Webex Calling Closed Captions e configurazione della trascrizione delle chiamate

Sommario

Problema

Gli amministratori devono capire le opzioni disponibili per acquisire le chiamate Webex Calling e fornire la trascrizione del testo. Gli utenti segnalano che la funzionalità di trascrizione è attualmente disponibile, ma non consente di salvare le trascrizioni localmente. C'è confusione riguardo alla differenza tra sottotitoli codificati e trascrizioni, con le didascalie che non appaiono come opzione visibile nell'interfaccia di configurazione utente. Sono inoltre disponibili domande relative al supporto multilingue per le chiamate e alla posizione in cui le didascalie sono abilitate nel sistema.

Gli utenti osservano che la trascrizione appare come un'opzione Trascrizione durante le chiamate, ma non possono individuare un'opzione didascalie separata nella sezione esperienza chiamata utente. Durante il test, la commutazione della lingua non è stata rilevata durante le chiamate e non esiste un metodo apparente per esportare le trascrizioni in tempo reale localmente.

Ambiente

- Webex Calling platform
- Client Webex App
- Ambiente Cloud e Hybrid Products
- Software versione 1.X

Risoluzione

Webex Calling supporta sia le didascalie in diretta che le funzioni di trascrizione delle chiamate, che possono essere configurate a più livelli all'interno dell'organizzazione.

La configurazione e l'utilizzo di queste funzionalità sono conformi a procedure specifiche.

Abilita didascalie e trascrizione

In Webex Calling è possibile abilitare le didascalie a tre livelli:

- Livello organizzazione
- Livello ubicazione
- Livello utente

Per configurare queste impostazioni, consultare la documentazione di Webex per l'abilitazione e la gestione di sottotitoli codificati e trascrizioni delle chiamate. Il processo di configurazione comporta l'accesso all'interfaccia amministrativa appropriata per ogni livello.

Comprendere la differenza tra didascalie e trascrizioni

In Webex Calling vi sono notevoli differenze tra didascalie e trascrizioni.

Sottotitoli (sottotitoli codificati)

- Visualizza le parole pronunciate come testo durante una chiamata in diretta.
- Impossibile mantenere il contenuto parlato precedente.
- Aggiornamento immediato in base al numero di partecipanti.
- Viene visualizzato nell'interfaccia del client e può essere etichettato come Trascrizione anziché come un controllo didascalia separato.

Trascrizioni

- Registrazione scritta completa del contenuto parlato della chiamata.
- Consenti agli utenti di rivedere l'intera conversazione o di recuperare i dettagli mancanti.
- È accessibile e scaricabile quando è abilitata la registrazione delle chiamate con trascrizione.
- Disponibile tramite l'app Webex, l'hub utente o il control hub.

Accesso ai sottotitoli durante le chiamate

Durante una chiamata attiva, è possibile abilitare le didascalie utilizzando l'icona CC in basso a sinistra dell'interfaccia di chiamata. La funzione può essere visualizzata come trascrizione nel client chiamante anziché come opzione con etichette separate per le didascalie.

Scarica trascrizioni

Le trascrizioni scaricabili sono disponibili solo quando è attivata la registrazione delle chiamate con trascrizione. È possibile accedere a queste trascrizioni e scaricarle come file .vtt tramite il flusso di lavoro di registrazione, non dalla vista trascrizione chiamata in diretta.

Supporto multilingue

Comportamento corrente di Webex Calling per il supporto delle lingue:

- I sottotitoli in diretta supportano più lingue
- Le trascrizioni delle chiamate registrate hanno un supporto linguistico più limitato
- Webex Calling non documenta attualmente il supporto per il rilevamento automatico della lingua o la commutazione della lingua a media chiamata per le chiamate telefoniche
- La commutazione dinamica multilingue durante la stessa chiamata non è una caratteristica documentata

Causa

La confusione deriva dalla diversa presentazione delle funzioni di didascalia e trascrizione nell'interfaccia di Webex Calling. La funzione di trascrizione dal vivo appare come trascrizione piuttosto che come una distinta opzione di sottotitoli codificati, causando incertezza sulla funzionalità disponibile. Inoltre, i requisiti per il download delle trascrizioni (la registrazione delle chiamate deve essere attivata) e le attuali limitazioni sul supporto multilingue durante le chiamate non sono state comprese chiaramente.

Contenuto correlato

- Attivare e gestire didascalie e trascrizioni delle chiamate
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).