Subtítulos para llamadas de Webex y configuración de transcripción de llamadas

Contenido

Problema

Los administradores deben conocer las opciones disponibles para capturar llamadas de Webex y proporcionar transcripción de texto. Los usuarios informan de que la funcionalidad de transcripción está disponible actualmente, pero no proporciona una forma de guardar las transcripciones localmente. Existe confusión acerca de la diferencia entre los subtítulos y las transcripciones, ya que los subtítulos no aparecen como una opción visible en la interfaz de configuración del usuario. También existen dudas sobre la compatibilidad multilingüe de las llamadas y sobre si los subtítulos están habilitados en el sistema.

Los usuarios observan que la transcripción aparece como una opción de Transcripción durante las llamadas, pero no pueden encontrar una opción de subtítulos independiente en la sección Experiencia de llamada del usuario. Durante la prueba, no se detectó el cambio de idioma durante las llamadas y no existe ningún método aparente para exportar transcripciones en directo localmente.

Entorno

- Plataforma de llamadas Webex
- cliente de aplicación Webex
- Entorno de productos híbridos y en la nube
- Versión de software 1.X

Resolución

Webex Calling admite subtítulos en vivo y funciones de transcripción de llamadas, que se pueden configurar en varios niveles dentro de la organización.

La configuración y el uso de estas funciones siguen procedimientos específicos.

Habilitar subtítulos y transcripción

Los títulos se pueden habilitar en tres niveles diferentes en Llamadas Webex:

- Nivel de organización
- Nivel de ubicación
- Nivel de usuario

Para configurar estos ajustes, consulte la documentación de Webex para habilitar y administrar subtítulos y transcripciones de llamadas. El proceso de configuración implica el acceso a la interfaz administrativa adecuada para cada nivel.

Comprender la diferencia entre títulos y transcripciones

Existen diferencias claras entre los títulos y las transcripciones en las llamadas de Webex.

Subtítulos (subtítulos opcionales)

- Mostrar palabras habladas como texto durante una llamada en directo.
- No se puede conservar el contenido hablado anterior.
- Actualice al instante mientras los participantes hablan.
- Aparecen en la interfaz cliente y se pueden etiquetar como Transcript en lugar de como un control de títulos independiente.

Transcripciones

- Registro escrito completo del contenido hablado de la llamada.
- Permite a los usuarios revisar la conversación completa o ponerse al día sobre los detalles perdidos.
- Se puede acceder y descargar cuando la grabación de llamadas con transcripción está habilitada.
- Disponible a través de la aplicación Webex, el centro de usuario o el centro de control.

Acceso a subtítulos en directo durante llamadas

Durante una llamada activa, los títulos se pueden activar mediante el icono CC situado en la parte inferior izquierda de la interfaz de llamada. La función puede aparecer como Transcripción en el cliente que llama en lugar de como una opción de títulos etiquetados por separado.

Descargar transcripciones

Las transcripciones descargables solo están disponibles cuando está habilitada la grabación de llamadas con transcripción. Se puede acceder a estas transcripciones y descargarlas como archivos .vtt a través del flujo de trabajo de grabación, no desde la vista de transcripción de llamadas en directo.

Compatibilidad con varios idiomas

Comportamiento actual de las llamadas Webex para la compatibilidad de idiomas:

- Los subtítulos en directo son compatibles con varios idiomas
- Las transcripciones de llamadas grabadas tienen una compatibilidad de idiomas más limitada
- Webex Calling no documenta actualmente el soporte para la detección automática de

idioma o el cambio de idioma de la llamada media para llamadas telefónicas

- La conmutación multilingüe dinámica durante la misma llamada no es una función documentada

Causa

La confusión surge de la presentación diferente de las funciones de subtítulos y transcripción en la interfaz de llamada de Webex. La función de transcripción en directo aparece como Transcripción en lugar de como una opción Closed Captions distinta, lo que genera incertidumbre sobre la funcionalidad disponible. Además, no se comprendían claramente los requisitos para la descarga de transcripciones (la grabación de llamadas debe estar habilitada) ni las limitaciones actuales de compatibilidad con varios idiomas durante las llamadas.

Contenido relacionado

- Habilitar y administrar subtítulos y transcripciones de llamadas
- Soporte técnico y descargas de Cisco

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).