# Webex Calling Closed Captions e configuração de transcrição de chamadas

## Contents

## Problema

Os administradores precisam entender as opções disponíveis para capturar chamadas do Webex Calling e fornecer transcrição de texto. Os usuários relatam que a funcionalidade de transcrição está disponível no momento, mas não fornece uma maneira de salvar as transcrições localmente. Há confusão sobre a diferença entre legendas e transcrições fechadas, com legendas não aparecendo como uma opção visível na interface de configuração do usuário. Também há perguntas sobre o suporte multilíngue para chamadas e onde as legendas estão habilitadas no sistema.

Os usuários observam que a transcrição aparece como uma opção de Transcrição durante as chamadas, mas não podem localizar uma opção de legendas separadas na seção de experiência de chamada do usuário. Durante o teste, a comutação de idioma não foi detectada durante as chamadas e não há nenhum método aparente para exportar transcrições ao vivo localmente.

## Ambiente

- Plataforma de chamada Webex
- cliente de aplicativo Webex
- Ambiente de nuvem e produtos híbridos
- Software versão 1.X

## Resolução

O Webex Calling oferece suporte a recursos de legendas ao vivo e transcrição de chamadas, que podem ser configurados em vários níveis dentro da organização.

A configuração e o uso desses recursos seguem procedimentos específicos.

## Ativar legendas e transcrição

As legendas podem ser ativadas em três níveis diferentes no Webex Calling:

- Nível da organização
- Nível do local
- Nível de usuário

Para definir essas configurações, consulte a documentação do Webex para habilitar e gerenciar closed captions e transcrições de chamadas. O processo de configuração envolve acessar a interface administrativa apropriada para cada nível.

## Entender a diferença entre legendas e transcrições

Há diferenças distintas entre legendas e transcrições no Webex Calling.

Legendas (legendas codificadas)

- Exibir palavras faladas como texto durante uma chamada em tempo real.
- Não é possível reter o conteúdo falado anteriormente.
- Atualize instantaneamente com a fala dos participantes.
- Aparece na interface do cliente e pode ser rotulado como Transcript em vez de um controle de legendas separadas.

Transcrições

- Preencha o registro escrito do conteúdo falado da chamada.
- Permitir que os usuários revisem a conversa completa ou acompanhem os detalhes perdidos.
- Pode ser acessado e baixado quando a gravação de chamada com transcrição estiver habilitada.
- Disponível por meio do aplicativo Webex, User Hub ou Control Hub.

## Acessar Legendas Dinâmicas Durante Chamadas

Durante uma chamada ativa, as legendas podem ser ativadas usando o ícone CC localizado na parte inferior esquerda da interface da chamada. O recurso pode aparecer como Transcrição no cliente de chamada em vez de aparecer como uma opção de legendas rotuladas separadamente.

## Baixar transcrições

As transcrições para download só estão disponíveis quando a gravação de chamada com transcrição está habilitada. Essas transcrições podem ser acessadas e baixadas como arquivos .vtt por meio do fluxo de trabalho de gravação, não da exibição da transcrição em tempo real.

## Suporte a vários idiomas

Comportamento atual do Webex Calling para suporte a idiomas:

- As legendas codificadas ao vivo oferecem suporte a vários idiomas
- As transcrições de chamadas gravadas têm suporte de idioma mais limitado
- O Webex Calling atualmente não documenta suporte para detecção automática de idioma ou comutação de idioma durante a chamada para chamadas telefônicas
- A comutação multilíngue dinâmica durante a mesma chamada não é um recurso

documentado

## Causa

A confusão surge da apresentação diferente de recursos de legenda e transcrição na interface do Webex Calling. O recurso de transcrição ao vivo aparece como Transcrição em vez de uma opção distinta de Legendas Codificadas, levando à incerteza sobre a funcionalidade disponível. Além disso, os requisitos para o download de transcrições (a gravação de chamadas deve ser habilitada) e as limitações atuais no suporte multilíngue durante as chamadas não foram claramente compreendidos.

## Conteúdo relacionado

- Habilitar e gerenciar legendas codificadas e transcrições de chamadas
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.