Dépannage des différences de configuration du site WebEx - Enregistrement des transcriptions et paramètres du hall

Table des matières

Problème

Le site WebEx de production (otda-oah.webex.com) n'a pas affiché les options Recording Transcript dans l'interface du Control Hub, alors que le site de test (otda-oah-test.webex.com) a affiché ces options normalement. En outre, les appelants qui appelaient par ligne commutée ont pu se joindre aux réunions directement sur le site de production au lieu d'attendre dans le hall jusqu'à ce qu'ils soient admis, ce qui était le comportement attendu sur le site de test.

Lors d'une tentative d'accès à la fonctionnalité d'enregistrement de transcriptions sur le site de production, les utilisateurs ont constaté que le basculement Enregistrement de transcriptions était totalement indisponible dans les paramètres du site, ce qui les a empêchés d'activer la génération de transcriptions pour les téléconférences enregistrées. Cette disparité de configuration entre les environnements de production et de test a entraîné des expériences utilisateur incohérentes et des capacités d'enregistrement de téléconférences limitées.

Environnement

- Produits cloud et hybrides Webex
- Site de production : otda-oah.webex.com
- Site de test : otda-oah-test.webex.com
- Interface d'administration du Webex Control Hub
- Fonctionnalités d'enregistrement et de transcription des réunions
- Paramètres d'accès commuté et de gestion du hall

Résolution

La résolution impliquait l'identification et la correction des différences de configuration au niveau du site entre les sites WebEx de production et de test par le biais des étapes suivantes :

Étape 1: Identifier les différences de configuration

L'enquête a révélé ces incohérences de configuration :

- Paramètre d'enregistrement des transcriptions :
  - Site de production : La bascule Recording Transcripts a été définie sur 0 (désactivée).
  - Site de test : L'option Recording Transcripts était vide (activée par défaut).
- Cadre de comportement du hall :
  - Site de production : « Rejoindre les téléconférences directement » pour les appelants non invités/non connectés
  - Site de test : « Attendez dans le hall jusqu'à ce qu'ils soient admis » pour les appelants non invités/non connectés

Étape 2: Activer l'enregistrement des transcriptions via Provisioning

Un ticket d'approvisionnement (RITM0423478) a été créé et envoyé pour activer l'enregistrement des transcriptions sur le site de production. La modification d'approvisionnement a été exécutée pendant une fenêtre de maintenance planifiée.

Une fois la modification de mise en service terminée, l'option Recording Transcripts est devenue visible dans l'interface du Control Hub pour le site de production.

Étape 3: Vérifier la fonctionnalité de transcription d'enregistrement

Des tests ont été effectués pour valider la fonction d'enregistrement des transcriptions :

- Des réunions de test ont été planifiées et hébergées sur le site de production.
- Les téléconférences ont généré des enregistrements et des transcriptions.

- Il a été confirmé que le bouton Recording Transcripts était visible et fonctionnel dans le Control Hub.

Étape 4: Configuration du comportement du lobby des adresses

La différence de comportement du hall a été identifiée comme un problème de configuration distinct. Les administrateurs du site de production ont été chargés d'activer le paramètre « Attendre dans le hall jusqu'à ce qu'ils soient admis » au cours de la fenêtre de maintenance afin de correspondre au comportement du site de test.

Remarque : Les modifications de configuration apportées aux paramètres de téléconférence s'appliquent généralement immédiatement aux téléconférences nouvellement créées, tandis que les téléconférences créées avant la modification peuvent conserver leurs paramètres précédents et doivent être recréées pour hériter de la nouvelle configuration.

Motif

Le problème est dû à des différences de configuration au niveau du site entre les sites Webex de production et de test. La fonctionnalité d'enregistrement des transcriptions a été explicitement désactivée sur le site de production via une bascule au niveau du site définie sur 0, tandis que le site de test utilisait le paramètre activé par défaut (valeur vide). En outre, le site de production disposait de différents paramètres de gestion du hall qui permettaient aux appelants non invités ou non connectés de se joindre directement aux téléconférences, alors que le site de test était configuré pour exiger que ces appelants attendent dans le hall jusqu'à ce qu'ils soient admis.

Autres informations utiles

- 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.