

Solución de problemas de establecimiento de videollamadas de llamadas Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problemas comunes de configuración](#)

[Licencia de usuario asignada](#)

[Licencia de espacio de trabajo asignada](#)

[Configuración de la aplicación Webex en el Concentrador de control](#)

[La organización cambia en el Centro de control](#)

[El usuario cambia al concentrador de control](#)

[Preferencias de configuración de la aplicación Webex](#)

[Configuración de compresión en el concentrador de control](#)

[Información recomendada para un caso de TAC](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe el proceso de solución de problemas para las llamadas internas en Webex Calling que no se establecen con video.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control Webex

Componentes Utilizados

Este documento no se limita a versiones específicas de hardware y software.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Webex Calling admite videollamadas a través de cualquier terminal compatible que pueda negociar y establecer la sesión con funciones de vídeo.

Es importante destacar que la compatibilidad con las videollamadas mediante los servicios de llamadas Webex está restringida a los terminales de la misma organización. Todas las llamadas que se enrutan a través de la red pública de telefonía conmutada (PSTN) están limitadas a solo audio, ya que los servicios PSTN generalmente no admiten la funcionalidad de vídeo.

Para que el vídeo se muestre correctamente durante una llamada, es fundamental que los terminales con funciones de vídeo estén configurados correctamente para gestionar las comunicaciones de vídeo.

Problemas comunes de configuración

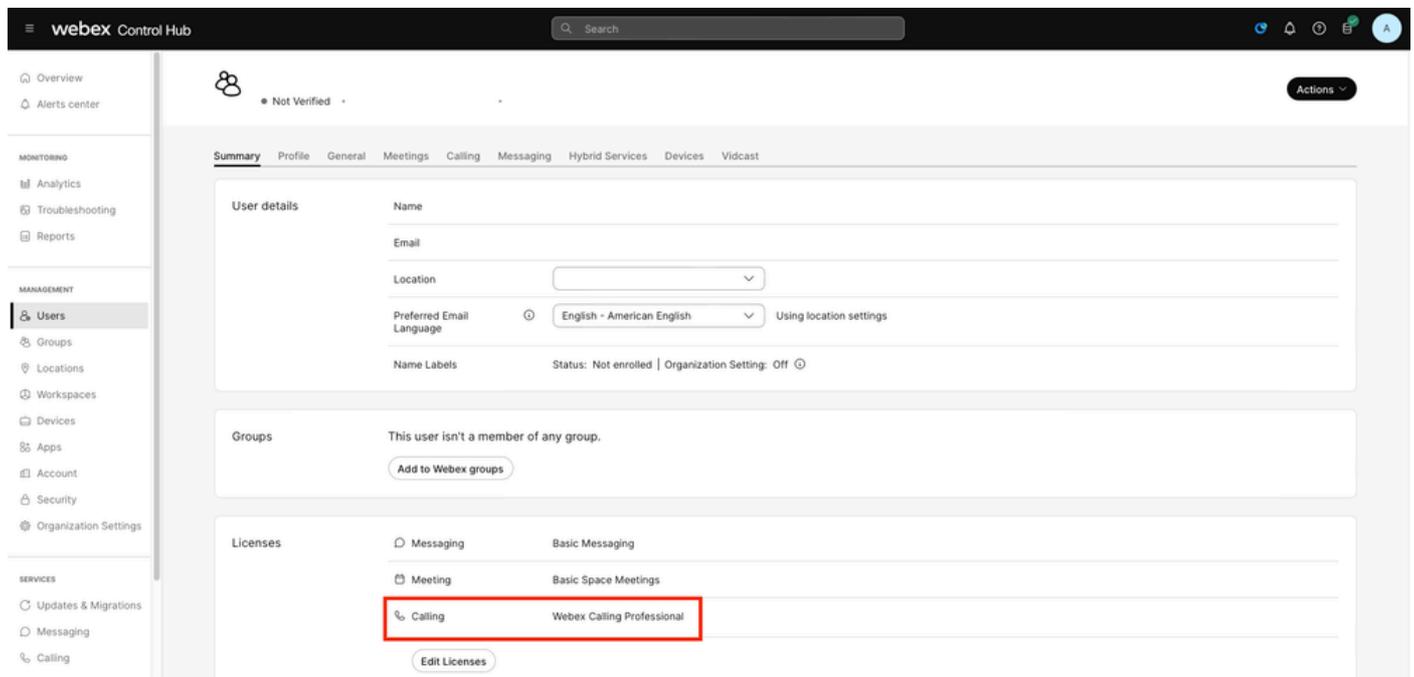
Licencia de usuario asignada

Verifique que los usuarios afectados tengan asignadas licencias de Webex Calling.

Paso 1. En el Centro de control interno, seleccione Users y User.

Paso 2. Vaya a Resúmen >Licencia.

Paso 3. Asegúrese de que se ha asignado la licencia de llamada de Webex.



Asignación de licencia de usuario

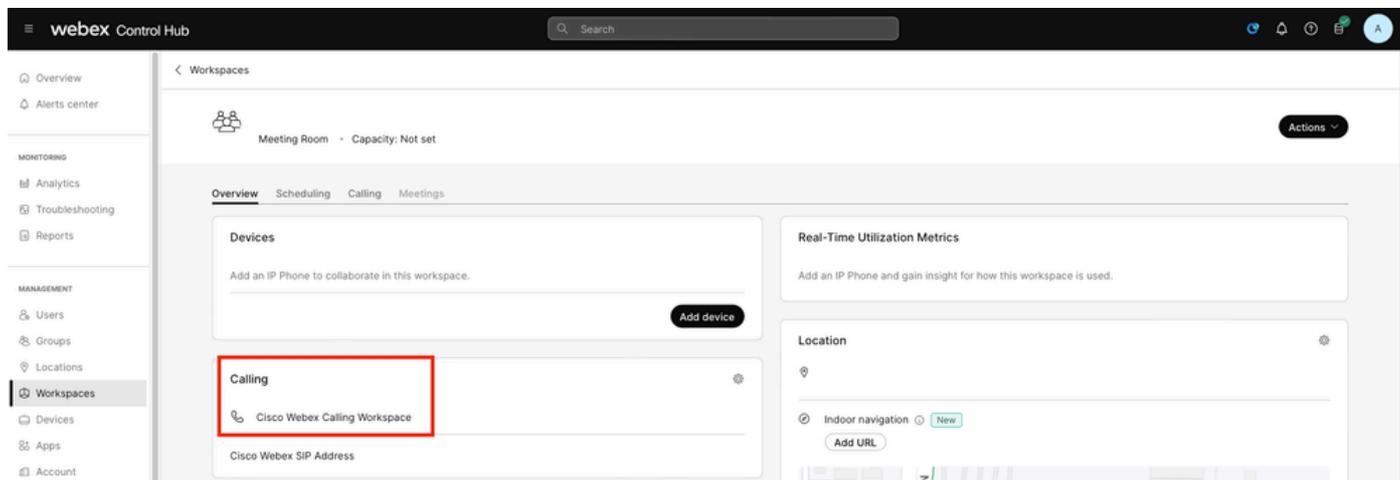
Licencia de espacio de trabajo asignada

Verifique que los espacios de trabajo afectados tengan asignadas licencias de Webex Calling.

Paso 1. Dentro de Control Hub seleccione Workspaces, seleccione el Workspace.

Paso 2. Vaya a Descripción general > Llamada.

Paso 3. Asegúrese de que se ha asignado la licencia de llamada de Webex.



Asignación de licencias de Workspace

Configuración de la aplicación Webex en el Concentrador de control

En caso de que el problema resida cuando la aplicación Webex no establezca llamadas de vídeo, verifique estas configuraciones.

La organización cambia en el Centro de control

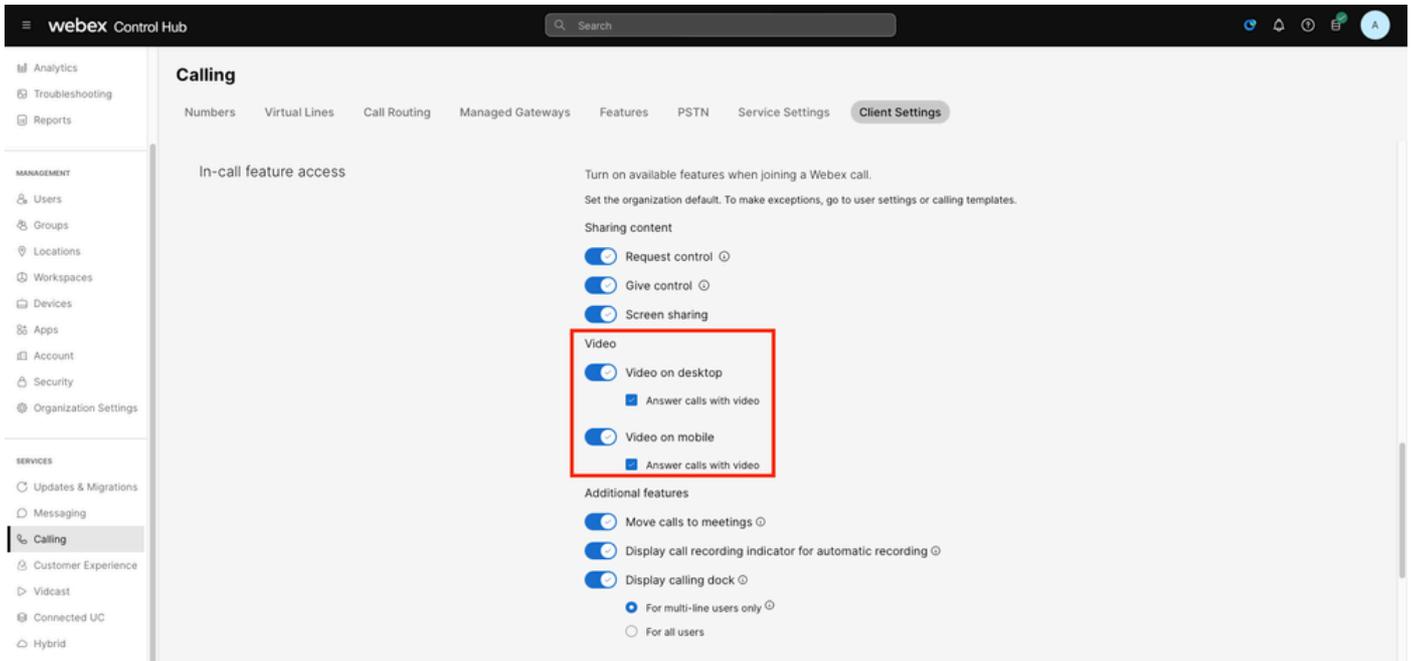
Para permitir las capacidades de vídeo para todos los usuarios de su organización con la aplicación Webex, active los conmutadores de acceso a la función de llamada.

Paso 1. En SERVICES > Calling > Client Settings.

Paso 2. Desplácese hasta Acceso a la función de llamada entrante.

Paso 3. Active los interruptores para permitir que los usuarios móviles/de escritorio admitan videollamadas.

Cuando estas alternancias están activadas, aparece otra opción para configurar todas las llamadas para que comiencen con vídeo para terminales de escritorio o móviles. Si es necesario, haga clic en la casilla de cada una de estas opciones.



Conmutaciones de vídeo de organización

El usuario cambia al concentrador de control

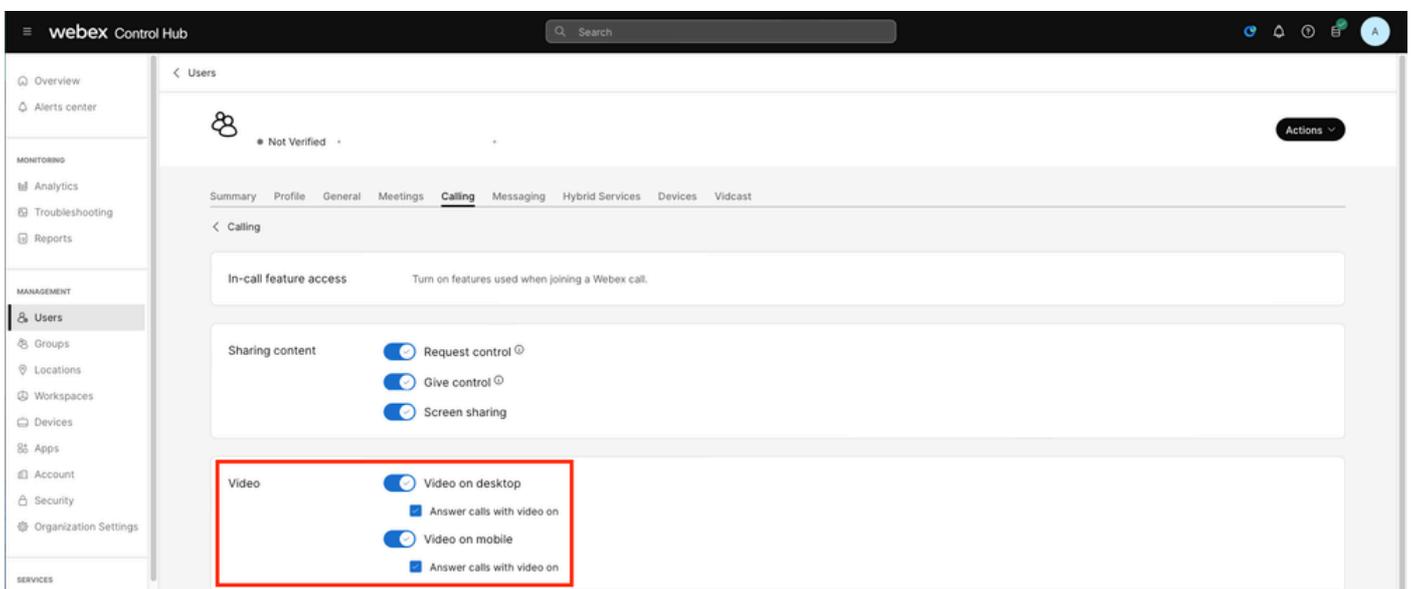
Para permitir las capacidades de vídeo para determinados usuarios de su organización con la aplicación Webex, habilite las opciones de acceso a la función de llamada entrante.

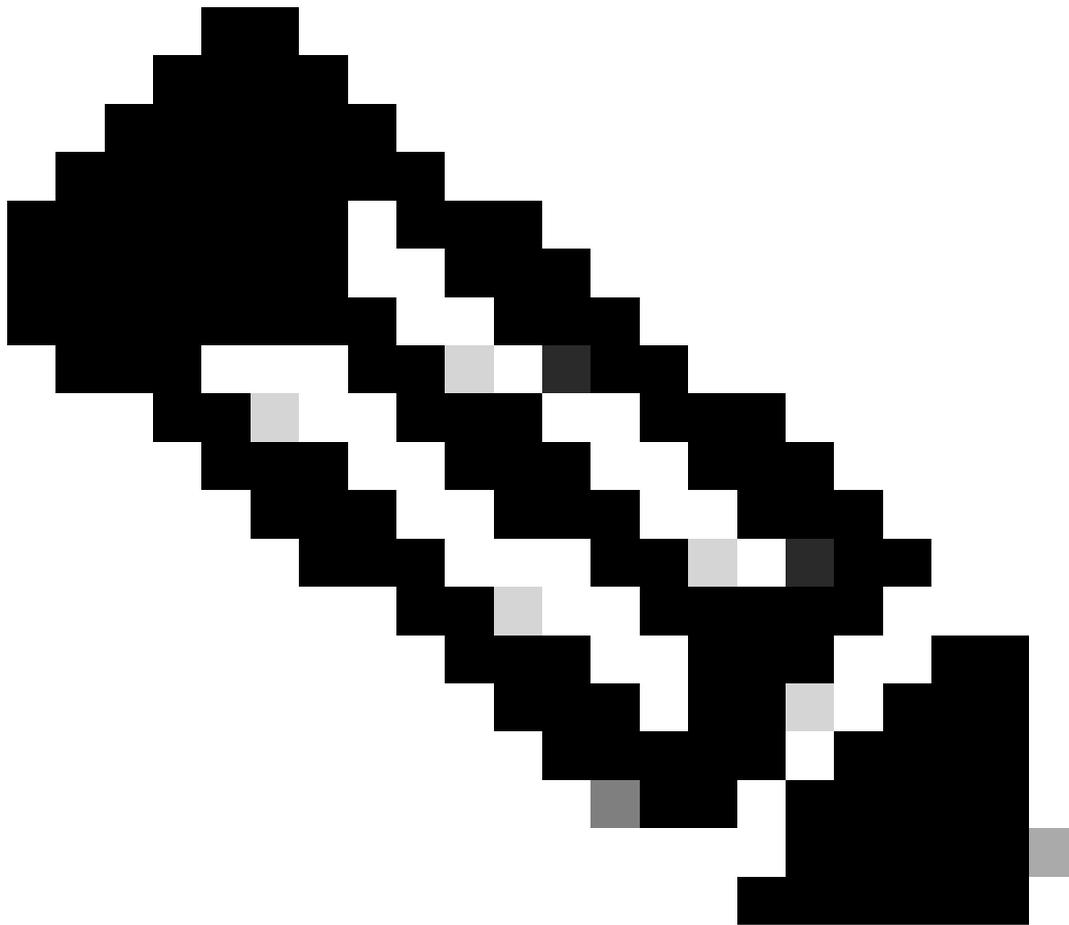
Paso 1. Navegue hasta los usuarios que experimentan el problema y seleccione Llamando.

Paso 2. Desplácese hasta Acceso a la función de llamada entrante.

Paso 3. Active los interruptores para permitir que los usuarios móviles o de escritorio admitan videollamadas.

Cuando estas alternancias están activadas, aparece otra opción para configurar todas las llamadas para que comiencen con vídeo para terminales de escritorio o móviles. Si es necesario, haga clic en la casilla de cada una de estas opciones.





Nota: Los cambios de usuario tienen prioridad sobre los ajustes configurados en el nivel de organización en el Concentrador de control.

Preferencias de configuración de la aplicación Webex

La configuración para iniciar todas las llamadas entrantes con vídeo también se puede configurar en la aplicación Webex y tiene prioridad sobre los ajustes configurados a nivel de usuario dentro del concentrador de control.

Paso 1. Dentro de la aplicación Webex, seleccione Settings > Calling.

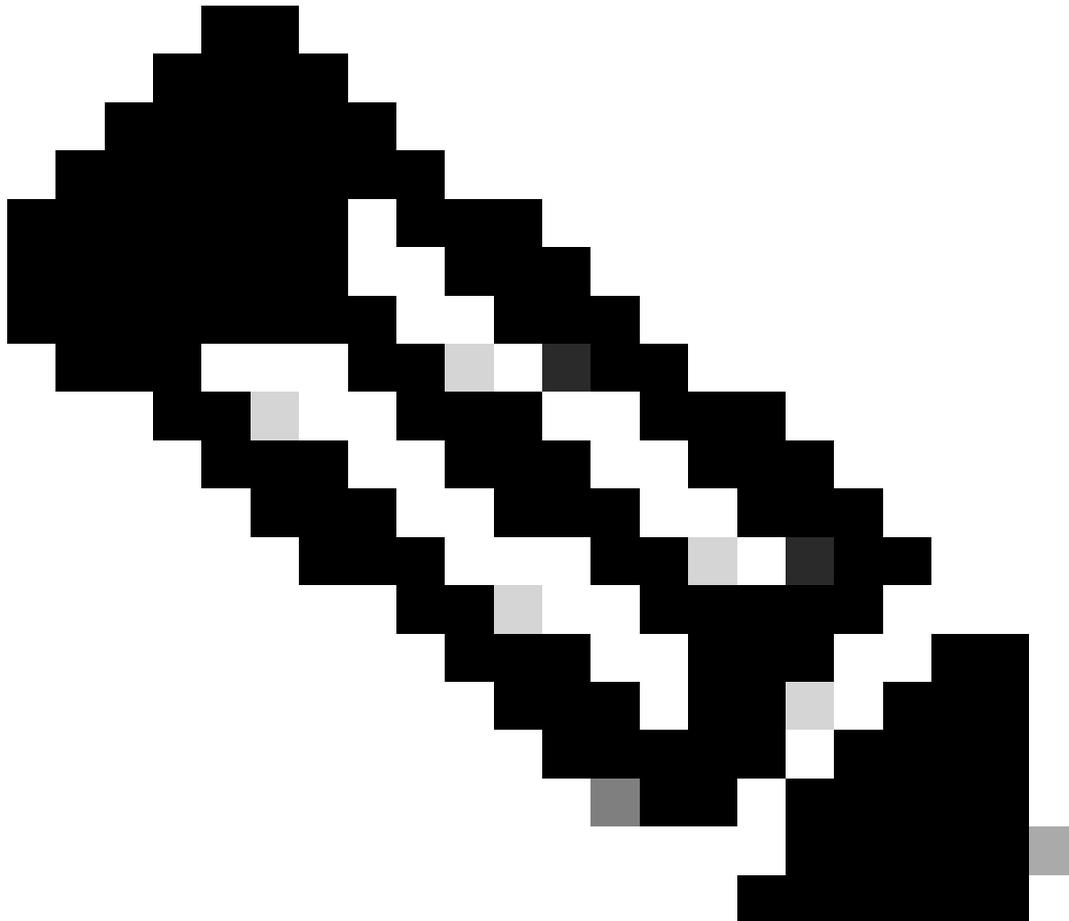
Paso 2. Si es necesario, haga clic en la casilla de verificación para responder a todas las llamadas entrantes con vídeo.

Incoming Calls

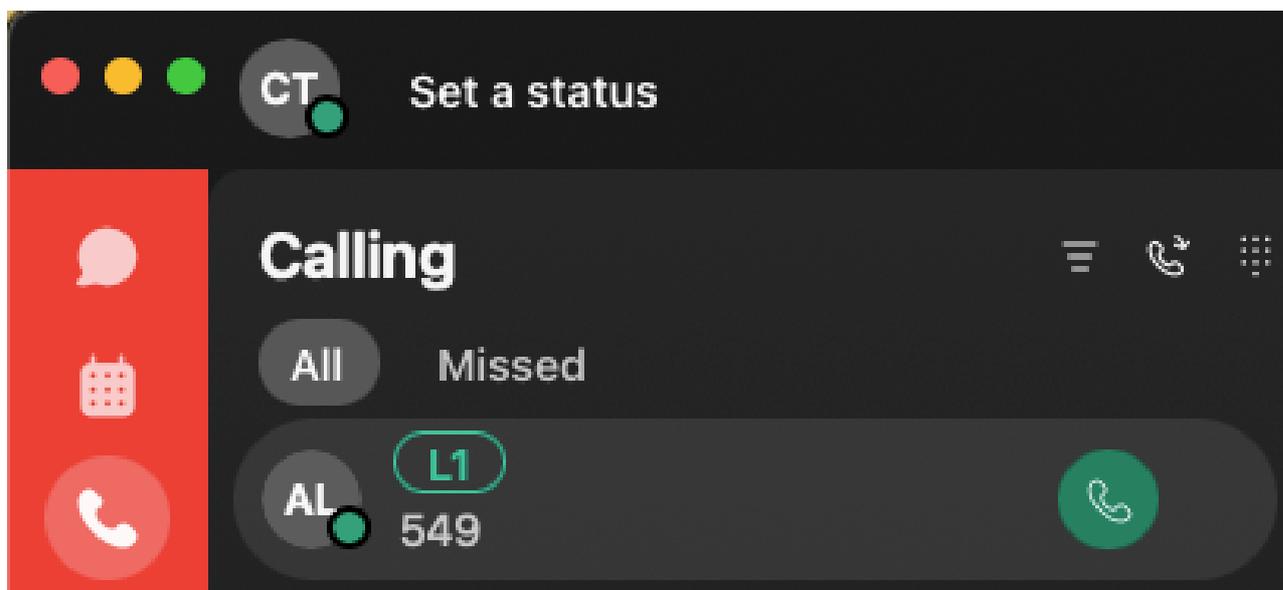
Answer calls with my video on

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

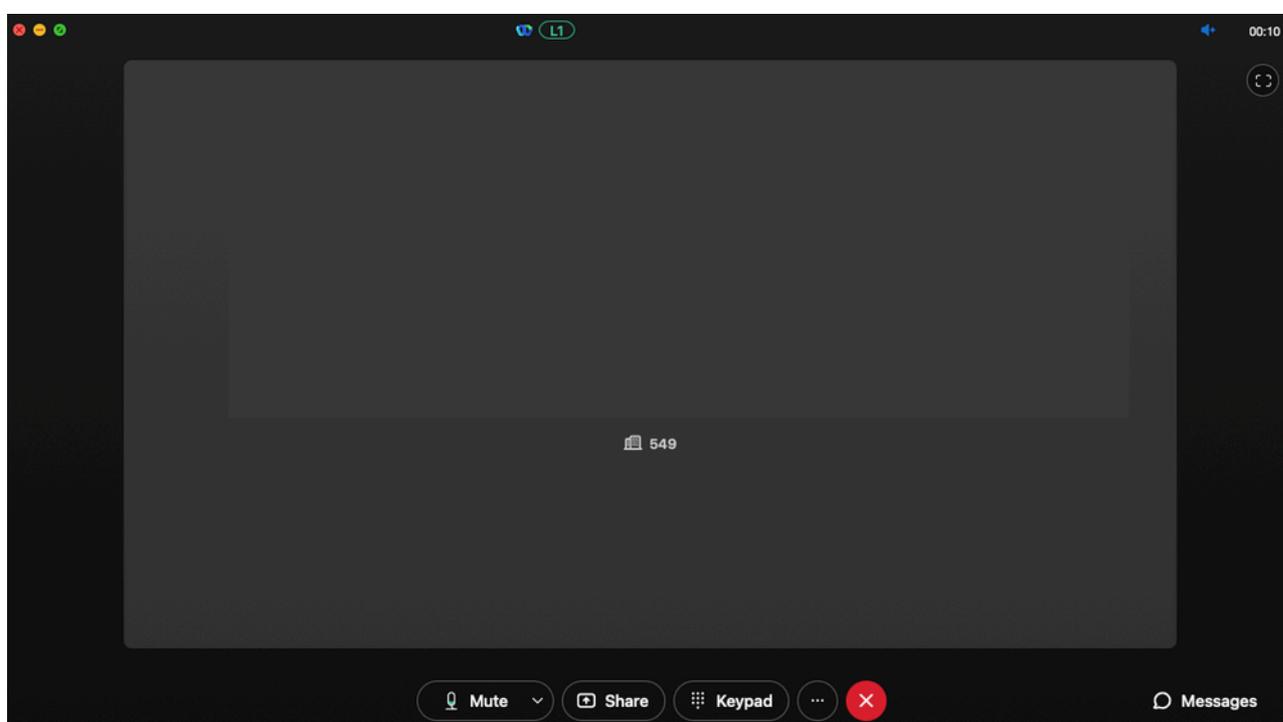
Llamadas de vídeo entrantes



Nota: Si los cambios de vídeo en el Concentrador de control están desactivados tanto a nivel de organización como de usuario, el icono de vídeo dentro de la aplicación Webex del usuario o usuarios no aparece al intentar realizar una llamada y, cuando se establece la llamada, tampoco aparece la opción Activar vídeo.



Icono de vídeo



eliminadoOpción de vídeo eliminada

Configuración de compresión en el concentrador de control

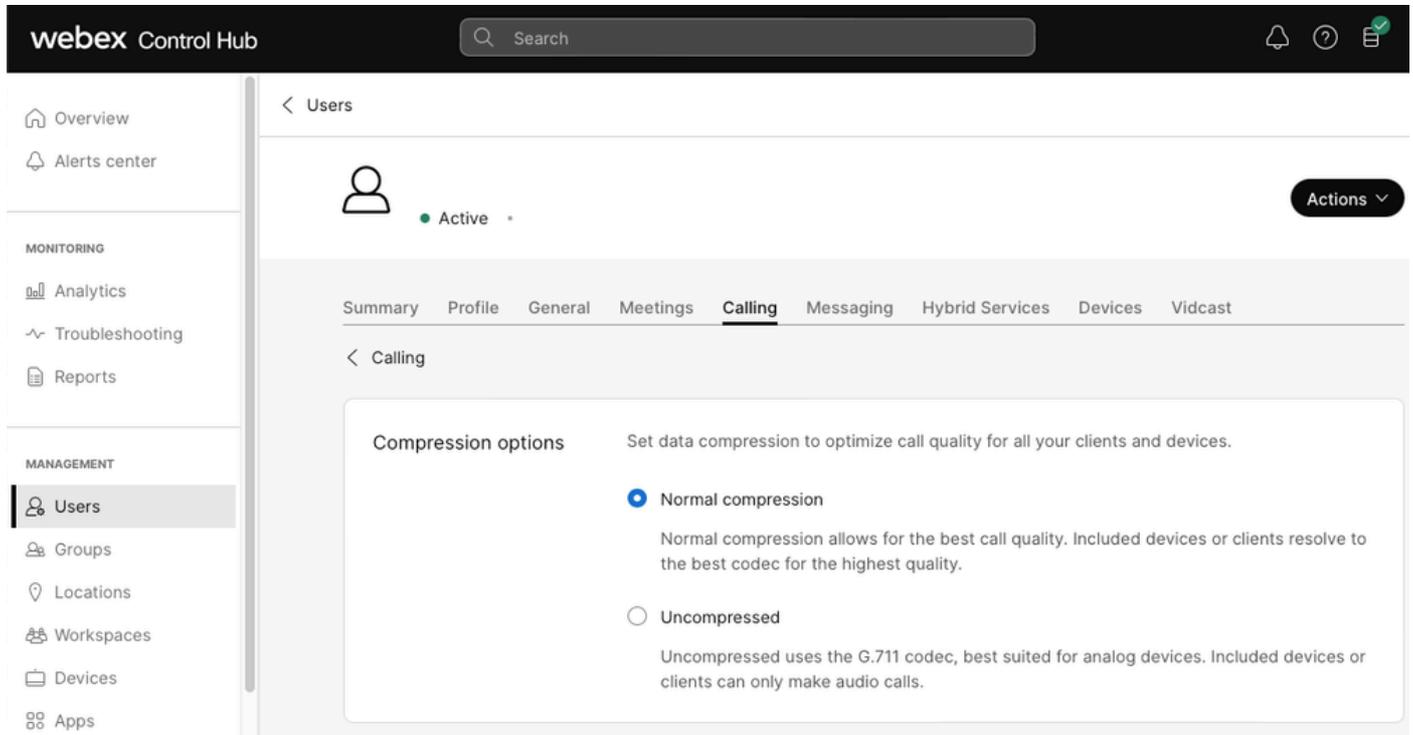
En caso de que el problema se replique desde cualquier terminal con capacidad para vídeo aparte de la aplicación Webex o de que el problema persista después de comprobar las configuraciones anteriores, compruebe que los usuarios o espacios de trabajo que realizan la llamada de vídeo tienen la configuración de compresión correcta.

Paso 1. En el centro de control interno, desplácese a la ficha Calling del usuario o el espacio de trabajo correspondiente.

Paso 2. Desplácese hasta Opciones de compresión.

Paso 3. Revise que la opción de compresión Normal esté seleccionada; de lo contrario, el usuario sólo podrá realizar llamadas de audio.

Paso 4. Si es necesario, haga clic en el botón radial para establecer la compresión en Compresión normal. Después de realizar este cambio, reinicie todos los dispositivos asociados al usuario o al espacio de trabajo.



The screenshot shows the Webex Control Hub interface. On the left is a navigation sidebar with sections for '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 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). Descriptions for each option are provided below the radio buttons.

Opciones de compresión

Información recomendada para un caso de TAC

Si el problema continúa después de que se hayan realizado los pasos de troubleshooting en este documento y se necesita un caso TAC, Cisco recomienda que incluya esta información.

- ID de organización
- Correo electrónico del usuario o usuarios afectados.
- Una descripción del problema experimentado, incluida la información de los dispositivos que se utilizan para la videollamada.
- Ejemplo de llamada con el problema, incluidos el autor de la llamada y los números a los que se ha llamado, junto con la hora a la que se realizó la llamada.

Información Relacionada

- [Arquitectura preferida para llamadas Webex](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).