Resolva o problema de layout de gravação do webinar do Webex com a sincronização de estágios em uma plataforma não convergente

Contents

Problema

Uma gravação de webinar do Webex exibida no layout de exibição de grade durante os primeiros 48 minutos, apesar de ter um locutor fixado no palco desde o início da sessão. A gravação, em seguida, mudou corretamente para o layout de estágio sincronizado em torno da marca de 48 minutos e manteve este layout até o final da gravação. Esse comportamento ocorreu quando todos os participantes eram participantes de vídeo sem compartilhamento de conteúdo durante o período afetado. O anfitrião confirmou que o WOW Theatre foi marcado desde o início quando o palco foi sincronizado, e um participante adicional (Michael Kelly) foi adicionado ao layout por volta dos 48 minutos.

Ambiente

- Webex Events Webinar em plataforma não convergente
- Webex App versão 46.6.0.98
- Local: tdbg.webex.com
- ID do local: 2686122
- Ambiente: pgfcfgdb
- Permitir arquitetura convergente: Yes
- Habilitar webinars convergentes: No
- Host que usa o aplicativo de desktop Webex
- Gravação na nuvem habilitada

Resolução

A investigação da engenharia revelou estas descobertas em relação ao comportamento do layout de gravação:

Análise de Log do Servidor Back-end

A revisão dos registros do servidor back-end confirmou esta sequência de eventos:

Minutos 0 a 48:

- O cliente sincronizou o layout de exibição de estágio.
- Nenhum usuário estava presente no layout do palco durante este período.
- Não há suporte para este cenário durante a gravação na plataforma não convergente.
- Portanto, o layout do estágio não foi usado para gravação durante esse período.

Minutos 49-87:

- O cliente sincronizou novamente o layout de exibição de estágio.
- O layout do estágio incluía um usuário durante esse período.
- A gravação refletiu corretamente o layout de estágio sincronizado.

Limitações da investigação

Os registros detalhados que teriam fornecido evidências conclusivas sobre os parâmetros de layout transmitidos do cliente para o servidor de back-end não estavam mais disponíveis no momento da investigação. Os parâmetros para layouts de estágio são transmitidos do cliente Webex para o servidor de back-end e, sem esses logs específicos, não foi possível determinar definitivamente se o problema foi causado pelo cliente ou pelo uso incorreto do layout de estágio.

Tentativas de Replicação

Várias tentativas de replicar o problema não tiveram êxito. O usuário executou vários testes, mas

não conseguiu reproduzir o problema. Os webinars adicionais realizados no mesmo dia com compartilhamento de conteúdo funcionaram corretamente sem problemas de layout.

Causa

A causa principal foi atribuída a uma limitação da plataforma de webinar não convergente, em que os layouts de estágio sem usuários não são suportados durante a gravação. Os logs do servidor de back-end indicaram que durante os primeiros 48 minutos, enquanto o cliente havia sincronizado o layout de exibição de estágio, nenhum usuário estava presente nesse layout de estágio. Essa configuração não é suportada para gravação na plataforma não convergente, resultando na gravação assumindo como padrão a exibição de grade até que um usuário tenha sido corretamente adicionado ao layout do palco em torno da marca de 48 minutos.

A discrepância entre as ações relatadas pelo host e os logs de back-end não pôde ser resolvida de forma conclusiva devido à indisponibilidade de logs detalhados do lado do cliente que mostrariam os parâmetros exatos transmitidos ao servidor de back-end.

Conteúdo relacionado

- Webex - Grave uma reunião e um webinar na nuvem
- Layouts de Vídeo em Reuniões e Webinars
- Problemas conhecidos e limitações dos webinars do Webex
- 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.