Solución de problemas de diferencias de configuración del sitio WebEx: grabación de transcripciones y configuración del vestíbulo

Contenido

Problema

El sitio de producción de Webex (otda-oah.webex.com) no mostró las opciones de Grabación de transcripción en la interfaz del concentrador de control, mientras que el sitio de prueba (otda-oah-test.webex.com) mostró estas opciones normalmente. Además, las personas que llamaban podían participar directamente en las reuniones en el lugar de producción en lugar de esperar en el vestíbulo hasta que se les admitiera, que era el comportamiento esperado observado en el lugar de prueba.

Al intentar acceder a la funcionalidad de transcripción de grabación en el sitio de producción, los usuarios encontraron que el botón Transcripciones de grabación no estaba disponible en la configuración del sitio, lo que les impedía habilitar la generación de transcripciones para las reuniones grabadas. Esta discordancia de configuración entre los entornos de producción y de prueba provocaba experiencias de usuario incoherentes y limitaba las capacidades de grabación de reuniones.

Entorno

- Productos híbridos y en la nube de Webex
- Sitio de producción: otda-oah.webex.com
- Sitio de prueba: otda-oah-test.webex.com
- Interfaz de administración de Webex Control Hub
- Funciones de grabación y transcripción de reuniones
- Configuración de acceso telefónico y gestión del vestíbulo

Resolución

La resolución implicaba identificar y corregir las diferencias de configuración a nivel de sitio entre los sitios de producción y de prueba de Webex a través de estos pasos:

Paso 1: Identificar diferencias de configuración

La investigación reveló estas discordancias de configuración:

- Configuración de grabación de transcripciones:
    - Lugar de producción: La alternancia Grabación de transcripciones se estableció en 0 (deshabilitada).
    - Lugar de la prueba: La opción Grabación de transcripciones estaba en blanco (el valor predeterminado es activado).
- Configuración del comportamiento del lobby:
    - Lugar de producción: "Participe en reuniones directamente" para personas que no estén invitadas o que no hayan iniciado sesión
    - Lugar de la prueba: "Espere en el vestíbulo hasta que los admitan" para las personas que no estén invitadas o que no hayan iniciado sesión

Paso 2: Habilitar grabación de transcripciones mediante aprovisionamiento

Se creó una notificación de suministro (RITM0423478) y se envió para habilitar la grabación de transcripciones en el sitio de producción. El cambio de aprovisionamiento se ejecutó durante un período de mantenimiento planificado.

Una vez finalizado el cambio de aprovisionamiento, la opción Grabación de transcripciones se hizo visible en la interfaz del centro de control del sitio de producción.

Paso 3: Verificar la funcionalidad de transcripción de grabación

Se llevaron a cabo pruebas para validar la función Recording Transcripts:

- Se programaron reuniones de prueba y se organizaron en el sitio de producción.
- Las reuniones generaron con éxito grabaciones y transcripciones.
- Se confirmó que la alternancia Grabación de transcripciones es visible y funcional en el Centro de control.

Paso 4: Configuración del comportamiento del lobby de direcciones

La diferencia de comportamiento del lobby se identificó como un problema de configuración separado. Se asignó a los administradores del sitio de producción para habilitar el ajuste "Esperar en el vestíbulo hasta que se les admita" durante la ventana de mantenimiento para que coincidiera con el comportamiento del sitio de prueba.

Nota: Los cambios de configuración realizados en la configuración de la reunión se aplican normalmente a las reuniones recién creadas de inmediato, mientras que las reuniones creadas antes del cambio pueden conservar su configuración anterior y deben volver a crearse para heredar la nueva configuración.

Causa

El problema se debe a diferencias de configuración en el nivel de sitio entre los sitios de producción y de prueba de Webex. La característica Grabación de transcripciones se deshabilitó explícitamente en el sitio de producción mediante una alternancia de nivel de sitio establecida en 0, mientras que el sitio de prueba usó la configuración habilitada predeterminada (valor en blanco). Además, el sitio de producción disponía de diferentes configuraciones de gestión de recepciones que permitían a las personas que llamaban sin invitación o sin conexión participar en las reuniones directamente, mientras que el sitio de prueba estaba configurado para exigir a estas personas que esperaran en la recepción hasta que fueran admitidas.

Contenido relacionado

- 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).