解决Webex Desktop应用由于高级消息传送许可证要求而缺少的AI Assistant和消息重写功能

目录

问题

Cisco AI Assistant和AI Messaging功能（包括消息重写、转换和汇总功能）未出现在特定用户帐户的Webex桌面应用消息传送体验中。受影响的用户无法访问这些由AI支持的功能，尽管已安装最新版本的Webex应用，并且这些功能在Control Hub中处于启用状态。

问题表现如下：

- Webex桌面应用消息界面完全没有AI Assistant和重写消息功能。
- 同一组织内的其他用户可看到相同的功能。
- AI Assistant图标可以出现在同一受影响用户的Webex Web客户端中。
- 桌面客户端日志显示EntityService::isAssistantEnabled在所有作用域中评估为已禁用(会议：0，消息传送：0，正在呼叫：0，其他选项卡：0)。

即使组织设置显示在Control Hub中配置正确，并且同一环境中的其他用户可以成功访问这些AI功能，也会发生此行为。

环境

- 适用于Windows的Webex应用（桌面客户端版本46.7.0.35472、46.8.0.35631）
- Webex Web客户端版本46.8
- Windows 10.0.22621.6491,64位
- 在组织级别启用了AI Assistant for Messaging的控制中心
- 同一组织内的混合用户许可

分辨率

解决方案涉及为需要访问AI支持的消息传送功能的受影响用户分配所需的高级消息传送许可证。

步骤 1：验证许可证要求

确认AI消息传送功能（包括消息重写、转换和汇总）除了需要在Control Hub中提供组织级支持外，还需要向个人用户分配高级消息传送许可证。

步骤 2：分配高级消息传送许可证

导航到Webex Control Hub，将高级消息传送许可证分配给受影响的用户帐户：

1. 登录到Webex Control Hub。
2. 导航到用户部分。
3. 找到受影响的用户帐户。
4. 为这些用户分配高级消息传送许可证。

步骤 3：验证配置

确保组织级AI设置保持正确配置：

1. 导航至管理>组织设置> Cisco AI Assistant & AI功能>自定义AI Assistant & AI功能。
2. 验证在Messaging AI Features部分中是否启用了Ask AI Assistant for Messaging。

步骤 4：测试并检验分辨率

分配许可证后，让受影响的用户：

1. 完全注销Webex桌面应用程序。
2. 按照以下步骤清除Webex应用程序缓存：如何清除Webex缓存
3. 重新登录到Webex桌面应用。
4. 确认AI Assistant和消息重写功能现在可见且功能正常。

原因

根本原因是许可依赖性，它要求为各个用户分配高级消息传递许可证，以访问由AI支持的消息传递功能。虽然AI Assistant功能可以在控制中心的组织级别启用，但是这些功能对个人用户的实际可用性取决于是否具有相应的高级消息传送许可证授权。如果没有此许可证，即使组织配置看起来正确，桌面客户端也会从服务器收到AI Assistant功能的“禁用”信号。

在出现此问题时，此许可要求并未明确记录，导致在组织级别设置似乎足够但个人用户无法访问功能时会出现混乱。

相关内容

- 如何清除Webex缓存
- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。