Résoudre les fonctionnalités AI Assistant et de réécriture des messages manquantes dans l'application Webex Desktop en raison de la licence de messagerie avancée requise

Table des matières

Problème

Les fonctions Cisco AI Assistant et AI Messaging, notamment les fonctions de réécriture, de traduction et de résumé des messages, n'apparaissent pas dans l'expérience de messagerie de l'application de bureau Webex pour des comptes d'utilisateurs spécifiques. Les utilisateurs concernés ne peuvent pas accéder à ces fonctionnalités optimisées par l'intelligence artificielle malgré l'installation de la dernière version de l'application Webex et l'activation des fonctionnalités dans Control Hub.

Le problème se manifeste comme suit :

- Les fonctionnalités AI Assistant et Rewrite Message sont totalement absentes de l'interface de messagerie de l'application de bureau Webex.
- Les mêmes fonctionnalités peuvent être visibles pour d'autres utilisateurs au sein de la même organisation.
- L'icône AI Assistant peut être présente dans le client Web Webex pour le même utilisateur affecté.
- Les journaux du client de bureau affichent EntityService::isAssistantEnabled, évaluation comme étant désactivée sur toutes les étendues (Réunions : 0, Messagerie : 0, Appel : 0, Autres onglets : 0).

Ce comportement se produit même lorsque les paramètres d'organisation apparaissent correctement configurés dans Control Hub et que d'autres utilisateurs du même environnement peuvent accéder avec succès à ces fonctionnalités d'IA.

Environnement

- Application WebEx pour Windows (versions 46.7.0.35472, 46.8.0.35631 du client de bureau)
- Client Web Webex version 46.8
- Windows 10.0.22621.6491, 64 bits
- Control Hub avec AI Assistant pour la messagerie activé au niveau de l'organisation
- Licence utilisateur mixte au sein de la même organisation

Résolution

La résolution implique l'attribution de la licence de messagerie avancée requise aux utilisateurs concernés qui ont besoin d'accéder à des fonctionnalités de messagerie optimisées par l'IA.

Étape 1: Vérifier les conditions de licence

Vérifiez que les fonctionnalités de messagerie IA (y compris la réécriture, la traduction et le résumé des messages) nécessitent l'attribution d'une licence de messagerie avancée à chaque utilisateur, en plus de l'activation au niveau de l'organisation dans Control Hub.

Étape 2: Attribuer des licences de messagerie avancée

Accédez au WebEx Control Hub et attribuez des licences de messagerie avancée aux comptes utilisateur concernés :

1. Connectez-vous au Webex Control Hub.
2. Accédez à la section Utilisateurs.
3. Localisez les comptes utilisateur concernés.
4. Attribuez des licences de messagerie avancée à ces utilisateurs.

Étape 3: Valider la configuration

Assurez-vous que les paramètres de l'IA au niveau de l'entreprise restent correctement configurés :

1. Accédez à Management > Organization Settings > Cisco AI Assistant & AI Features > Customize AI Assistant & AI Features.
2. Vérifiez que Ask AI Assistant for Messaging est activé dans la section Messaging AI Features.

Étape 4: Test et vérification de la résolution

Après l'attribution de la licence, demandez aux utilisateurs concernés :

1. Se déconnecter complètement de l'application de bureau Webex.
2. Effacez le cache de l'application Webex après la procédure à l'adresse : Comment vider le cache Webex
3. Reconnectez-vous à l'application de bureau Webex.
4. Vérifiez que AI Assistant et les fonctions de réécriture des messages sont désormais visibles et fonctionnels.

Motif

La cause principale est une dépendance de licence qui exige que chaque utilisateur dispose d'une licence de messagerie avancée attribuée pour accéder aux fonctionnalités de messagerie optimisées par l'IA. Bien que les fonctionnalités d'AI Assistant puissent être activées au niveau de l'organisation dans Control Hub, la disponibilité réelle de ces fonctionnalités pour les utilisateurs individuels dépend de l'autorisation de licence de messagerie avancée appropriée. Sans cette licence, le client de bureau reçoit un signal « Désactivé » du serveur pour la fonctionnalité AI Assistant, même si la configuration organisationnelle semble correcte.

Cette exigence de licence n'était pas clairement documentée au moment de l'émission, ce qui a créé de la confusion lorsque les paramètres au niveau de l'organisation semblaient suffisants,

mais que les utilisateurs individuels ne pouvaient pas accéder aux fonctionnalités.

Autres informations utiles

- Comment vider le cache Webex
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.