Fehlerbehebung: Unterschiede bei der Konfiguration von WebEx Sites - Aufzeichnungen und Lobby-Einstellungen

Inhalt

Problem

Auf der WebEx Produktionswebsite (otda-oah.webex.com) wurden die Optionen für das Aufzeichnungstranskript nicht in der Control Hub-Schnittstelle angezeigt, während auf der Testwebsite (otda-oah-test.webex.com) diese Optionen normal angezeigt wurden. Darüber hinaus konnten Einwahlanrufer direkt am Produktionsstandort an Meetings teilnehmen, anstatt in der Lobby zu warten, bis sie zugelassen wurden. Dies war das erwartete Verhalten, das am Teststandort beobachtet wurde.

Bei dem Versuch, auf die Aufzeichnungstranskriptfunktion am Produktionsstandort zuzugreifen, stellten die Benutzer fest, dass der Umschalter für Aufzeichnungstranskripte in den Standorteinstellungen nicht verfügbar war. Dadurch wurde verhindert, dass sie die Erstellung von Transkripten für aufgezeichnete Meetings aktivieren konnten. Diese Diskrepanz zwischen der Konfiguration in der Produktions- und der Testumgebung führte zu inkonsistenten Benutzererfahrungen und eingeschränkten Meeting-Aufzeichnungsfunktionen.

Umwelt

- WebEx Cloud- und Hybrid-Produkte
- Produktionsstandort: otda-oah.webex.com
- Teststandort: otda-oah-test.webex.com
- WebEx Control Hub-Administrationsoberfläche
- Meeting-Aufzeichnung und -Transkription
- Einwahlzugriff und Einstellungen für die Lobby-Verwaltung

Auflösung

Die Lösung bestand in der Identifizierung und Korrektur von Konfigurationsunterschieden auf Standortebene zwischen den WebEx Produktions- und Teststandorten mithilfe der folgenden Schritte:

Schritt 1: Identifizieren von Konfigurationsunterschieden

Die Untersuchung ergab folgende Konfigurationskonflikte:

- Einstellung für die Aufzeichnung von Transkripten:
    - Produktionsstandort: Der Umschalter für die Aufzeichnung von Transkripten wurde auf 0 gesetzt (deaktiviert).
    - Teststandort: Der Umschalter für die Aufzeichnung von Transkripten war leer (standardmäßig aktiviert).
- Einstellung für Lobby-Verhalten:
    - Produktionsstandort: Teilnahme an Meetings direkt für Anrufer ohne Einladung/Anmeldung
    - Teststandort: "Warte in der Lobby, bis sie eingeladen werden" für uneingeladene/nicht angemeldete Anrufer

Phase 2: Aktivieren der Aufzeichnung von Transkripten über die Bereitstellung

Es wurde ein Bereitstellungsticket (RITM0423478) erstellt und eingereicht, um die Aufzeichnung von Transkripten am Produktionsstandort zu ermöglichen. Die Provisionierungsänderung wurde während eines geplanten Wartungsfensters durchgeführt.

Nach Abschluss der Bereitstellungsänderung wird die Option Recording Transcripts (Aufzeichnungstranskripte) in der Control Hub-Schnittstelle für den Produktionsstandort angezeigt.

Schritt 3: Überprüfen der Aufnahme-Transkriptionsfunktion

Der Test wurde durchgeführt, um die Funktion "Aufzeichnungstranskripte" zu validieren:

- Für den Produktionsstandort wurden Testmeetings geplant und gehostet.
- In Meetings wurden sowohl Aufzeichnungen als auch Protokolle erfolgreich erstellt.
- Der Umschalter für die Aufzeichnung von Transkripten wurde im Control Hub als sichtbar und funktionsfähig bestätigt.

Schritt 4: Konfiguration des Lobby-Verhaltens

Der Unterschied im Lobby-Verhalten wurde als separates Konfigurationsproblem identifiziert. Die Produktionsstandortadministratoren wurden so konfiguriert, dass sie während des Wartungsfensters die Einstellung "Wait in the lobby until they're allowed" (Warten in der Lobby, bis sie zugelassen werden) aktivieren, um das Verhalten des Teststandorts anzupassen.

Anmerkung: Konfigurationsänderungen an den Meeting-Einstellungen gelten in der Regel für neu erstellte Meetings sofort, während Meetings, die vor der Änderung erstellt wurden, ihre vorherigen Einstellungen beibehalten können und neu erstellt werden müssen, um die neue Konfiguration zu übernehmen.

Ursache

Das Problem wurde durch Konfigurationsunterschiede auf Standortebene zwischen den WebEx Produktions- und Teststandorten verursacht. Die Funktion zur Aufzeichnung von Transkripten wurde am Produktionsstandort explizit deaktiviert, indem die Umschaltung auf Standortebene auf 0 festgelegt wurde, während der Teststandort die standardmäßig aktivierte Einstellung verwendet hat (leerer Wert). Zusätzlich verfügte der Produktionsstandort über unterschiedliche Einstellungen für das Lobby-Management, die es nicht eingeladenen oder nicht angemeldeten Anrufern ermöglichten, direkt an Meetings teilzunehmen. Der Teststandort hingegen wurde so konfiguriert, dass diese Anrufer in der Lobby warten mussten, bis sie zugelassen wurden.

Verwandte Inhalte

- 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.