Webex Calling Closed Captions and Call Transcription Configuration

目录

问题

管理员需要了解可用于捕获Webex呼叫和提供文本转录的选项。用户报告脚本功能当前可用，但无法提供本地保存脚本的方法。隐藏式字幕与记录式字幕之间的区别存在混淆，字幕不会作为用户配置界面中的可见选项出现。有关呼叫的多语言支持以及系统中启用字幕的方面，也存在问题。

用户观察到，在呼叫过程中，转录显示为Transcript选项，但用户呼叫体验部分中找不到单独的字幕选项。在测试期间，在呼叫期间未检测到语言切换，并且没有明显的本地导出实时成绩单的方法。

环境

- Webex呼叫平台
- Webex应用客户端
- 云和混合产品环境
- 软件版本1.X

分辨率

Webex Calling支持实时字幕和呼叫转录功能，可在组织内的多个级别进行配置。

这些功能的配置和使用遵循特定的步骤。

启用字幕和转录

在Webex Calling中，可以在三个不同级别启用字幕：

- 组织级别
- 位置级别
- 用户级别

要配置这些设置，请参阅Webex文档以启用和管理隐藏的字幕和呼叫转录。配置过程包括访问每个级别的相应管理接口。

了解字幕与成绩单之间的区别

在Webex Calling中，字幕和文字记录存在明显差异。

字幕（隐藏字幕）

- 在实时通话期间将语音字词显示为文本。
- 无法保留以前的口头内容。
- 参与者发言时立即更新。
- 显示在客户端界面中，可以标记为Transcript，而不是单独的标题控件。

成绩单

- 呼叫的语音内容的完整书面记录。
- 允许用户查看整个对话或了解遗漏的详细信息。
- 启用带转录的呼叫记录时，可以访问和下载。

- 可通过Webex App、User Hub或Control Hub获取。

在呼叫期间访问实时字幕

在活动呼叫期间，可以使用位于呼叫接口左下角的CC图标启用字幕。该功能在调用客户端中可显示为Transcript，而不是单独标记的标题选项。

下载成绩单

仅当启用了带转录的呼叫记录时，可下载的转录本才可用。可以通过录制工作流程访问这些脚本，并以.vtt文件的形式下载，而不是通过实时通话脚本视图进行下载。

多语言支持

语言支持的当前Webex呼叫行为：

- 实时隐藏字幕支持多种语言
- 录制的通话记录本的语言支持更有限
- Webex Calling当前未记录对自动语言检测或电话呼叫中呼叫语言切换的支持
- 同一呼叫过程中的动态多语言切换不是书面功能

原因

混淆源于在Webex呼叫界面中字幕和文字功能呈现的不同。实时转录功能显示为Transcript，而不是不同的Closed Captions选项，从而导致有关可用功能的不确定性。此外，对下载成绩单的要求（必须启用呼叫录音）以及当前对呼叫期间多语言支持的限制没有得到清楚的理解。

相关内容

- 启用和管理关闭的字幕和呼叫转录
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。