Risoluzione dei problemi di layout di registrazione del webinar Webex con Stage Sync su piattaforma non convergente

Sommario

Problema

Registrazione di un webinar Webex visualizzata in layout Grid View per i primi 48 minuti, nonostante un altoparlante sia stato aggiunto al palco dall'inizio della sessione. La registrazione passò quindi correttamente al layout della fase sincronizzata intorno al segno di 48 minuti e mantenne questo layout fino alla fine della registrazione. Questo comportamento si è verificato quando tutti i partecipanti erano partecipanti video senza condivisione di contenuti durante l'intervallo di tempo interessato. Il conduttore ha confermato che il WOW Theatre è stato bloccato dall'inizio quando il palco è stato sincronizzato, e un partecipante aggiuntivo (Michael Kelly) è stato aggiunto al layout intorno al 48° minuto.

Ambiente

- Webex Events Webinar su piattaforma non convergente
- Webex App versione 46.6.0.98
- Sito: tdbg.webex.com
- ID sito: 2686122
- Ambiente: pgfcfgdb
- Abilita architettura convergente: Sì
- Abilita webinar convergenti: No
- Host che utilizza l'applicazione desktop Webex
- Registrazione cloud abilitata

Risoluzione

L'indagine tecnica ha rivelato queste conclusioni sul comportamento del layout della registrazione:

Analisi log server back-end

L'analisi dei registri del server back-end ha confermato la seguente sequenza di eventi:

Minuti 0-48:

- Il client ha sincronizzato il layout della visualizzazione stadio.
- Nessun utente presente nel layout della fase durante questo periodo.
- Questo scenario non è supportato durante la registrazione su una piattaforma non convergente.
- Pertanto, il layout della fase non è stato utilizzato per la registrazione in questo periodo di tempo.

Minuti 49-87:

- Il client ha sincronizzato di nuovo il layout della visualizzazione della lavagna.
- Il layout della fase includeva un utente durante questo periodo.
- La registrazione rispecchiava correttamente il layout dello stage sincronizzato.

Limitazioni dell'indagine

I registri dettagliati che avrebbero fornito prove inconfutabili dei parametri di layout trasmessi dal client al server back-end non erano più disponibili al momento dell'indagine. I parametri per i layout di stadio vengono trasmessi dal client Webex al server back-end e, senza questi log specifici, non è stato possibile determinare in modo definitivo se il problema è stato causato dal client o da un utilizzo non corretto del layout di stadio.

Tentativi di replica

Più tentativi di replica del problema non riusciti. L'utente ha eseguito diversi test ma non è riuscito a riprodurre il problema. Webinar aggiuntivi condotti lo stesso giorno con condivisione dei contenuti funzionavano correttamente senza problemi di layout.

Causa

La causa principale è stata attribuita a una limitazione della piattaforma webinar non convergente in cui i layout di stage senza utenti non sono supportati durante la registrazione. I registri del server back-end hanno indicato che durante i primi 48 minuti, mentre il client aveva sincronizzato il layout della visualizzazione della fase, nessun utente era presente in tale layout. Questa configurazione non è supportata per la registrazione su una piattaforma non convergente. Di conseguenza, la registrazione viene impostata automaticamente sulla visualizzazione griglia fino a quando un utente non viene aggiunto correttamente al layout della lavagna intorno al segno di 48 minuti.

Impossibile risolvere definitivamente la discrepanza tra le azioni segnalate dall'host e i log back-end a causa della mancata disponibilità di log dettagliati sul lato client che mostrerebbero gli esatti parametri trasmessi al server back-end.

Contenuto correlato

- Webex - Registrazione di una riunione e di un webinar nel cloud
- Layout video in riunioni e webinar
- Problemi noti e limitazioni per i webinar Webex
- 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).