Resolver problemas do AI Assistant e dos recursos de regravação de mensagens ausentes no aplicativo Webex Desktop devido ao requisito de licença de mensagens avançadas

Contents

Problema

Os recursos do Cisco AI Assistant e do AI Messaging, incluindo os recursos de reescrita, tradução e resumo de mensagens, não estão aparecendo na experiência de mensagens do aplicativo de desktop Webex para contas de usuário específicas. Os usuários afetados não podem acessar esses recursos com IA, apesar de terem a versão mais recente do aplicativo Webex instalada e os recursos habilitados no Control Hub.

O problema se manifesta da seguinte maneira:

- Os recursos AI Assistant e Rewrite Message estão completamente ausentes da interface de mensagens do aplicativo de desktop Webex.
- Os mesmos recursos podem ser visíveis para outros usuários na mesma organização.
- O ícone do AI Assistant pode estar presente no cliente Web Webex para o mesmo usuário afetado.
- Os logs de cliente de desktop mostram EntityService::isAssistantEnabled avaliando como desabilitado em todos os escopos (Reuniões: 0, Mensagens: 0, Chamando: 0, Outras guias: 0).

Esse comportamento ocorre mesmo quando as configurações organizacionais aparecem configuradas corretamente no Control Hub e outros usuários no mesmo ambiente podem acessar com êxito esses recursos do AI.

Ambiente

- Webex App para Windows (versões de cliente de desktop 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- Webex Web Client versão 46.8
- Windows 10.0.22621.6491, 64 bits
- Hub de controle com AI Assistant para mensagens habilitadas no nível organizacional
- Licenciamento de usuário misto na mesma organização

Resolução

A resolução envolve atribuir a licença de mensagens avançadas necessária aos usuários afetados que precisam de acesso aos recursos de mensagens com IA.

Passo 1: Verificar Requisitos de Licença

Confirme se os recursos de mensagens do AI (incluindo regravação, conversão e resumo de mensagens) exigem que uma licença de mensagens avançadas seja atribuída a usuários individuais, além da habilitação em nível organizacional no Control Hub.

Passo 2: Atribuir licenças de mensagens avançadas

Navegue até o Webex Control Hub e atribua licenças de mensagens avançadas às contas de usuário afetadas:

1. Entre no Webex Control Hub.
2. Navegue até a seção Usuários.
3. Localize as contas de usuário afetadas.
4. Atribua licenças de mensagens avançadas a esses usuários.

Passo 3: Validar configuração

Assegure que as configurações de IA em nível organizacional permaneçam configuradas

corretamente:

1. Navegue até Gerenciamento > Configurações da organização > Cisco AI Assistant & AI Features > Personalizar AI Assistant & AI Features.
2. Verifique se a opção Ask AI Assistant for Messaging está habilitada na seção Messaging AI Features.

Passo 4: Testar e verificar a resolução

Após a atribuição da licença, faça com que os usuários afetados:

1. Saia completamente do aplicativo de área de trabalho Webex.
2. Limpe o cache do aplicativo Webex após o procedimento em: Como limpar o cache do Webex
3. Entre novamente no aplicativo de área de trabalho Webex.
4. Verifique se o AI Assistant e os recursos de regravação de mensagens agora estão visíveis e funcionais.

Causa

A causa raiz é uma dependência de licenciamento que exige que usuários individuais tenham uma licença de mensagens avançadas atribuída para acessar recursos de mensagens ativadas por IA. Embora os recursos do AI Assistant possam ser ativados no nível organizacional no Control Hub, a disponibilidade real desses recursos para usuários individuais depende de ter o direito de licença de mensagens avançadas apropriado. Sem essa licença, o cliente de desktop recebe um sinal de "Desativado" do servidor para a funcionalidade do AI Assistant, mesmo que a configuração organizacional pareça correta.

Este requisito de licenciamento não estava claramente documentado no momento do problema, levando a confusão quando as configurações de nível organizacional pareciam suficientes, mas os usuários individuais não podiam acessar os recursos.

Conteúdo relacionado

- Como limpar o cache do Webex
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.