Resolver las funciones de AI Assistant y de reescritura de mensajes que faltan en la aplicación Webex Desktop debido al requisito de licencia de mensajería avanzada

Contenido

Problema

Las funciones de Cisco AI Assistant y mensajería instantánea, incluidas las funciones de reescritura de mensajes, traducción y resumen, no aparecen en la experiencia de mensajería de la aplicación de escritorio de Webex para cuentas de usuario específicas. Los usuarios afectados no pueden acceder a estas funciones alimentadas por IA a pesar de tener instalada la versión más reciente de la aplicación Webex y de que las funciones estén habilitadas en el concentrador de control.

El problema se manifiesta de la siguiente manera:

- Las funciones Asistente de inteligencia artificial y Reescritura de mensajes están completamente ausentes de la interfaz de mensajería de la aplicación de escritorio Webex.
- Las mismas funciones pueden estar visibles para otros usuarios de la misma organización.
- El icono Asistente de inteligencia artificial puede estar presente en el cliente web de Webex para el mismo usuario afectado.
- Los registros del cliente de escritorio muestran EntityService::isAssistantEnabled evaluando como deshabilitado en todos los ámbitos (Reuniones: 0, Mensajes: 0, Llamada: 0, Otras fichas: 0).

Este comportamiento se produce incluso cuando la configuración de la organización aparece correctamente configurada en el concentrador de control y otros usuarios del mismo entorno pueden acceder correctamente a estas funciones de IA.

Entorno

- Aplicación Webex para Windows (versiones de cliente de escritorio 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- Webex web client versión 46.8
- Windows 10.0.22621.6491 de 64 bits
- Centro de control con AI Assistant para mensajería habilitado a nivel organizativo
- Licencias de usuario mixtas dentro de la misma organización

Resolución

La resolución implica la asignación de la licencia de mensajería avanzada necesaria a los usuarios afectados que necesiten acceso a funciones de mensajería con IA.

Paso 1: Verificar los requisitos de licencia

Confirme que las funciones de mensajería instantánea (incluidas la reescritura de mensajes, la traducción y el resumen) requieren la asignación de una licencia de mensajería avanzada a usuarios individuales, además de la habilitación a nivel de organización en el centro de control.

Paso 2: Asignación de licencias de mensajería avanzada

Navegue hasta Webex Control Hub y asigne licencias de mensajería avanzada a las cuentas de usuario afectadas:

1. Inicie sesión en Webex Control Hub.
2. Vaya a la sección Usuarios.
3. Localice las cuentas de usuario afectadas.
4. Asigne licencias de mensajería avanzada a estos usuarios.

Paso 3: Validar configuración

Asegúrese de que la configuración de IA a nivel organizativo permanezca correctamente configurada:

1. Navegue hasta Administración > Configuración de la organización > Cisco AI Assistant & AI Features > Customize AI Assistant & AI Features.
2. Verifique que Ask AI Assistant for Messaging esté habilitado en la sección Messaging AI Features .

Paso 4: Probar y verificar la resolución

Después de la asignación de la licencia, pida a los usuarios afectados que:

1. Cierre completamente la sesión de la aplicación de escritorio Webex.
2. Borre la caché de la aplicación Webex después del procedimiento en: Cómo borrar la caché de Webex
3. Vuelva a iniciar sesión en la aplicación de escritorio de Webex.
4. Compruebe que las funciones Asistente de inteligencia artificial y reescritura de mensajes están visibles y funcionan.

Causa

La causa principal es una dependencia de las licencias que requiere que los usuarios individuales tengan asignada una licencia de mensajería avanzada para acceder a las capacidades de mensajería alimentadas por IA. Aunque las funciones de AI Assistant se pueden habilitar en el nivel organizativo en Control Hub, la disponibilidad real de estas funciones para los usuarios individuales depende de que se disponga del derecho de licencia de mensajería avanzada adecuado. Sin esta licencia, el cliente de escritorio recibe una señal de "Deshabilitado" del servidor para la funcionalidad de Asistente de IA, aunque la configuración organizativa parezca correcta.

Este requisito de licencia no estaba claramente documentado en el momento del problema, lo que

generó confusión cuando la configuración de nivel organizativo parecía suficiente pero los usuarios individuales no podían acceder a las funciones.

Contenido relacionado

- Cómo borrar la caché de Webex
- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).