Risoluzione dei problemi relativi alle differenze di configurazione del sito Webex - Registrazione delle trascrizioni e delle impostazioni della sala d'attesa

Sommario

Problema

Sul sito Web di produzione di Webex (otda-oah.webex.com) non sono visualizzate le opzioni di registrazione trascrizione nell'interfaccia dell'hub di controllo, mentre sul sito di test (otda-oah-test.webex.com) tali opzioni sono visualizzate normalmente. Inoltre, i chiamanti dial-in sono stati in grado di partecipare alle riunioni direttamente sul sito di produzione invece di attendere nella sala d'attesa fino a quando non sono stati ammessi, che è stato il comportamento previsto osservato sul sito di test.

Durante il tentativo di accedere alla funzionalità di registrazione della trascrizione nel sito di produzione, gli utenti hanno rilevato che l'opzione Registrazione trascrizioni non era completamente disponibile nelle impostazioni del sito, impedendo loro di abilitare la generazione della trascrizione per le riunioni registrate. Questa mancata corrispondenza tra gli ambienti di produzione e di test ha causato un'esperienza utente incoerente e funzionalità di registrazione delle riunioni limitate.

Ambiente

- Prodotti Webex Cloud e Hybrid
- Sito di produzione: otda-oah.webex.com
- Sito di test: otda-oah-test.webex.com
- Interfaccia di amministrazione di Webex Control Hub
- Funzioni di registrazione e trascrizione di riunioni
- Impostazioni accesso dial-in e gestione sala d'attesa

Risoluzione

La risoluzione implicava l'identificazione e la correzione delle differenze di configurazione a livello di sito tra i siti Webex di produzione e di test attraverso i seguenti passaggi:

Passaggio 1: Identificazione delle differenze di configurazione

L'indagine ha rilevato queste mancate corrispondenze nella configurazione:

- Impostazione registrazione trascrizioni:
    - Sito di produzione: L'opzione Recording Transcripts è stata impostata su 0 (disabilitata).
    - Sito di test: L'opzione Registrazione trascrizioni è vuota (l'impostazione predefinita è attivata).
- Impostazione comportamento sala d'attesa:
    - Sito di produzione: "Partecipa direttamente alle riunioni" per chiamanti non invitati/non connessi
    - Sito di test: "Attendi nella sala di attesa fino a quando non saranno ammessi" per i chiamanti non invitati/non connessi

Passaggio 2: Abilita registrazione trascrizioni tramite provisioning

È stato creato e inviato un ticket di provisioning (RITM0423478) per abilitare la registrazione delle trascrizioni sul sito di produzione. La modifica del provisioning è stata eseguita durante un intervento di manutenzione pianificato.

Al termine del provisioning, l'opzione Registrazione trascrizioni è diventata visibile nell'interfaccia dell'hub di controllo per il sito di produzione.

Passaggio 3: Verifica funzionalità trascrizione registrazione

Sono stati eseguiti test per convalidare la funzione Registrazione trascrizioni:

- Le riunioni di test sono state pianificate e ospitate sul sito di produzione.
- Le riunioni hanno generato sia le registrazioni che le trascrizioni.
- È stato confermato che l'interruttore Registrazione trascrizioni è visibile e funzionante in Control Hub.

Passaggio 4: Configurazione comportamento sala d'attesa indirizzo

La differenza di comportamento della sala di attesa è stata identificata come un problema di configurazione separato. Agli amministratori del sito di produzione è stato assegnato il compito di abilitare l'impostazione "Attendi nella sala d'attesa fino a quando non vengono ammessi" durante la finestra di manutenzione in modo che corrisponda al comportamento del sito di test.

Nota: Le modifiche alla configurazione apportate alle impostazioni della riunione vengono in genere applicate immediatamente alle riunioni appena create, mentre le riunioni create prima della modifica possono mantenere le impostazioni precedenti e devono essere ricreate per ereditare la nuova configurazione.

Causa

Il problema è stato causato da differenze di configurazione a livello di sito tra i siti Webex di produzione e di test. La funzione Registrazione trascrizioni è stata esplicitamente disabilitata sul sito di produzione tramite un interruttore a livello di sito impostato su 0, mentre il sito di test ha utilizzato l'impostazione predefinita abilitata (valore vuoto). Inoltre, il sito di produzione disponeva di diverse impostazioni di gestione della sala di attesa che consentivano ai chiamanti non invitati o non connessi di partecipare direttamente alle riunioni, mentre il sito di test era configurato per richiedere a questi chiamanti di attendere nella sala di attesa fino al momento dell'ammissione.

Contenuto correlato

- 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).