Beheben von Problemen mit AI Assistant und Nachrichtenumschreibfunktionen, die in der WebEx Desktop-Anwendung aufgrund der Advanced Messaging-Lizenzanforderung fehlen

Inhalt

Problem

Die Funktionen von Cisco AI Assistant und AI Messaging, einschließlich Funktionen zum Umschreiben, Übersetzen und Zusammenfassen von Nachrichten, werden für bestimmte Benutzerkonten in der WebEx-Nachrichtenübermittlung für Desktop-Anwendungen nicht angezeigt. Die betroffenen Benutzer können nicht auf diese KI-gestützten Funktionen zugreifen, obwohl die neueste Version der WebEx App installiert ist und die Funktionen im Control Hub aktiviert sind.

Das Problem manifestiert sich wie folgt:

- Die Funktionen AI Assistant und Rewrite Message fehlen vollständig in der Messaging-Schnittstelle der WebEx Desktop-App.
- Dieselben Funktionen können für andere Benutzer innerhalb derselben Organisation sichtbar sein.
- Das Symbol des AI Assistant kann für denselben betroffenen Benutzer im Web-Client vorhanden sein.
- In Desktop-Client-Protokollen wird EntityService::isAssistantEnabled als deaktiviert für alle Bereiche ausgewertet (Meetings: 0, Messaging: 0, Anrufen: 0, Weitere Registerkarten: 0).

Dieses Verhalten tritt auch dann auf, wenn die organisatorischen Einstellungen korrekt im Control Hub konfiguriert angezeigt werden und andere Benutzer in derselben Umgebung erfolgreich auf diese KI-Funktionen zugreifen können.

Umwelt

- WebEx App für Windows (Desktop-Client-Versionen 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- WebEx Web-Client Version 46.8
- Windows 10.0.22621.6491, 64-Bit
- Control Hub mit aktiviertem AI Assistant für Messaging auf Organisationsebene
- Gemischte Benutzerlizenzierung innerhalb derselben Organisation

Auflösung

Die Lösung beinhaltet die Zuweisung der erforderlichen Advanced Messaging-Lizenz an betroffene Benutzer, die Zugriff auf KI-basierte Messaging-Funktionen benötigen.

Schritt 1: Überprüfen der Lizenzanforderungen

Vergewissern Sie sich, dass KI-Messaging-Funktionen (einschließlich Umschreiben, Übersetzung und Zusammenfassung von Nachrichten) eine Advanced Messaging-Lizenz erfordern, die einzelnen Benutzern zusätzlich zur Aktivierung auf Organisationsebene im Control Hub zugewiesen wird.

Phase 2: Advanced Messaging-Lizenzen zuweisen

Navigieren Sie zum WebEx Control Hub, und weisen Sie den betroffenen Benutzerkonten Advanced Messaging-Lizenzen zu:

1. Melden Sie sich beim WebEx Control Hub an.
2. Navigieren Sie zum Abschnitt Benutzer.
3. Suchen Sie nach den betroffenen Benutzerkonten.
4. Weisen Sie diesen Benutzern Advanced Messaging-Lizenzen zu.

Schritt 3: Konfiguration überprüfen

Stellen Sie sicher, dass die KI-Einstellungen auf Organisationsebene korrekt konfiguriert sind:

1. Navigieren Sie zu Management > Organization Settings > Cisco AI Assistant & AI Features > Customize AI Assistant & AI Features.
2. Vergewissern Sie sich, dass Ask AI Assistant for Messaging im Abschnitt "Messaging AI Features" aktiviert ist.

Schritt 4: Testen und Überprüfen der Auflösung

Haben Sie nach der Lizenzzuweisung die betroffenen Benutzer:

1. Melden Sie sich vollständig bei der WebEx-Desktopanwendung ab.
2. Löschen Sie den WebEx-Anwendungscache nach dem folgenden Verfahren: Löschen des WebEx Caches
3. Melden Sie sich wieder bei der WebEx-Desktopanwendung an.
4. Überprüfen, ob der AI-Assistent und die Funktionen zum Umschreiben von Nachrichten jetzt sichtbar und funktionsfähig sind

Ursache

Die Hauptursache ist eine Lizenzabhängigkeit, bei der einzelne Benutzer über eine Advanced Messaging-Lizenz verfügen müssen, um auf KI-gestützte Messaging-Funktionen zugreifen zu können. Während die Funktionen des AI Assistant auf Organisationsebene im Control Hub aktiviert werden können, hängt die tatsächliche Verfügbarkeit dieser Funktionen für einzelne Benutzer von der Verfügbarkeit der entsprechenden Advanced Messaging-Lizenz ab. Ohne diese Lizenz erhält der Desktop-Client vom Server ein "Deaktiviert"-Signal für die Funktion des AI Assistant, obwohl die organisatorische Konfiguration korrekt zu sein scheint.

Diese Lizenzanforderung war zum Zeitpunkt der Ausgabe nicht klar dokumentiert, was zu Verwirrung führte, als die organisatorischen Einstellungen ausreichend erschienen, einzelne Benutzer jedoch nicht auf die Funktionen zugreifen konnten.

Verwandte Inhalte

- Löschen des WebEx Caches
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.