Webex通話隱藏字幕和通話轉錄組態

目錄

問題

管理員需要瞭解可用於捕獲Webex呼叫和提供文本轉錄的選項。使用者報告當前可以使用抄本功能，但無法提供本地儲存抄本的方法。關閉的字幕和文字記錄之間的區別存在混淆，字幕不會作為可見選項顯示在使用者配置介面中。關於呼叫的多語言支援以及系統中啟用字幕的場合也存在問題。

使用者觀察到在呼叫期間轉錄顯示為Transcript選項，但在使用者呼叫體驗部分中找不到單獨的字幕選項。在測試期間，在呼叫期間未檢測到語言切換，並且沒有顯而易見的本地匯出即時成績單的方法。

環境

- Webex通話平台
- Webex應用客戶端
- 雲和混合產品環境
- 軟體版本1.X

解析

Webex Calling支援即時字幕和呼叫轉錄功能，可在組織內的多個級別進行配置。

這些功能的配置和使用遵循特定的步驟。

啟用字幕和轉錄

在Webex Calling中，可以在三個不同級別啟用字幕：

- 組織級別
- 位置級別
- 使用者級別

要配置這些設定，請參閱Webex文檔以啟用和管理關閉的字幕和呼叫轉錄。配置過程包括訪問每個級別的相應管理介面。

理解標題和成績單之間的區別

在Webex Calling中，字幕和筆錄之間存在明顯差異。

字幕（隱藏字幕）

- 在即時呼叫期間將語音字詞顯示為文本。
- 無法保留以前的口頭內容。
- 參與者發言時立即更新。
- 顯示在客戶端介面中，並可標籤為Transcript，而不是單獨的標題控制元件。

筆錄

- 呼叫口述內容的完整書面記錄。
- 允許使用者檢視完整對話或瞭解錯過的詳細資訊。
- 啟用帶轉錄的呼叫記錄時，可以訪問和下載。
- 可通過Webex App、User Hub或Control Hub獲得。

通話期間訪問即時字幕

在活動呼叫期間，可以使用位於呼叫介面左下角的CC圖示啟用字幕。該功能在呼叫客戶端中可顯示為Transcript，而不是單獨標籤的標題選項。

下載成績單

只有在啟用了帶轉錄的呼叫錄音時，才提供可下載的轉錄本。這些抄本可以通過錄製工作流程以.vtt檔案的形式訪問和下載，而不是通過即時通話抄本檢視進行訪問和下載。

多語言支援

當前用於語言支援的Webex Calling行為：

- 即時隱藏字幕支援多種語言
- 記錄的通話錄音錄音錄音帶語言支援更有限
- Webex Calling目前不記錄對電話呼叫的自動語言檢測或呼叫中語言切換的支援
- 同一呼叫期間的動態多語言切換不是已記錄的功能

原因

混淆產生於Webex Calling介面中字幕和文字記錄的不同呈現方式。即時轉錄功能顯示為Transcript，而不是不同的Closed Captions選項，從而導致有關可用功能的不確定性。此外，對下載成績單的要求（必須啟用通話錄音）以及目前對通話期間多語言支援的限制沒有得到清楚的理解。

相關內容

- 啟用和管理關閉字幕和呼叫轉錄
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。