

FICHE DE RESOLUTION - 3CX / TRANSCRIPTION

Cas terrain - 11/08/2026 | Extension 1111 | SoftWhere

Symptôme	Enregistrements présents, mais aucune transcription sur un seul utilisateur.
Cause observée	Nom utilisateur contenant un caractère accentué : Sébastien .
Correction	Remplacement par Sebastien (sans accent).
Résultat	Transcription fonctionnelle dès l'appel de test suivant.

1. Constat

L'utilisateur 1111 disposait des mêmes paramètres visibles qu'un utilisateur fonctionnel : enregistrement de tous les appels activé, transcription « Messages vocaux & enregistrements » activée et départements configurés pour la transcription. Les fichiers audio étaient bien créés, mais les champs de transcription et de résumé restaient vides.

2. Diagnostic

- Enregistrement des appels : OK
- Audio disponible dans 3CX : OK
- Transcription utilisateur : activée
- Transcription des départements DEFAULT et Standard : activée
- Problème présent sur appels entrants, sortants et internes
- Moteur de transcription opérationnel pour les autres utilisateurs

3. Élément déclencheur identifié

Le nom de l'extension était **LE JEUNE, Sébastien**. Après remplacement de « Sébastien » par « **Sebastien** », sans caractère accentué, l'appel de validation suivant a immédiatement généré une transcription et un résumé.

Avant correction	Après correction
16:57:40 LE JEUNE, Sébastien (1111) 1 min 39 Transcription : absente	17:07:54 LE JEUNE, Sebastien (1111) 1 min 05 Transcription : présente

4. Procédure de résolution

Admin 3CX → Utilisateurs → utilisateur concerné → Général

1. Vérifier le nom et le prénom de l'utilisateur.
2. En présence d'accents ou de caractères spéciaux, effectuer un test avec une version ASCII simple.
3. Sauvegarder la fiche utilisateur.
4. Passer un appel de test de 30 à 60 secondes.
5. Vérifier la présence de la transcription et du résumé dans le Call Report / enregistrement.

5. À retenir pour le support

Si **un seul utilisateur** n'est pas transcrit alors que son enregistrement audio existe et que les paramètres de transcription sont corrects, contrôler rapidement son **nom d'affichage** et tester sans accents ni caractères spéciaux avant d'investiguer plus profondément les droits, files d'attente ou API.

Important : ce cas démontre une corrélation reproductible sur cette installation 3CX : la suppression de l'accent a immédiatement rétabli la transcription. Il ne permet pas, à lui seul, d'affirmer que tous les caractères accentués sont incompatibles avec 3CX/OpenAI. À traiter comme un cas de dépannage confirmé sur le terrain.