Webexサイトの設定の違いのトラブルシューティング：記録トランスクリプトとロビー設定

内容

問題

本番WebExサイト(otda-oah.webex.com)では、コントロールハブインターフェイスに記録トランスクリプトオプションが表示されませんでしたが、テストサイト(otda-oah-test.webex.com)ではこれらのオプションが正常に表示されていました。また、ダイヤルイン発信者は、許可されるまでロビーで待つ必要がなくなり、本番サイトで直接会議に参加できます。これは、テストサイトで見られる予想通りの動作です。

本番サイトで記録トランスクリプト機能にアクセスしようとすると、サイト設定で[記録トランスクリプト]切り替えが完全に使用できなくなり、記録された会議のトランスクリプトの生成を有効にすることができなくなりました。この実稼働環境とテスト環境の設定のミスマッチにより、ユーザエクスペリエンスに一貫性がなくなり、会議のレコーディング機能が制限されてしまいました。

環境

- Webexクラウドおよびハイブリッド製品
- 実稼働サイト：otda-oah.webex.com
- テストサイト：otda-oah-test.webex.com
- Webex Control Hub管理インターフェイス
- 会議の記録および文字変換機能
- ダイヤルインアクセスおよびロビー管理設定

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行して、実稼働WebExサイトとテストWebExサイト間の

サイトレベルの設定の違いを特定し、修正する必要があります。

ステップ1：設定の違いを特定する

調査の結果、次の設定の不一致が明らかになりました。

- 記録トランスクリプト設定：
  - 制作サイト：記録トランスクリプト切り替えが0（無効）に設定されました。
  - テストサイト：記録トランスクリプトの切り替えが空白でした（既定では有効）。
- ロビー動作の設定：
  - 実稼働サイト：招待されていない、または署名されていない発信者に対する「直接会議に参加」
  - テストサイト：招待されていない、または署名されていない発信者については、「許可されるまでロビーで待つ」

ステップ2：プロビジョニングによる記録トランスクリプトの有効化

プロビジョニングチケット(RITM0423478)が作成され、実稼働サイトで記録トランスクリプトを有効にするために送信されました。プロビジョニングの変更は、計画されたメンテナンスの時間帯に実行されました。

プロビジョニングの変更が完了すると、本番サイトのコントロール・ハブ・インタフェースに[Recording Transcripts]オプションが表示されるようになります。

ステップ3：記録トランスクリプト機能の確認

テストを実施し、記録トランスクリプト機能を検証しました。

- テスト会議がスケジュールされ、実稼働サイトでホストされました。
- 会議で記録と記録の両方が正常に生成されました。

- Control HubでRecording Transcriptsトグルが表示され、機能していることが確認されました。

ステップ4：アドレスロビー動作の設定

ロビー動作の違いは、別の設定の問題として特定されました。本番サイトの管理者には、メンテナンス・ウィンドウ中に「許可されるまで口ビーで待機する」設定を有効にして、テスト・サイトの動作に合わせるように割り当てられました。

注：ミーティング設定の設定変更は、通常、新しく作成されたミーティングにただちに適用されます。一方、変更前に作成されたミーティングは、以前の設定を保持でき、新しい設定を継承するために再作成する必要があります。

原因

この問題は、実稼働サイトとテストWebExサイトのサイトレベルの設定の違いによって発生しました。テスト・サイトでデフォルトの有効な設定（空白の値）が使用されている間、本番サイトではサイト・レベルの切り替え設定を0に設定することで、トランスクリプトの記録機能を明示的に無効にしました。 さらに、運用サイトには、招待されていない発信者または署名されていない発信者が直接ミーティングに参加できる口ビー管理設定が異なっていましたが、テストサイトでは、これらの発信者が許可されるまで口ビーで待つように設定されました。

関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。