Webex Calling Closed Captions and Call Transcription Configuration(Webex 통화 폐쇄 캡션 및 통화 기록 컨피그레이션)

목차

문제

관리자는 Webex Calling 통화 캡처 및 텍스트 기록 제공에 사용할 수 있는 옵션을 이해해야 합니다. 사용자는 현재 기록 기능을 사용할 수 있다고 보고하지만 기록을 로컬에 저장할 수는 없습니다. 사용자 구성 인터페이스에서 캡션이 표시되는 옵션이 아닌 경우, 폐쇄 캡션과 기록 간의 차이점에 대해 혼동됩니다. 통화 및 시스템에서 캡션이 활성화된 위치에 대한 다국어 지원과 관련된 질문도 있습니다.

사용자는 통화 중 녹음이 Transcript 옵션으로 표시되지만 사용자 통화 경험 섹션에서 별도의 캡션 옵션을 찾을 수 없습니다. 테스트 중에는 통화 중에 언어 전환이 감지되지 않았으며 라이브 스크립트를 로컬로 내보낼 수 있는 분명한 방법이 없습니다.

환경

- Webex Calling 플랫폼
- Webex App 클라이언트
- 클라우드 및 하이브리드 제품 환경
- 소프트웨어 버전 1.X

해결

Webex Calling은 라이브 캡션과 통화 기록 기능을 모두 지원하며, 조직 내 여러 레벨에서 구성할 수

있습니다.

이러한 기능의 컨피그레이션 및 사용법은 특정 절차를 따릅니다.

캡션 및 전사 사용

캡션은 Webex Calling에서 다음 세 가지 레벨로 활성화할 수 있습니다.

- 조직 수준
- 위치 레벨
- 사용자 레벨

이러한 설정을 구성하려면 폐쇄 캡션 및 통화 변환 사용 및 관리에 대한 Webex 설명서를 참조하십시오. 컨피그레이션 프로세스에는 각 레벨에 적합한 관리 인터페이스에 액세스하는 것이 포함됩니다.

캡션과 스크립트의 차이점 이해

Webex Calling에는 캡션과 녹취에 뚜렷한 차이가 있습니다.

캡션(선택 캡션)

- 실시간 통화 중에 음성 단어를 텍스트로 표시합니다.
- 이전 음성 콘텐츠를 유지할 수 없습니다.
- 참가자가 말하는 즉시 업데이트합니다.
- 클라이언트 인터페이스에 나타나며 별도의 캡션 컨트롤이 아닌 트랜스크립트로 레이블이 지정될 수 있습니다.

성적 증명서

- 통화의 음성 내용에 대한 완전한 서면 레코드입니다.
- 사용자가 전체 대화를 검토하거나 누락된 세부 정보를 파악할 수 있습니다.
- 녹음이 있는 통화 녹음이 활성화된 경우 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.
- Webex App, User Hub 또는 Control Hub를 통해 사용 가능합니다.

통화 중 라이브 캡션 액세스

활성 통화 중에 통화 인터페이스의 왼쪽 하단에 있는 CC 아이콘을 사용하여 캡션을 활성화할 수 있습니다. 이 기능은 별도로 레이블이 지정된 캡션 옵션이 아니라 발신 클라이언트에서 Transcript로 나타날 수 있습니다.

성적 증명서 다운로드

다운로드 가능한 트랜스크립트는 트랜스크립션이 있는 통화 녹음이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이러한 기록은 라이브 통화 기록 보기가 아니라 녹음 워크플로를 통해 .vtt 파일로 액세스하고 다운로드할 수 있습니다.

다국어 지원

언어 지원을 위한 현재 Webex 통화 동작:

- 실시간 선택 캡션은 여러 언어를 지원합니다.
- 녹음된 통화 녹취록은 언어 지원이 더 제한적입니다.
- Webex Calling은 현재 전화 통화에 대한 자동 언어 감지 또는 통화 중 언어 전환에 대한 지원을 문서화하지 않습니다
- 동일한 통화 중에 동적 다국어 스위칭은 문서화된 기능이 아님

원인

Webex Calling(Webex 통화) 인터페이스에 캡션과 트랜스크립트 기능이 다르게 표시되면서 혼란이 발생합니다. 라이브 전사 기능은 별도의 Closed Captions(폐쇄 캡션) 옵션이 아니라 Transcript(트랜스크립트)로 표시되므로 사용 가능한 기능에 대한 불확실성이 유발됩니다. 또한 녹취록을 다운로드하기 위한 요구 사항(통화 녹음이 활성화되어야 함)과 통화 중 다국어 지원에 대한 현재의 제한 사항을 명확히 이해하지 못했습니다.

관련 콘텐츠

- 선택 캡션 및 통화 변환 사용 및 관리
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.