高度なメッセージングライセンスの要件によりWebexデスクトップアプリケーションに見つからないAI Assistantおよびメッセージ書き換え機能の解決

内容

問題

メッセージの書き換え、翻訳、要約機能などのCisco AI AssistantおよびAIメッセージング機能は、特定のユーザアカウントのWebexデスクトップアプリケーションメッセージングエクスペリエンスには表示されません。該当するユーザは、最新バージョンのWebExアプリがインストールされており、Control Hubで機能が有効になっているにもかかわらず、これらのAIを利用した機能にアクセスできません。

この問題は次のように現れます。

- AI AssistantおよびRewrite Message機能は、Webexデスクトップアプリのメッセージングインターフェイスにはありません。
- 同じ組織内の他のユーザにも同じ機能を表示できます。
- AI Assistantアイコンは、同じユーザのWebex Webクライアントに表示される可能性があります。
- デスクトップクライアントログには、すべてのスコープ（会議： 0、メッセージング： 0、通話： 0、その他のタブ： 0）でEntityService::isAssistantEnabled評価が無効と表示されます。

この動作は、Control Hubで組織設定が正しく設定されていて、同じ環境内の他のユーザがこれらのAI機能に正常にアクセスできる場合でも発生します。

環境

- Windows用WebExアプリケーション（デスクトップクライアントバージョン46.7.0.35472、46.8.0.35631）
- Webex Webクライアントバージョン46.8
- Windows 10.0.22621.6491、64ビット
- Control HubとAI Assistant for Messagingを組織レベルで有効化
- 同一組織内でのユーザライセンスの混在

解決方法

この問題を解決するには、AIを活用したメッセージング機能にアクセスする必要がある該当ユーザに、必要なAdvanced Messagingライセンスを割り当てる必要があります。

ステップ1：ライセンス要件の確認

AIメッセージング機能（メッセージの書き換え、翻訳、集約など）を使用するには、Control Hubの組織レベルの有効化に加えて、個々のユーザーにAdvanced Messagingライセンスを割り当てる必要があることを確認します。

ステップ2:Advanced Messagingライセンスの割り当て

Webex Control Hubに移動し、該当するユーザアカウントにAdvanced Messagingライセンスを割り当てます。

1. Webex Control Hubにサインインします。
2. Usersセクションに移動します。
3. 影響を受けるユーザアカウントを見つけます。
4. これらのユーザにAdvanced Messagingライセンスを割り当てます。

ステップ3：構成の検証

組織レベルのAI設定が適切に設定されていることを確認します。

1. Management > Organization Settings > Cisco AI Assistant & AI Features > Customize AI Assistant & AI Featuresの順に選択します。
2. 「メッセージングAI機能」セクションでAsk AI Assistant for Messagingが有効になっていることを確認します。

ステップ4：解決策のテストと確認

ライセンスを割り当てた後、影響を受けるユーザに次の操作を行います。

1. Webexデスクトップアプリケーションから完全にサインアウトします。
2. Webexキャッシュをクリアする方法」を参照してください。
3. Webexデスクトップアプリケーションに再びサインインします。
4. AI Assistantとメッセージの書き換え機能が表示され、機能していることを確認します。

原因

根本的な原因は、AI搭載のメッセージング機能にアクセスするために、個々のユーザにAdvanced Messagingライセンスを割り当てる必要があるライセンス依存関係です。Control Hubでは組織レベルでAI Assistant機能を有効にできますが、個々のユーザがこれらの機能を実際に使用できるかどうかは、適切なAdvanced Messagingライセンスの権限を持っているかどうかによります。このライセンスがない場合、デスクトップクライアントはAI Assistant機能のサーバから「Disabled」信号を受信します。これは、組織の設定が正しく表示されている場合でも同様です。

このライセンス要件は問題発生時に明確に文書化されていなかったため、組織レベルの設定で十分に対応できたのに、個々のユーザが機能にアクセスできないという混乱が生じました。

関連コンテンツ

- Webexキャッシュをクリアする方法

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。