WebEx Anrufe - Untertitel und Konfiguration der Anrufumschreibung

Inhalt

Problem

Administratoren müssen die verfügbaren Optionen zur Erfassung von WebEx Anrufen und zur Texttranskription kennen. Benutzer berichten, dass die Transkriptionsfunktion aktuell verfügbar ist, bieten jedoch keine Möglichkeit, Transkripte lokal zu speichern. Der Unterschied zwischen Untertiteln und Protokollen ist nicht klar ersichtlich, da die Untertitel in der Benutzeroberfläche der Konfiguration nicht sichtbar sind. Es gibt auch Fragen zur Unterstützung mehrerer Sprachen für Anrufe und zu den Stellen, an denen Beschriftungen im System aktiviert sind.

Benutzer beobachten, dass die Transkription während eines Anrufs als Transkript-Option erscheint, können jedoch im Bereich "Benutzererlebnis" keine separate Beschriftungsoption finden. Während des Tests wurde während eines Anrufs kein Sprachwechsel erkannt, und es gibt keine offensichtliche Methode, Live-Transkripte lokal zu exportieren.

Umwelt

- WebEx Anrufplattform
- WebEx App-Client
- Cloud- und Hybrid-Produktumgebung
- Softwareversion 1.x

Auflösung

WebEx Calling unterstützt sowohl Live-Beschriftungen als auch Funktionen zur Anrufumwandlung,

die auf mehreren Ebenen innerhalb des Unternehmens konfiguriert werden können.

Die Konfiguration und Verwendung dieser Funktionen erfolgt nach bestimmten Verfahren.

Beschriftungen und Transkription aktivieren

Beschriftungen können auf drei verschiedenen Ebenen in WebEx Calling aktiviert werden:

- Organisationsebene
- Standortebene
- Benutzerebene

Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie in der WebEx-Dokumentation zum Aktivieren und Verwalten von Untertiteln und Anruftranskriptionen. Der Konfigurationsprozess umfasst den Zugriff auf die entsprechende Verwaltungsoberfläche für jede Ebene.

Unterschiede zwischen Überschriften und Transkripten verstehen

Bei WebEx Aufrufen gibt es deutliche Unterschiede zwischen Beschriftungen und Protokollen.

Überschriften (Untertitel)

- Anzeige gesprochener Wörter als Text während eines aktiven Gesprächs
- Vorherige gesprochene Inhalte können nicht beibehalten werden.
- Aktualisieren Sie sich sofort, während die Teilnehmer sprechen.
- Wird in der Client-Schnittstelle angezeigt und kann als Transcript bezeichnet werden, anstatt als separates Beschriftungssteuerelement.

Transkriptionen

- Vollständige schriftliche Aufzeichnung des gesprochenen Inhalts des Anrufs.
- Erlauben Sie Benutzern, das gesamte Gespräch zu sehen oder verpasste Details nachzuholen.
- Kann heruntergeladen werden, wenn die Anrufaufzeichnung mit Transkription aktiviert ist.
- Verfügbar über die WebEx-App, den User Hub oder den Control Hub.

Zugriff auf Live-Untertitel während Anrufen

Während eines aktiven Anrufs können Beschriftungen über das CC-Symbol unten links in der Anrufübersicht aktiviert werden. Die Funktion kann im aufrufenden Client als Transcript erscheinen, nicht als separat bezeichnete Beschriftungsoption.

Schulungsnachweise herunterladen

Herunterladbare Transkripte sind nur verfügbar, wenn die Anrufaufzeichnung mit Transkription aktiviert ist. Diese Transkripte können über den Aufzeichnungs-Workflow als VTT-Dateien abgerufen und heruntergeladen werden, nicht über die Live-Transkriptansicht während des Gesprächs.

Mehrsprachige Unterstützung

Aktuelles WebEx Anrufverhalten für Sprachunterstützung:

- Live-Untertitel unterstützen mehrere Sprachen
- Transkripte für aufgezeichnete Anrufe bieten eingeschränktere Sprachunterstützung.
- WebEx Calling dokumentiert derzeit keine Unterstützung für automatische Spracherkennung oder Sprachumschaltung während eines Anrufs
- Dynamisches, mehrsprachiges Umschalten während eines Anrufs ist nicht dokumentiert

Ursache

Die Verwirrung rührt von der unterschiedlichen Darstellung der Beschriftungs- und Transkriptionsfunktionen in der WebEx Calling-Schnittstelle her. Die Live-Transkriptionsfunktion wird als Transkript und nicht als separate Untertitel-Option angezeigt, was zu Unsicherheiten hinsichtlich der verfügbaren Funktionen führt. Zudem waren die Anforderungen für das Herunterladen von Transkripten (Anrufaufzeichnung muss aktiviert sein) und die derzeitigen Einschränkungen der Unterstützung mehrerer Sprachen während Anrufen nicht klar ersichtlich.

Verwandte Inhalte

- Aktivieren und Verwalten von Untertiteln und Anruftranskriptionen
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.