Résolution du problème de mise en page de l'enregistrement WebEx avec Stage Sync sur une plate-forme non convergente

Table des matières

Problème

Un webinaire WebEx s'affiche en mode grille pendant les 48 premières minutes, bien qu'un intervenant ait été épinglé à la scène depuis le début de la session. L'enregistrement a ensuite basculé correctement vers la disposition de scène synchronisée autour de la marque de 48 minutes et a maintenu cette disposition jusqu'à la fin de l'enregistrement. Ce comportement s'est produit lorsque tous les participants étaient des participants vidéo sans partage de contenu pendant la période concernée. L'animateur a confirmé que le WOW Theatre a été épinglé dès le début lorsque la scène a été synchronisée, et un participant supplémentaire (Michael Kelly) a été ajouté à la disposition vers la 48e minute.

Environnement

- Webinaire Webex Events sur une plate-forme non convergente
- Webex App version 46.6.0.98
- Site : tdbg.webex.com
- ID du site : 2686122
- Environnement : pgfcfgdb
- Activer l'architecture convergente : Oui
- Activer les webinaires convergents : Non
- Hôte utilisant l'application de bureau Webex
- Enregistrement cloud activé

Résolution

L'étude technique a révélé les résultats suivants concernant le comportement de la mise en page de l'enregistrement :

Analyse du journal du serveur principal

L'examen des journaux du serveur principal a confirmé la séquence d'événements suivante :

Minutes 0-48 :

- Le client a synchronisé la présentation de la vue de la scène.
- Aucun utilisateur n'était présent dans la disposition de la scène pendant cette période.
- Ce scénario n'est pas pris en charge lors de l'enregistrement sur la plate-forme non convergente.
- Par conséquent, la disposition de la scène n'a pas été utilisée pour l'enregistrement pendant cette période.

Minutes 49-87 :

- Le client a de nouveau synchronisé la présentation de la vue de la scène.
- La mise en scène incluait un utilisateur pendant cette période.
- L'enregistrement reflétait correctement la disposition de la scène synchronisée.

Limites des enquêtes

Les journaux détaillés qui auraient fourni des preuves concluantes des paramètres de disposition transmis du client au serveur principal n'étaient plus disponibles au moment de l'enquête. Les paramètres pour les mises en page intermédiaires sont transmis du client Webex au serveur principal, et sans ces journaux spécifiques, il n'était pas possible de déterminer définitivement si le problème était causé par le client ou par une utilisation incorrecte de la mise en page intermédiaire.

Tentatives de réplication

Plusieurs tentatives de réplication du problème ont échoué. L'utilisateur a effectué plusieurs tests mais n'a pas pu reproduire le problème. Des webinaires supplémentaires organisés le même jour avec partage de contenu ont fonctionné correctement sans aucun problème de mise en page.

Motif

La cause principale a été attribuée à une limitation de la plate-forme de webinaire non convergée où les dispositions de scène sans utilisateurs ne sont pas prises en charge lors de l'enregistrement. Les journaux du serveur principal ont indiqué qu'au cours des 48 premières minutes, alors que le client avait synchronisé la présentation de la vue de la scène, aucun utilisateur n'était présent dans cette présentation. Cette configuration n'est pas prise en charge pour l'enregistrement sur la plate-forme non convergée, ce qui entraîne la définition par défaut de l'enregistrement en mode grille jusqu'à ce qu'un utilisateur ait été correctement ajouté à la disposition de la scène autour de la marque de 48 minutes.

L'écart entre les actions signalées par l'hôte et les journaux du serveur principal n'a pas pu être résolu de manière concluante en raison de l'indisponibilité de journaux détaillés côté client qui indiqueraient les paramètres exacts transmis au serveur principal.

Autres informations utiles

- Webex - Enregistrez une réunion et un webinaire dans le cloud
- Présentations vidéo dans les téléconférences et les webinaires
- Problèmes connus et limites des webinaires WebEx
- 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.