AI-assistent en functies voor het herschrijven van berichten oplossen Ontbrekend in de Webex-desktopapp vanwege de geavanceerde berichtenlicentievereiste

Inhoud

uitgifte

Cisco AI Assistant en AI Messaging-functies, waaronder functies voor het herschrijven, vertalen en samenvatten van berichten, worden niet weergegeven in de berichtenervaring van de Webex-desktoptoepassing voor specifieke gebruikersaccounts. De getroffen gebruikers hebben geen toegang tot deze AI-aangedreven functies, ondanks het feit dat de nieuwste versie van de Webex-app is geïnstalleerd en de functies zijn ingeschakeld in Control Hub.

De kwestie manifesteert zich als volgt:

- AI Assistant en Rewrite Message-functies zijn volledig afwezig in de Webex-desktop-app-berichteninterface.
- Dezelfde functies kunnen zichtbaar zijn voor andere gebruikers binnen dezelfde organisatie.
- AI Assistant-pictogram kan aanwezig zijn in de Webex-webclient voor dezelfde getroffen gebruiker.
- In de logboeken van de desktopclient wordt EntityService::isAssistantEnabled weergegeven, waarbij voor alle werkgebieden wordt geëvalueerd of de functie is uitgeschakeld (vergaderingen: 0, berichten: 0, bellen: 0, andere tabbladen: 0).

Dit gedrag treedt zelfs op wanneer de organisatorische instellingen correct zijn geconfigureerd in Control Hub en andere gebruikers in dezelfde omgeving met succes toegang hebben tot deze AI-functies.

milieu

- Webex App voor Windows (desktop client versies 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- Webex webclient versie 46.8
- Windows 10.0.22621.6491, 64-bits
- Control Hub met AI Assistant voor Messaging ingeschakeld op organisatieniveau
- Gemengde gebruikerslicenties binnen dezelfde organisatie

resolutie

De resolutie houdt in dat de vereiste Advanced Messaging-licentie wordt toegewezen aan getroffen gebruikers die toegang nodig hebben tot AI-gestuurde berichtenfuncties.

Stap 1: Licentievereisten controleren

Bevestig dat AI-berichtenfuncties (waaronder het herschrijven, vertalen en samenvatten van berichten) vereisen dat een geavanceerde berichtenlicentie wordt toegewezen aan individuele gebruikers, naast de inschakeling op organisatorisch niveau in Control Hub.

Stap 2: Geavanceerde berichtenlicenties toewijzen

Navigeer naar de Webex Control Hub en wijs Advanced Messaging-licenties toe aan de getroffen gebruikersaccounts:

1. Meld u aan bij Webex Control Hub.
2. Navigeer naar de sectie Gebruikers.
3. Zoek de betrokken gebruikersaccounts.
4. Wijs geavanceerde berichtenlicenties aan deze gebruikers toe.

Stap 3: Configuratie valideren

Zorg ervoor dat de AI-instellingen op organisatieniveau correct geconfigureerd blijven:

1. Navigeer naar Beheer > Organisatie-instellingen > Cisco AI Assistant & AI-functies > AI Assistant & AI-functies aanpassen.
2. Controleer of Ask AI Assistant for Messaging is ingeschakeld in de sectie AI-functies voor berichten.

Stap 4: Test en verifieer de resolutie

Laat de betreffende gebruikers na het toewijzen van de licentie:

1. Meld u volledig af van de Webex-desktoptoepassing.
2. Wis de webexapplicatie cache na de procedure op: Hoe de webexcache wissen
3. Log opnieuw in bij de Webex-desktoptoepassing.
4. Controleer of de functies AI Assistant en message rewriting nu zichtbaar en functioneel zijn.

Oorzaak

De hoofdoorzaak is een afhankelijkheid van licenties die vereist dat individuele gebruikers een Advanced Messaging-licentie hebben toegewezen om toegang te krijgen tot door AI aangedreven berichtenfuncties. Hoewel de AI Assistant-functies op organisatorisch niveau in Control Hub kunnen worden ingeschakeld, hangt de feitelijke beschikbaarheid van deze functies voor individuele gebruikers af van het hebben van de juiste licentierechten voor geavanceerde berichten. Zonder deze licentie ontvangt de desktopclient een "Uitgeschakeld" signaal van de server voor AI Assistant-functionaliteit, ook al lijkt de organisatorische configuratie correct.

Deze licentievereiste was ten tijde van de uitgifte niet duidelijk gedocumenteerd, wat tot verwarring leidde wanneer instellingen op organisatieniveau voldoende leken, maar individuele gebruikers geen toegang hadden tot de functies.

Gerelateerde inhoud

- Hoe de Webex-cache te verwijderen

- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.