Risoluzione delle funzionalità di AI Assistant e di riscrittura dei messaggi mancanti in Webex Desktop App a causa dei requisiti della licenza di messaggistica avanzata

Sommario

Problema

Le funzionalità di Cisco AI Assistant e AI Messaging, tra cui la riscrittura dei messaggi, la traduzione e la generazione di riepiloghi, non vengono visualizzate nell'esperienza di messaggistica delle applicazioni desktop Webex per account utente specifici. Gli utenti interessati non possono accedere a queste funzionalità basate su AI nonostante abbiano installato l'ultima versione dell'app Webex e le funzionalità siano state abilitate in Control Hub.

Il problema si manifesta come segue:

- Le funzionalità AI Assistant e Rewrite Message sono completamente assenti dall'interfaccia di messaggistica dell'app desktop Webex.
- Le stesse caratteristiche possono essere visibili per altri utenti all'interno della stessa organizzazione.
- L'icona di AI Assistant può essere presente nel client Web Webex per lo stesso utente interessato.
- Nei log dei client desktop viene visualizzato EntityService::isAssistantEnabled che viene valutato come disabilitato in tutti gli ambiti (riunioni: 0, Messaggistica: 0, Chiamata: 0, Altre schede: 0).

Questo comportamento si verifica anche quando le impostazioni dell'organizzazione vengono configurate correttamente in Control Hub e altri utenti nello stesso ambiente possono accedere correttamente a queste funzionalità di AI.

Ambiente

- Webex App per Windows (client desktop versioni 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- Webex web client versione 46.8
- Windows 10.0.2621.6491, 64 bit
- Control Hub con Assistente AI per la messaggistica abilitato a livello organizzativo
- Licenze utente miste nella stessa organizzazione

Risoluzione

La risoluzione implica l'assegnazione della licenza di messaggistica avanzata necessaria agli utenti interessati che devono accedere alle funzionalità di messaggistica basate su AI.

Passaggio 1: Verifica requisiti licenza

Confermare che le funzionalità di messaggistica AI (inclusa la riscrittura, la traduzione e il riepilogo dei messaggi) richiedono una licenza di messaggistica avanzata da assegnare ai singoli utenti, oltre all'abilitazione a livello di organizzazione in Control Hub.

Passaggio 2: Assegna licenze di messaggistica avanzata

Passare a Webex Control Hub e assegnare le licenze di messaggistica avanzata agli account utente interessati:

1. Accedere a Webex Control Hub.
2. Passare alla sezione Utenti.
3. Individuare gli account utente interessati.
4. Assegnare le licenze di messaggistica avanzata a questi utenti.

Passaggio 3: Convalida configurazione

Verificare che le impostazioni dell'API a livello di organizzazione rimangano configurate correttamente:

1. Selezionare Gestione > Impostazioni organizzazione > Cisco AI Assistant & AI Features > Customize AI Assistant & AI Features.
2. Verificare che Ask AI Assistant for Messaging sia abilitato nella sezione Funzionalità API di messaggistica.

Passaggio 4: Test e verifica della risoluzione

Dopo l'assegnazione della licenza, chiedere agli utenti interessati di:

1. Uscire completamente dall'applicazione desktop Webex.
2. Cancellare la cache dell'applicazione Webex dopo la procedura descritta all'indirizzo: Come cancellare la Webex Cache
3. Accedere nuovamente all'applicazione desktop Webex.
4. Verificare che le funzionalità di AI Assistant e di riscrittura dei messaggi siano ora visibili e funzionanti.

Causa

La causa principale è una dipendenza dalle licenze che richiede ai singoli utenti di disporre di una licenza di messaggistica avanzata assegnata per accedere alle funzionalità di messaggistica basate su AI. Sebbene le funzionalità dell'Assistente AI possano essere attivate a livello organizzativo in Control Hub, la disponibilità effettiva di tali funzionalità per i singoli utenti dipende dalla disponibilità della licenza di messaggistica avanzata appropriata. Senza questa licenza, il client desktop riceve un segnale "Disabilitato" dal server per la funzionalità di AI Assistant, anche se la configurazione organizzativa appare corretta.

Al momento del problema, il requisito della licenza non era chiaramente documentato, il che ha creato confusione quando le impostazioni a livello di organizzazione erano sufficienti ma i singoli

utenti non potevano accedere alle funzionalità.

Contenuto correlato

- Come cancellare la Webex Cache
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).