Webex Calling Closed Captions et configuration de la transcription des appels

Table des matières

Problème

Les administrateurs doivent comprendre les options disponibles pour capturer les appels Webex Calling et fournir la transcription de texte. Les utilisateurs signalent que la fonctionnalité de transcription est actuellement disponible, mais qu'elle ne permet pas d'enregistrer les transcriptions localement. Il existe une confusion quant à la différence entre les sous-titres et les transcriptions, les sous-titres n'apparaissant pas en tant qu'option visible dans l'interface de configuration utilisateur. Il existe également des questions concernant la prise en charge multilingue des appels et l'activation des légendes dans le système.

Les utilisateurs constatent que la transcription apparaît en tant qu'option Transcript pendant les appels, mais ils ne peuvent pas localiser une option de légendes distincte dans la section expérience d'appel utilisateur. Au cours du test, aucun changement de langue n'a été détecté pendant les appels et il n'existe apparemment aucune méthode pour exporter localement des transcriptions en direct.

Environnement

- Plateforme d'appel Webex
- Client d'application Webex
- Environnement de produits cloud et hybrides
- Version logicielle 1.X

Résolution

Webex Calling prend en charge les légendes en direct et les fonctions de transcription d'appels, qui peuvent être configurées à plusieurs niveaux au sein de l'entreprise.

La configuration et l'utilisation de ces fonctions suivent des procédures spécifiques.

Activer les légendes et la transcription

Les légendes peuvent être activées à trois niveaux différents dans Webex Calling :

- Niveau d'organisation
- Niveau de localisation
- Niveau utilisateur

Pour configurer ces paramètres, reportez-vous à la documentation Webex pour activer et gérer les sous-titres et les transcriptions d'appels. Le processus de configuration implique l'accès à l'interface d'administration appropriée pour chaque niveau.

Comprendre la différence entre les légendes et les transcriptions

Il existe des différences distinctes entre les légendes et les transcriptions dans Webex Calling.

Légendes (sous-titres)

- Afficher les mots prononcés sous forme de texte pendant un appel en direct.
- Impossible de conserver le contenu vocal précédent.
- Mettez à jour instantanément pendant que les participants parlent.
- Apparaît dans l'interface client et peut être étiqueté comme Transcript plutôt qu'un contrôle de légendes séparé.

Transcriptions

- Enregistrement écrit complet du contenu vocal de l'appel.
- Permettre aux utilisateurs de revoir la conversation complète ou de rattraper les détails manqués.
- Accessible et téléchargeable lorsque l'enregistrement des appels avec transcription est activé.
- Disponible via l'application Webex, le concentrateur utilisateur ou le concentrateur de contrôle.

Accéder aux légendes en direct pendant les appels

Pendant un appel actif, les légendes peuvent être activées à l'aide de l'icône CC située en bas à gauche de l'interface d'appel. La fonctionnalité peut apparaître sous la forme Transcript dans le client appelant plutôt que sous la forme d'une option de légendes étiquetées séparément.

Télécharger les transcriptions

Les transcriptions téléchargeables ne sont disponibles que lorsque l'enregistrement des appels avec transcription est activé. Ces transcriptions sont accessibles et téléchargeables sous forme de fichiers .vtt via le workflow d'enregistrement, et non depuis la vue de transcription en cours d'appel.

Prise en charge multilingue

Comportement d'appel Webex actuel pour la prise en charge linguistique :

- Les sous-titres en direct prennent en charge plusieurs langues
- Les transcriptions d'appels enregistrés ont une prise en charge linguistique plus limitée
- Webex Calling ne fournit actuellement aucune documentation sur la prise en charge de la

détection automatique de langue ou de la commutation de langue en cours d'appel pour les appels téléphoniques

- La commutation multilingue dynamique au cours d'un même appel n'est pas une fonctionnalité documentée

Motif

La confusion provient de la présentation différente des fonctions de légende et de transcription dans l'interface Webex Calling. La fonction de transcription en direct apparaît sous la forme Transcription plutôt que d'une option Closed Captions distincte, ce qui entraîne une incertitude quant aux fonctionnalités disponibles. De plus, les exigences relatives au téléchargement des transcriptions (l'enregistrement des appels doit être activé) et les limites actuelles de la prise en charge multilingue pendant les appels n'étaient pas clairement comprises.

Autres informations utiles

- Activer et gérer les sous-titres et les transcriptions d'appels
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.