

Webex通話ビデオコールの確立のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[一般的な設定上の問題](#)

[ユーザライセンスの割り当て](#)

[Workspaceライセンスの割り当て](#)

[Control HubでのWebexアプリケーションの設定](#)

[Control Hubでの組織切替え](#)

[Control Hubでのユーザー切り替え](#)

[Webexアプリケーションの設定](#)

[Control Hubでの圧縮設定](#)

[TACケースのための推奨情報](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、ビデオを使用して確立されないWebex通話の内部コールのトラブルシューティングプロセスについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- Webex Control Hub

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアやソフトウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認して

ください。

背景説明

Webex通話は、ビデオ機能を使用して正常にネゴシエートし、セッションを確立できる、互換性のあるすべてのエンドポイントを介したビデオコールをサポートします。

Webex通話サービスを使用したビデオコールのサポートは、同じ組織内のエンドポイントに制限されていることを説明することが重要です。公衆電話交換網(PSTN)サービスは一般にビデオ機能をサポートしていないため、PSTNを介してルーティングされるすべてのコールは音声のみに制限されます。

コール中にビデオが正しく表示されるようにするには、ビデオ機能を持つエンドポイントがビデオ通信を処理するように適切に設定されていることが重要です。

一般的な設定上の問題

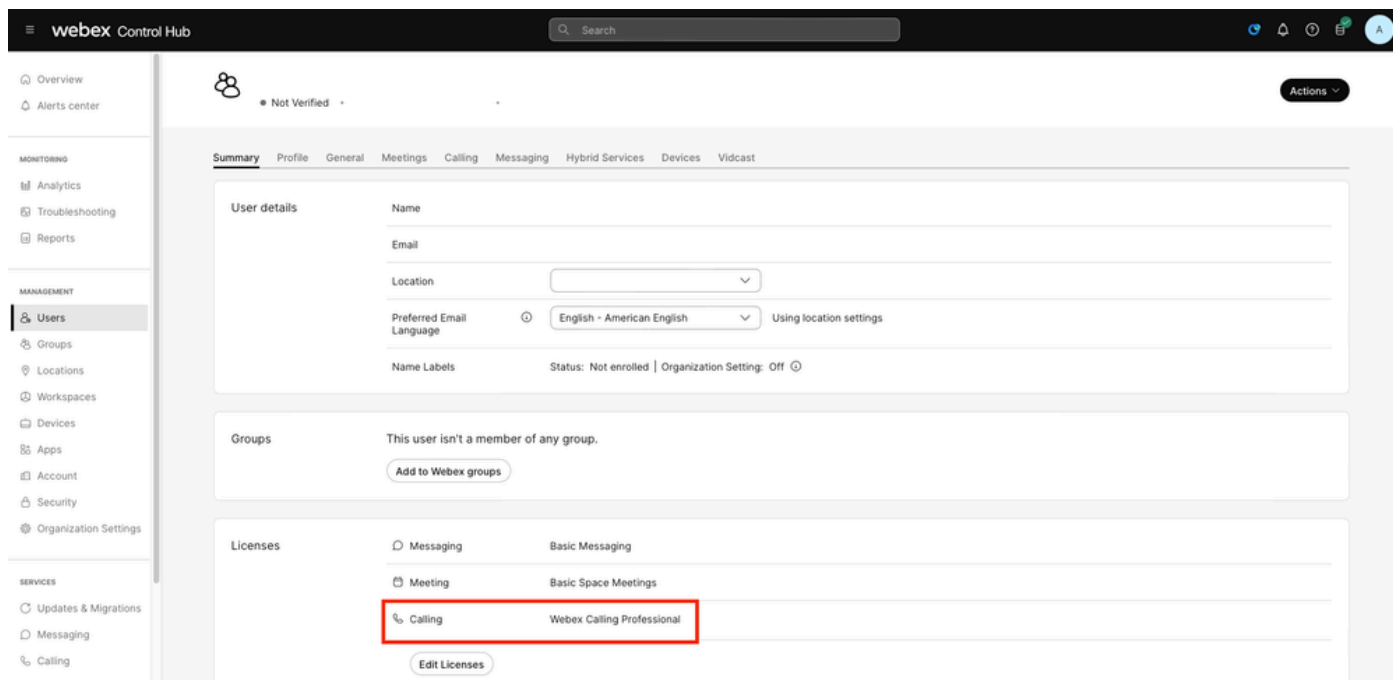
ユーザライセンスの割り当て

該当するユーザにWebex通話ライセンスが割り当てられていることを確認します。

ステップ 1 : Control Hub内でUsersを選択し、Userを選択します。

ステップ 2 : Summary >Licenseまでスクロールします。

ステップ 3 : Webex通話ライセンスが割り当てられていることを確認します。



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps, Account, Security, Organization Settings), and SERVICES (Updates & Migrations, Messaging, Calling). The main content area is for a user profile, with tabs for Summary, Profile, General, Meetings, Calling, Messaging, Hybrid Services, Devices, and Vidcast. The 'Summary' tab is active, showing 'User details' with fields for Name, Email, Location, Preferred Email Language (English - American English), and Name Labels (Status: Not enrolled | Organization Setting: Off). Below this is a 'Groups' section with the message 'This user isn't a member of any group.' and an 'Add to Webex groups' button. The 'Licenses' section shows a table with columns for license type and name. The 'Calling' license is highlighted with a red box, showing 'Webex Calling Professional'. An 'Edit Licenses' button is at the bottom.

ユーザライセンスの割り当て

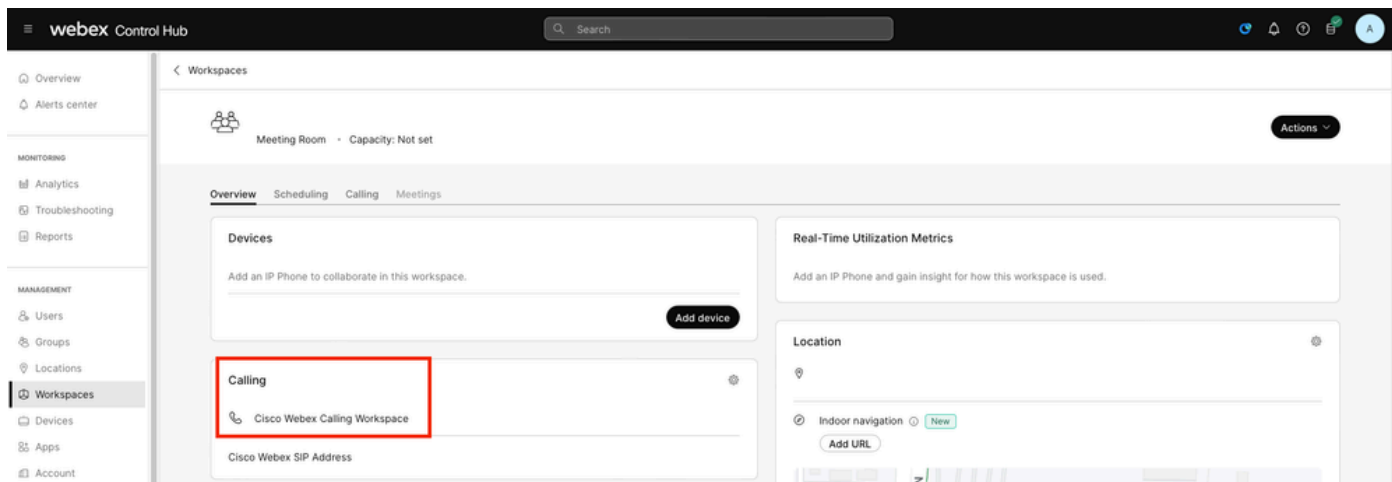
Workspaceライセンスの割り当て

影響を受けるワークスペースにWebex通話ライセンスが割り当てられていることを確認します。

ステップ 1 : Control HubでWorkspacesを選択し、Workspaceを選択します。

ステップ 2 : Overview > Callingまでスクロールします。

ステップ 3 : Webex通話ライセンスが割り当てられていることを確認します。



Workspaceライセンスの割り当て

Control HubでのWebexアプリケーションの設定

Webexアプリケーションでビデオコールを確立できない問題が存在する場合は、次の設定を確認します。

Control Hubでの組織切替え

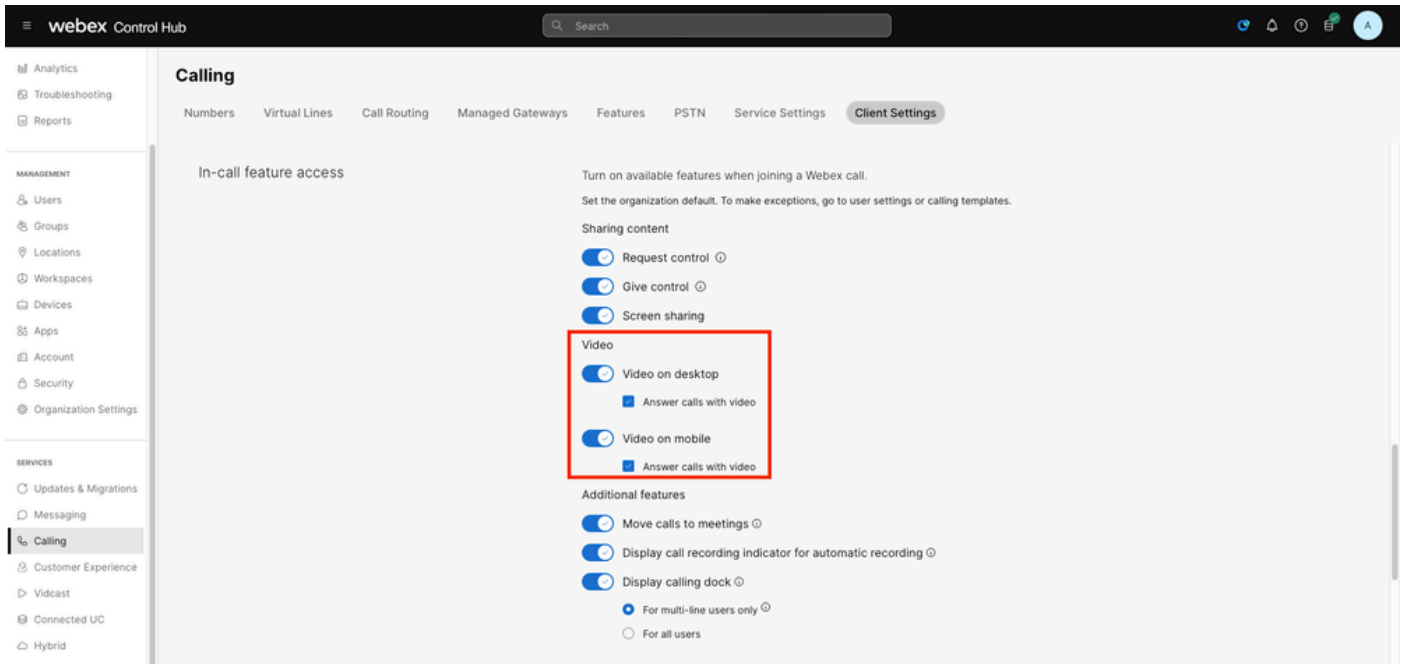
Webexアプリケーションを使用する組織内のすべてのユーザにビデオ機能を許可するには、コール中の機能のアクセス切り替えを有効にします。

ステップ 1 : SERVICES > Calling > Client Settingsの順に選択します。

ステップ 2 : コール中機能アクセスまでスクロールします。

ステップ 3 : デスクトップ/モバイルユーザがビデオコールをサポートできるようにするには、トグルをオンにします。

これらの切り替えが有効になっている場合は、すべてのコールをデスクトップまたはモバイルエンドポイントのビデオで開始するように設定する別のオプションが表示されます。必要に応じて、これらの各オプションのチェックボックスをクリックします。



組織のビデオトグル

Control Hubでのユーザー切り替え

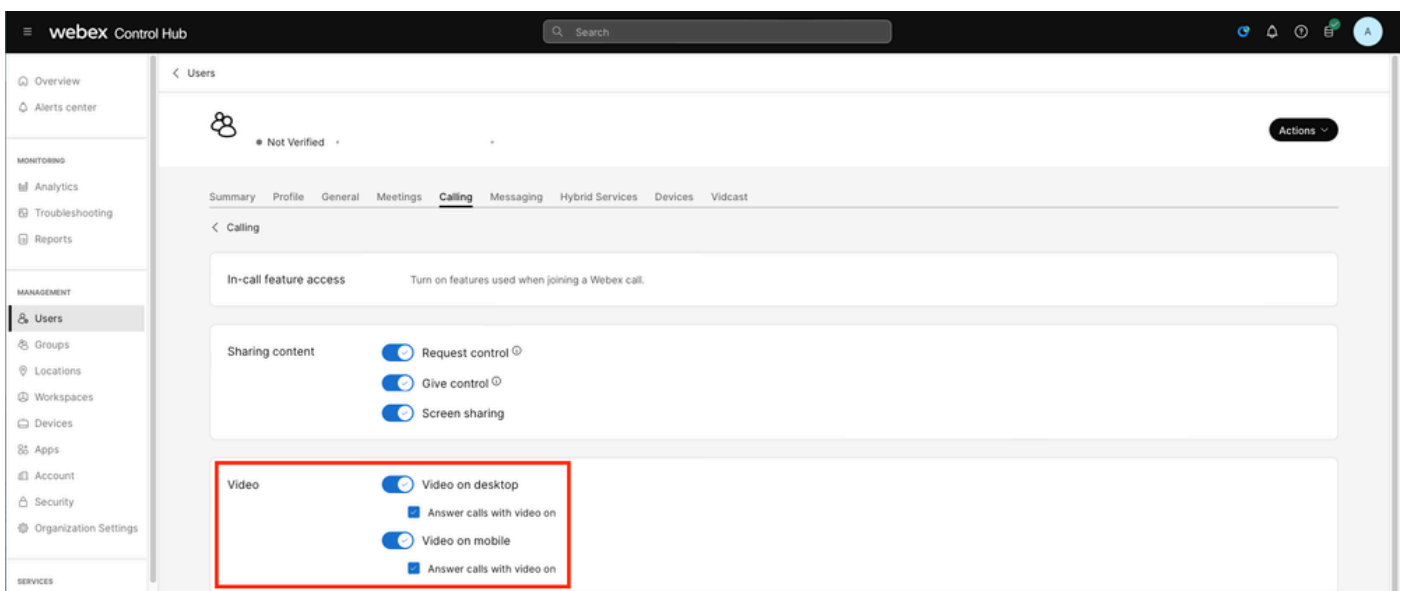
Webexアプリケーションを使用する組織内の特定のユーザーにビデオ機能を許可するには、コール中の機能のアクセス切り替えを有効にします。

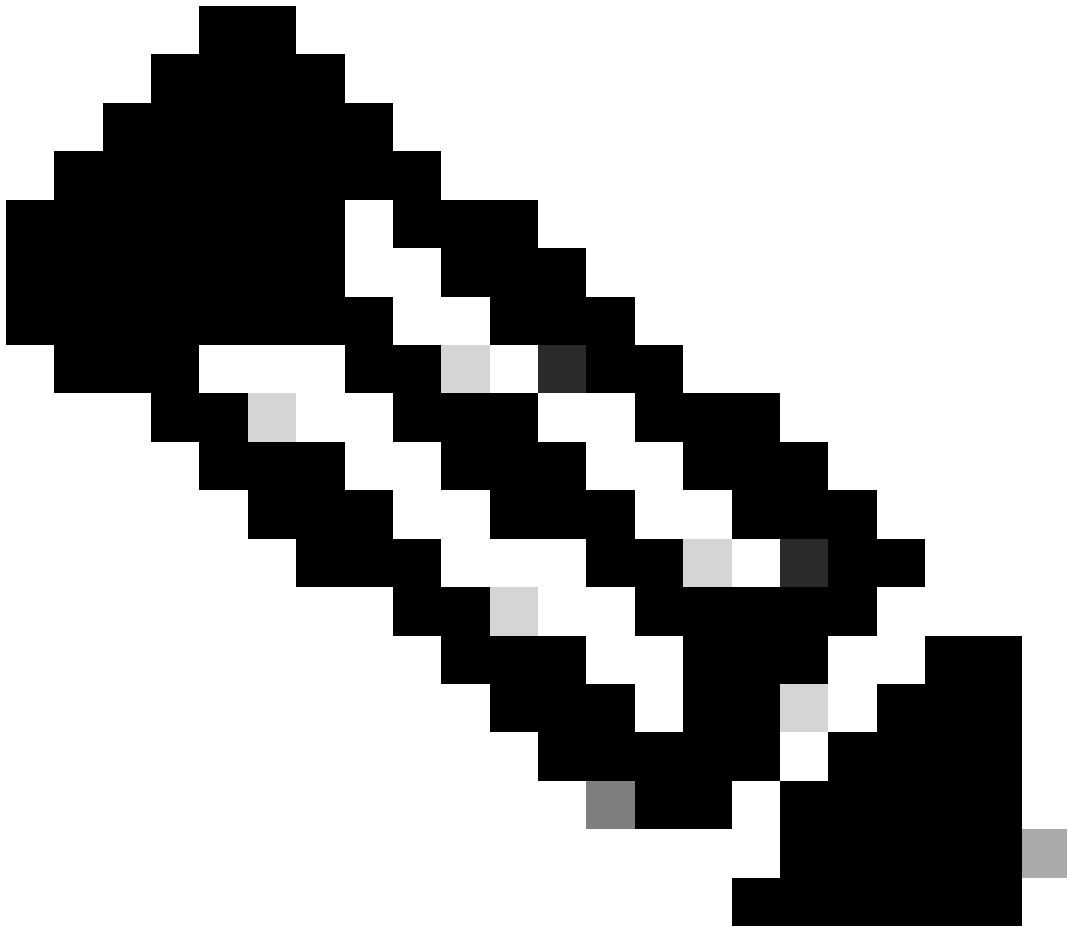
ステップ 1：問題が発生しているユーザー（複数可）に移動し、Callingを選択します。

ステップ 2：コール中機能アクセスまでスクロールします。

ステップ 3：デスクトップユーザーまたはモバイルユーザーがビデオコールをサポートできるようにするには、トグルをオンにします。

これらの切り替えが有効になっている場合は、すべてのコールをデスクトップまたはモバイルエンドポイントのビデオで開始するように設定する別のオプションが表示されます。必要に応じて、これらの各オプションのチェックボックスをクリックします。





注意：ユーザーの切り替えは、Control Hubの組織レベルで構成された設定よりも優先されます。

Webexアプリケーションの設定

すべての着信コールをビデオで開始する設定は、Webexアプリケーションでも設定できます。この設定は、Control Hub内のユーザレベルで設定された設定よりも優先されます。

ステップ 1：WebexアプリケーションでSettings > Callingの順に選択します。

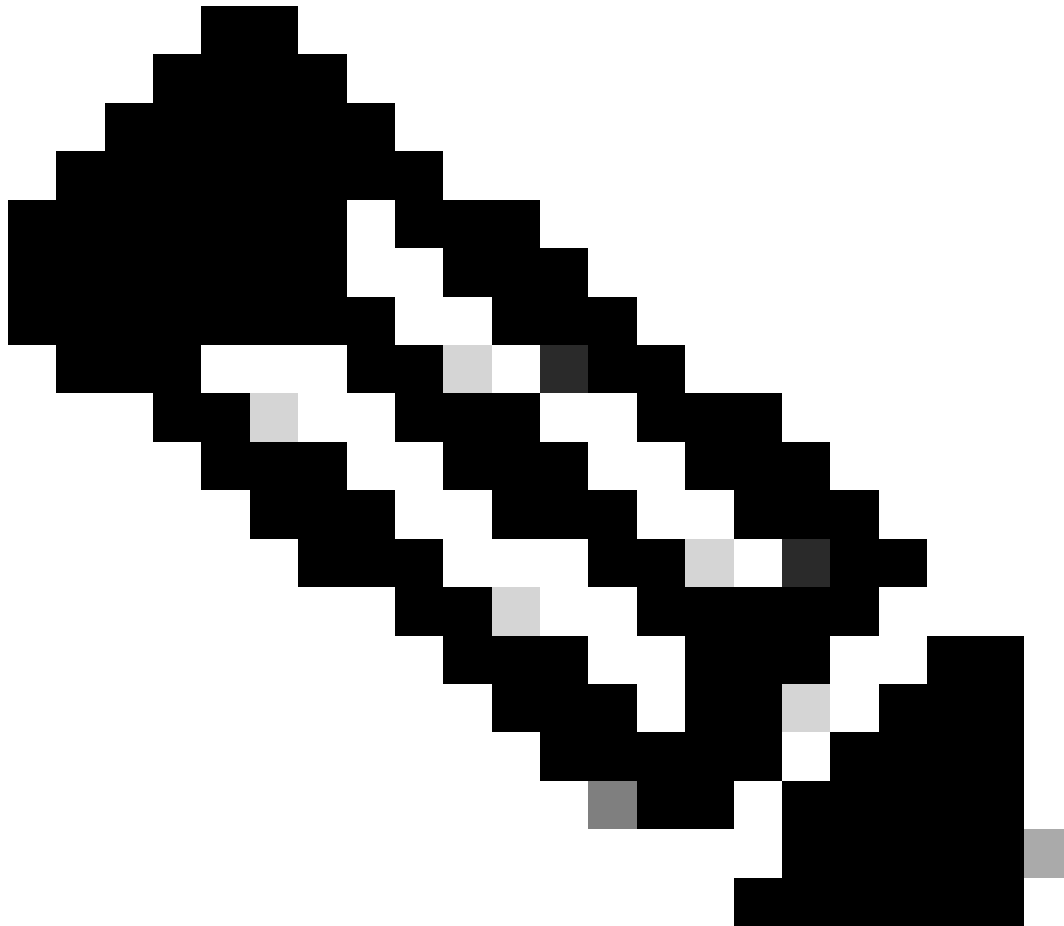
ステップ 2：必要に応じて、チェックボックスをクリックし、すべての着信コールにビデオで応答します。

Incoming Calls

Answer calls with my video on

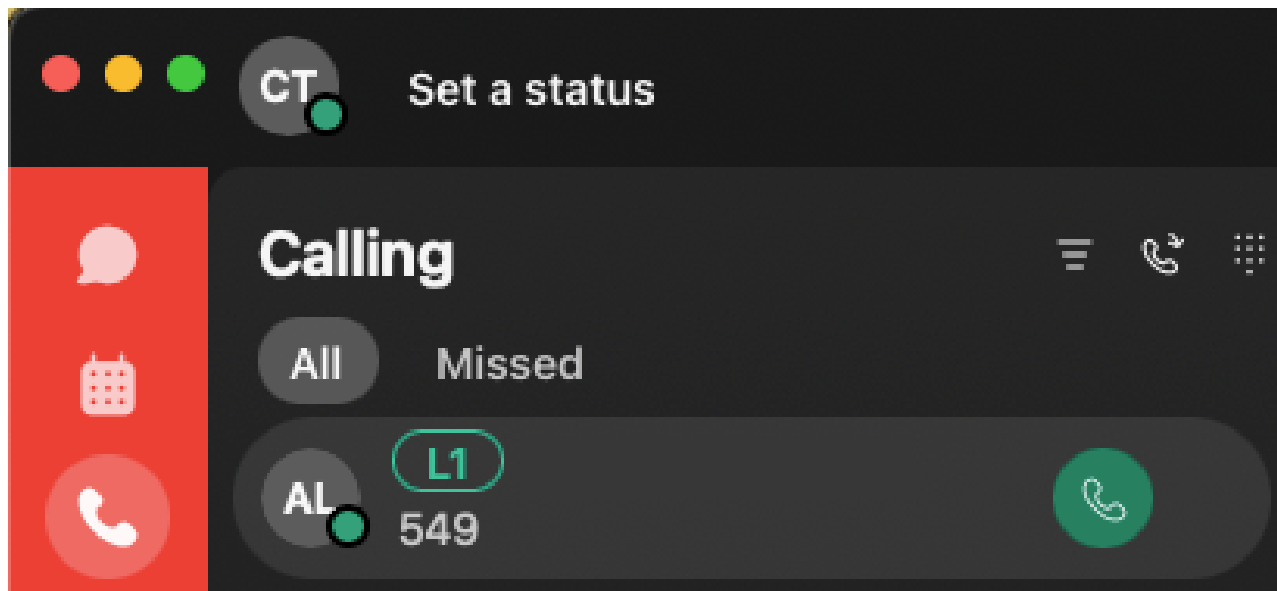
This option applies only to your video, you'll only see the other person's video if it is turned on.

着信ビデオコール

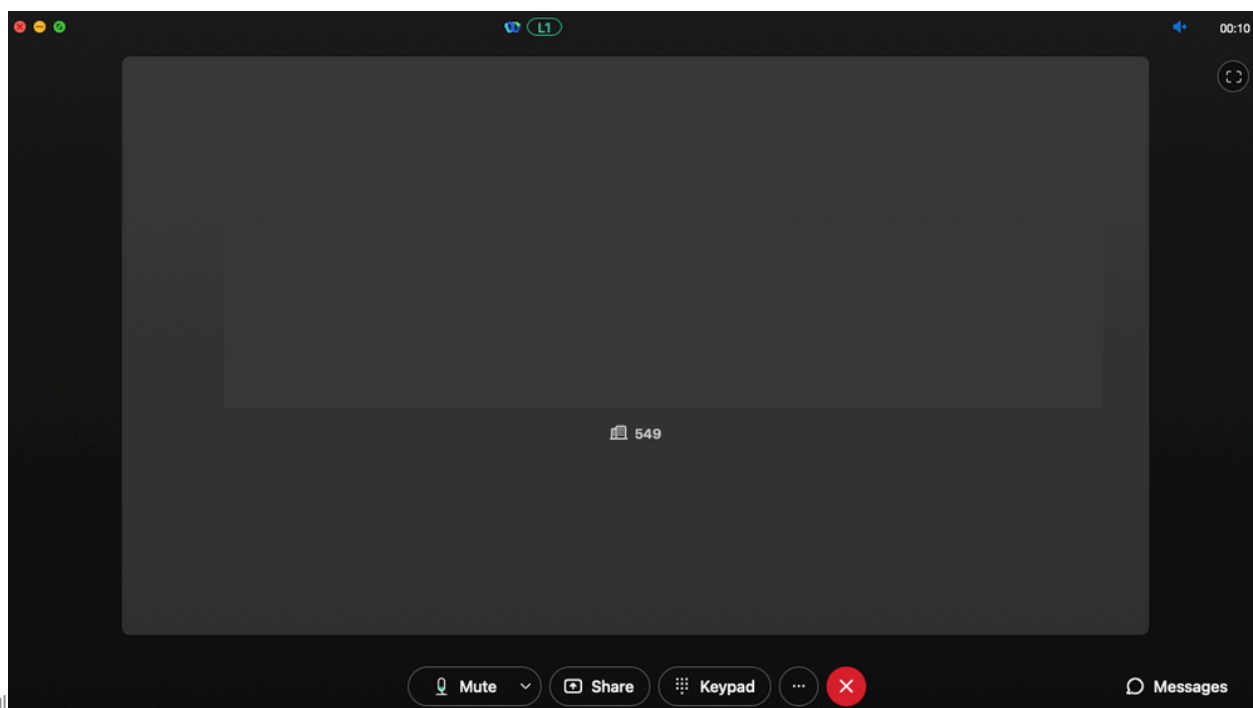


注：Control Hubのビデオ切り替えが組織レベルとユーザレベルの両方で無効になっている場合、コールを発信しようとしてもユーザのWebexアプリケーション内のビデオアイコンは表示されず、コールが確立されてもビデオの有効化オプションは表示されません。

。



ビデオアイコンの



削除ビデオオプションの削除

Control Hubでの圧縮設定

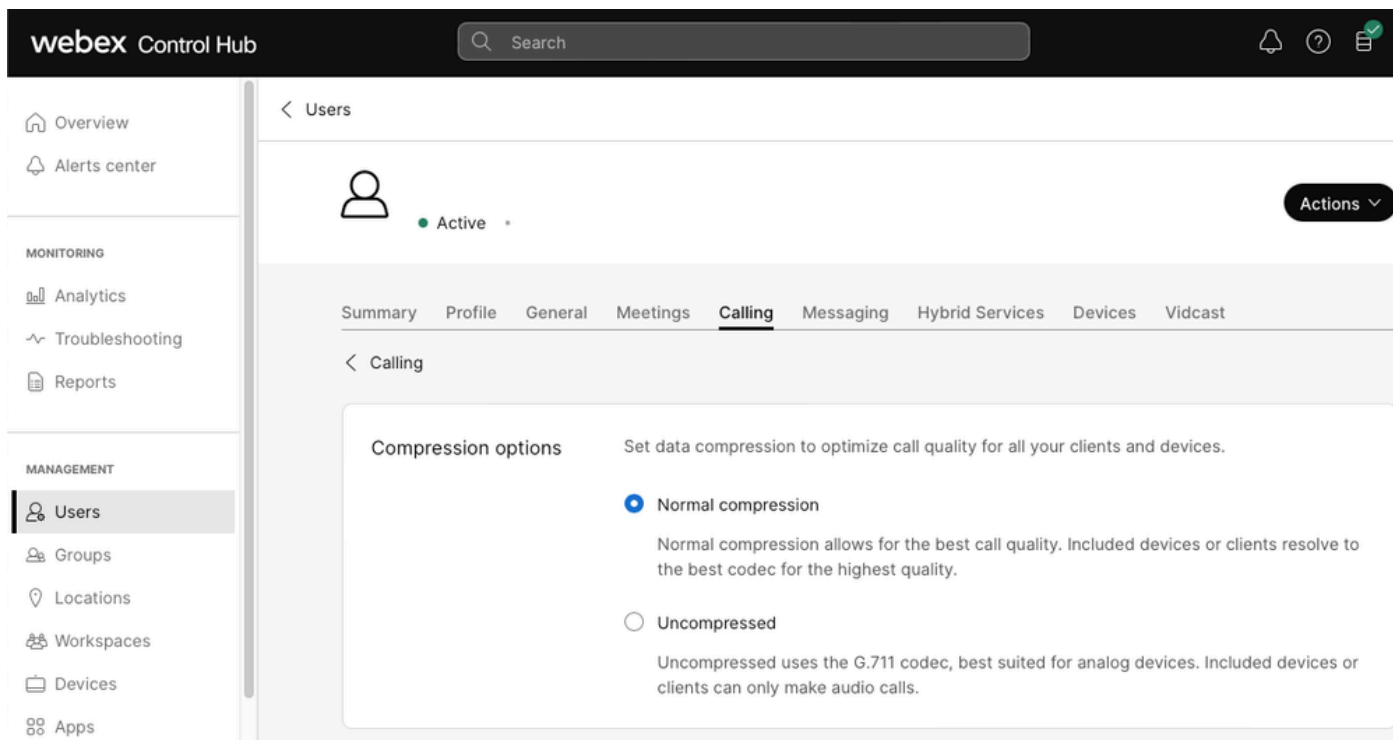
問題がWebexアプリケーション以外のビデオ対応エンドポイントから複製される場合、または以前の設定を確認した後も問題が解決しない場合は、ビデオコールを発信しているユーザまたはワークスペースの圧縮設定が正しいことを確認します。

ステップ 1 : Control Hub内で、対応するユーザまたはワークスペースのCallingタブに移動します。

ステップ 2 : 圧縮オプションまでスクロールします。

ステップ 3 : Normal compression オプションが選択されていることを確認します。選択されていない場合は、音声通話のみ可能です。

ステップ 4 : 必要に応じて、radial ボタンをクリックして、圧縮を Normal compression に設定します。この変更を行った後、ユーザまたはワークスペースに関連付けられたすべてのデバイスを再起動します。



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), and MANAGEMENT (Users, Groups, Locations, Workspaces, Devices, Apps). The main content area is titled 'Users' and shows a user profile with a status of 'Active'. Below the profile, there are tabs for Summary, Profile, General, Meetings, Calling, Messaging, Hybrid Services, Devices, and Vidcast. The 'Calling' tab is active, displaying 'Compression options' with the instruction: 'Set data compression to optimize call quality for all your clients and devices.' Two options are listed: 'Normal compression' (selected with a blue radio button) and 'Uncompressed' (unselected with a white radio button). The 'Normal compression' option includes the text: 'Normal compression allows for the best call quality. Included devices or clients resolve to the best codec for the highest quality.' The 'Uncompressed' option includes the text: 'Uncompressed uses the G.711 codec, best suited for analog devices. Included devices or clients can only make audio calls.'

圧縮オプション

TACケースのための推奨情報

このドキュメントのトラブルシューティング手順を実行した後も問題が解決せず、TACが必要な場合は、この情報を含めることをお勧めします。

- 組織ID
- 影響を受けるユーザの電子メール。
- ビデオコールに使用されているデバイスの情報など、発生した問題の説明。
- 問題に関するコールの例 (発信者番号、着信者番号、コールが発信された時刻など) 。

関連情報

- [Webex優先アーキテクチャへの発信](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。