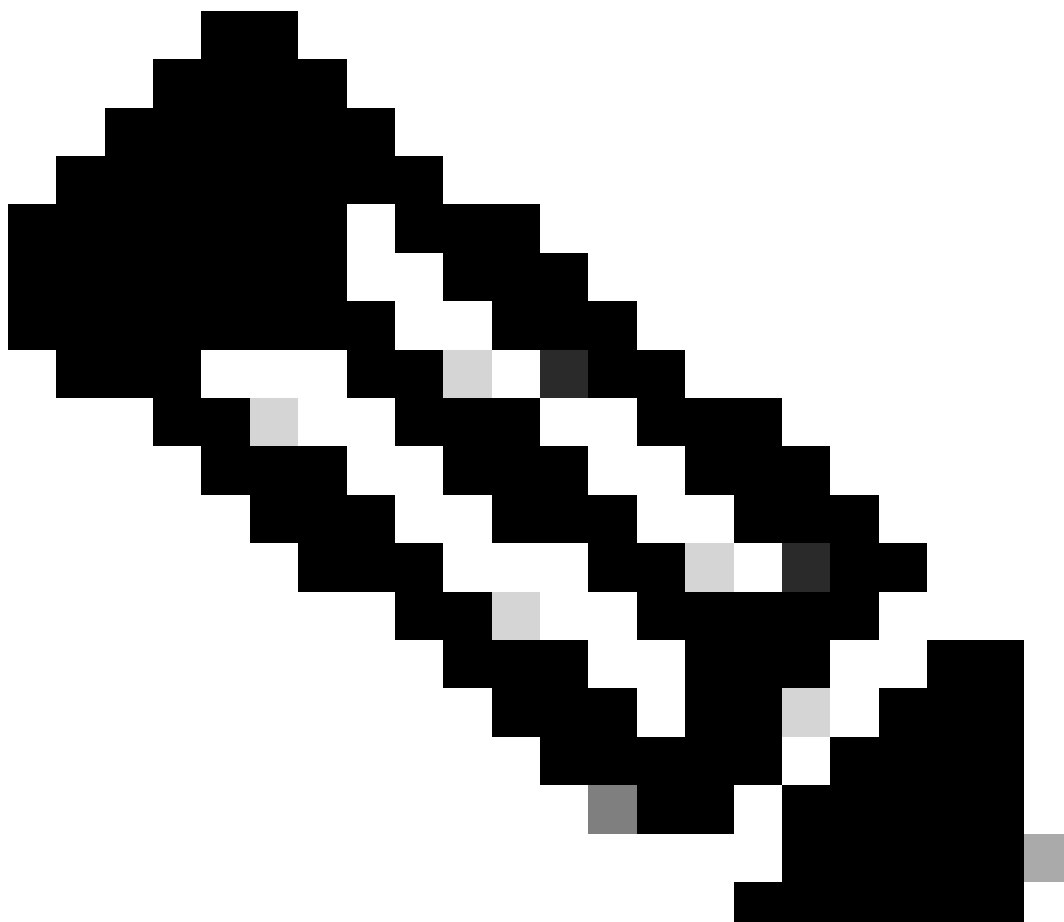
第三步：激活切换以允许桌面或移动用户支持视频呼叫。

启用这些切换时，会显示另一个选项，将所有呼叫设置为从桌面或移动终端的视频开始。如果需要，请单击每个选项的复选框。



## 用户视频切换

---



注意：用户切换优先于Control Hub中在组织级别配置的设置。

---

### Webex应用中的配置首选项

在Webex应用中还可以配置用于开始所有带视频的来话呼叫的配置，该配置优先于在Control Hub内部的用户级别配置的设置。

步骤1:在Webex应用程序中，选择设置>呼叫。

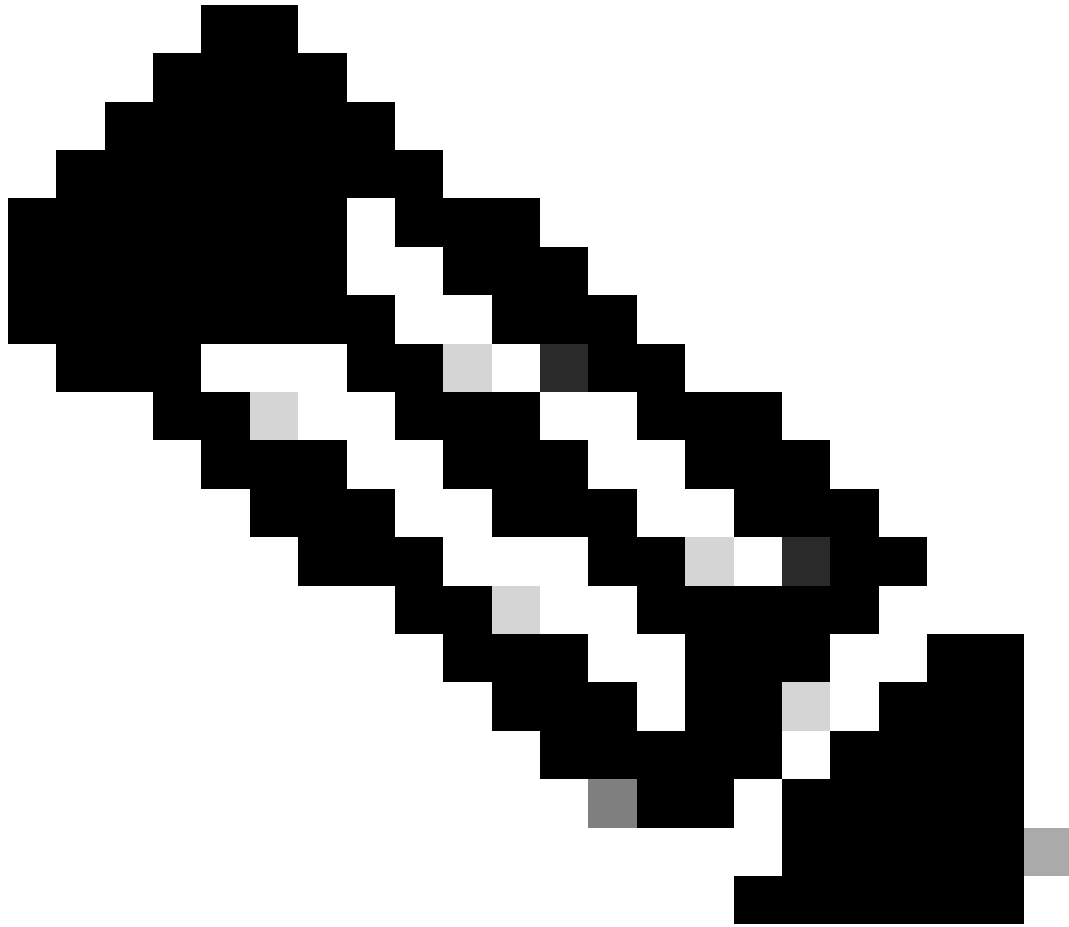
第二步：如果需要，请点击复选框以使用视频应答所有来电。

#### Incoming Calls

Answer calls with my video on

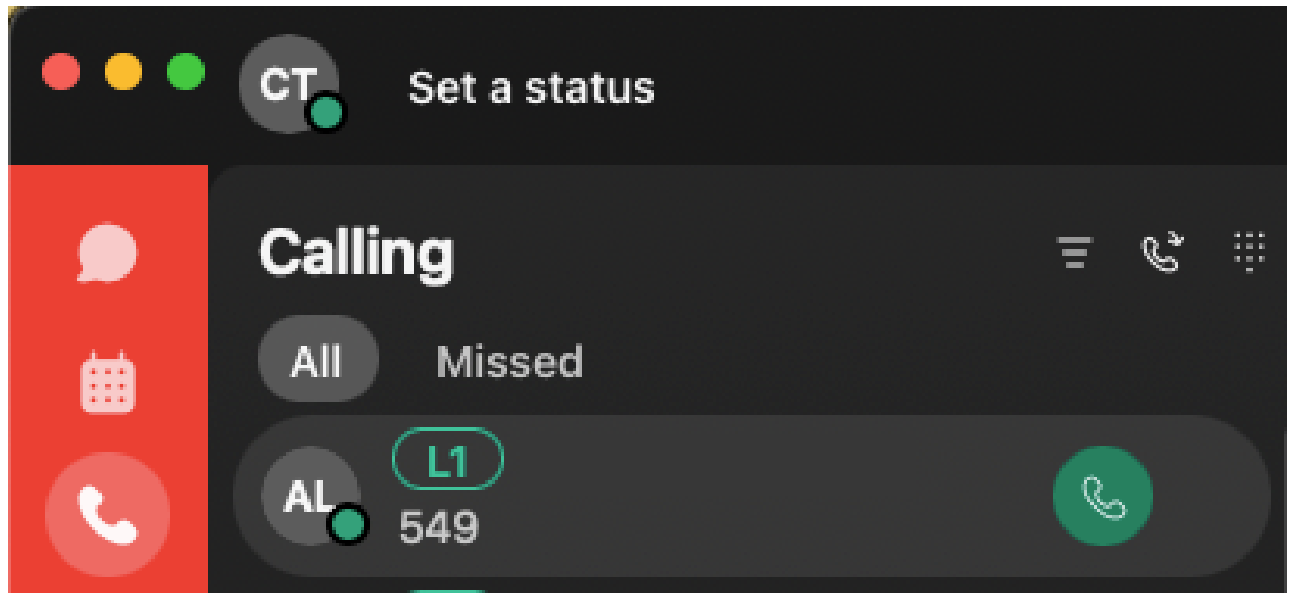
This option applies only to your video, you'll only see the other person's video if it is turned on.

传入视频呼叫

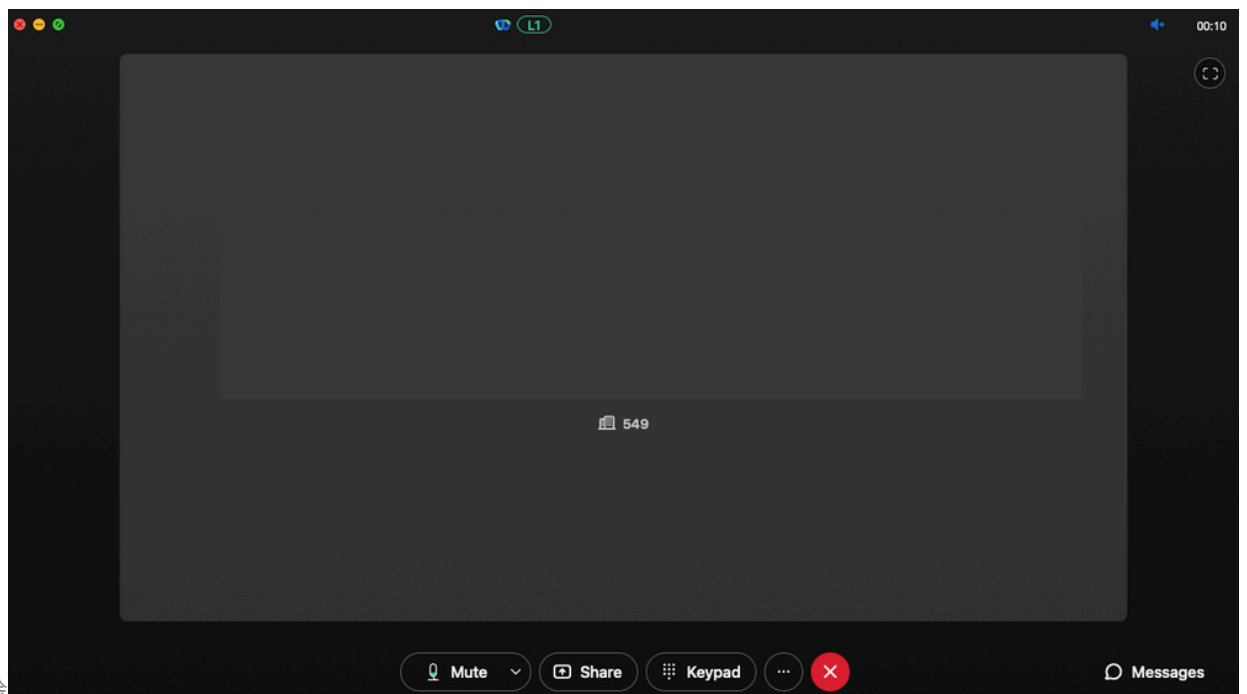


注意：如果在组织和用户级别都禁用了Control Hub中的视频切换，则在尝试进行呼叫时，用户的Webex应用程序内部的视频图标不会出现，而且在建立呼叫时，也不会显示“启用视频”选项。

---



删除视频图标



删除  
视频选项

## 控制中心中的压缩设置

如果问题从除Webex应用外的任何支持视频的终端复制，或在检查以前的配置后问题仍然存在，请检查进行视频呼叫的用户或工作空间是否具有正确的压缩设置。

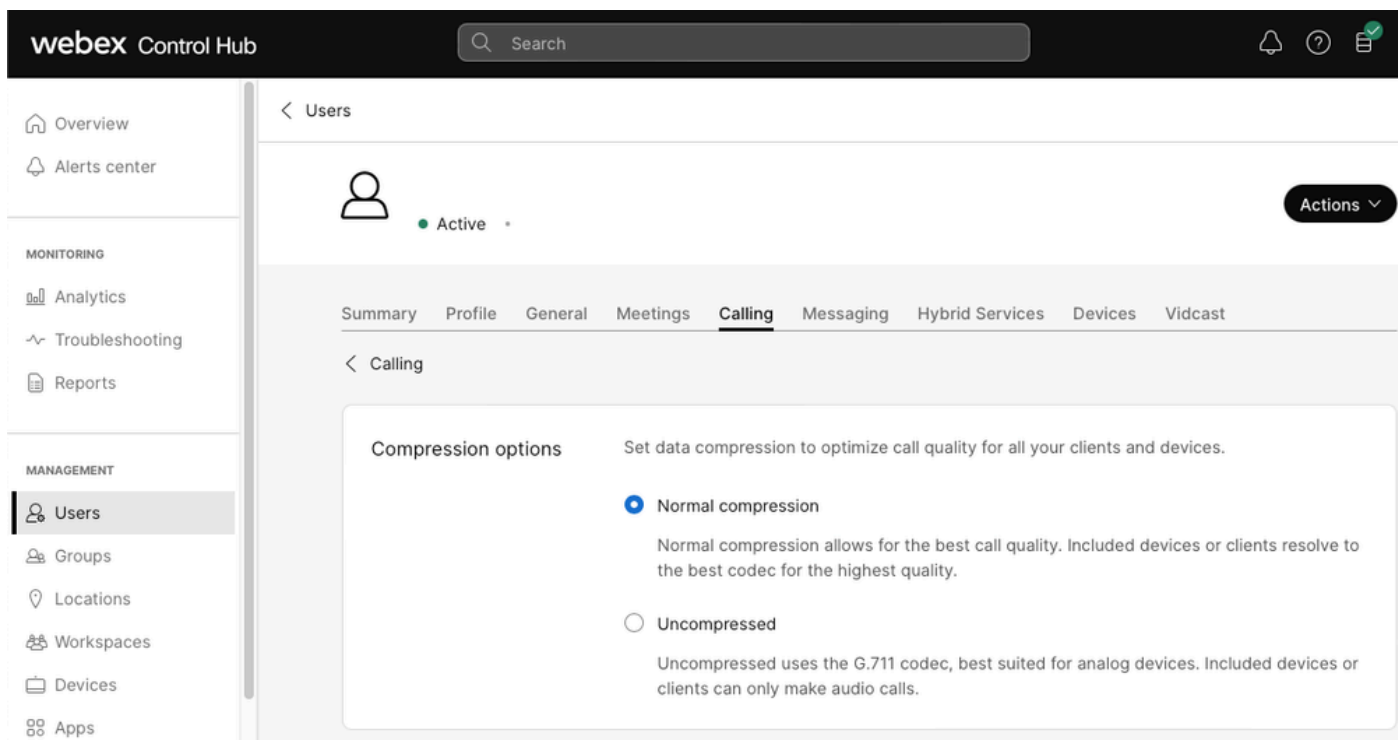
步骤1:在Inside Control Hub中，导航到相应用户或工作区的Calling选项卡。

第二步：滚动到Compression options。

第三步：复习是否已选择Normal compression选项，否则用户只能进行音频呼叫。

第四步：如果需要，请单击单选按钮，将压缩设置为Normal compression。执行此更改后，请重新

启动与用户或工作区关联的所有设备。



压缩选项

## TAC案例的建议信息

如果在执行本文档中的故障排除步骤后问题仍然存在，并且需要TAC支持请求，Cisco建议您包括此信息。

- 组织ID
- 受影响用户的电子邮件。
- 所遇问题的描述，包括视频呼叫所用设备的信息。
- 关于此问题的呼叫示例，包括主叫方和被叫方号码以及进行呼叫的时间。

## 相关信息

- [Webex呼叫首选架构](#)



## 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）。