解決Webex案頭應用中由於高級消息傳遞許可證要求而缺少的AI Assistant和消息重寫功能

目錄

問題

Cisco AI Assistant和AI Messaging功能（包括消息重寫、翻譯和摘要功能）不會出現在特定使用者帳戶的Webex案頭應用程式消息傳送體驗中。受影響的使用者無法訪問這些由AI支援的功能，儘管已安裝最新版本的Webex應用，並且這些功能在Control Hub中啟用。

問題表現如下：

- Webex案頭應用消息介面完全沒有AI Assistant和Rewrite Message功能。
- 同一組織內的其他使用者可以看到相同的功能。
- AI Assistant圖示可以出現在同一受影響使用者的Webex Web客戶端中。
- 案頭客戶端日誌顯示EntityService::isAssistantEnabled在所有作用域(會議：0，消息傳送：0，正在呼叫：0，其他頁籤：0)。

即使組織設定顯示在Control Hub中正確配置，並且同一環境中的其他使用者也可以成功訪問這些AI功能，仍會發生此行為。

環境

- 適用於Windows的Webex應用(案頭客戶端版本46.7.0.35472、46.8.0.35631)
- Webex網路使用者端版本46.8
- Windows 10.0.22621.6491,64位
- 在組織級別啟用了AI消息傳遞助理的控制中心
- 同一組織內的混合使用者許可

解析

解決方案涉及為需要訪問由AI支援的消息傳遞功能的受影響使用者分配所需的高級消息傳遞許可證。

步驟 1:驗證許可證要求

確認AI消息傳遞功能（包括消息重寫、翻譯和彙總）除了在Control Hub中進行組織級支援外，還需要向個人使用者分配高級消息傳遞許可證。

步驟 2:分配高級消息傳送許可證

導航到Webex Control Hub，並將高級消息傳送許可證分配給受影響的使用者帳戶：

1. 登入到Webex Control Hub。
2. 導航到Users部分。
3. 找到受影響的使用者帳戶。
4. 為這些使用者分配高級消息傳送許可證。

步驟 3:驗證配置

確保組織級AI設定保持正確配置：

1. 導航至管理>組織設定> Cisco AI助手和AI功能>自定義AI助手和AI功能。
2. 驗證「消息傳送AI功能」部分中是否啟用了Ask AI Assistant for Messaging。

步驟 4:測試並驗證解析度

分配許可證後，讓受影響的使用者：

1. 完全註銷Webex案頭應用程式。
2. 按照以下步驟執行操作後，清除Webex應用程式快取：如何清除Webex快取
3. 重新登入到Webex案頭應用程式。
4. 驗證AI Assistant和消息重寫功能現在是否可見且工作正常。

原因

根本原因是一種許可依賴性，它要求為各個使用者分配高級消息傳遞許可證，以訪問由AI支援的消息傳遞功能。雖然AI Assistant功能可在Control Hub中的組織級別啟用，但是這些功能對個人使用者的實際可用性取決於是否具有相應的高級消息傳遞許可證授權。如果沒有此許可證，即使組織配置顯示正確，案頭客戶端也會收到來自伺服器的「禁用」訊號以啟用AI Assistant功能。

在出現問題時，此許可要求沒有明確記錄，導致在組織級別設定似乎足夠但個人使用者無法訪問這些功能時會出現混亂。

相關內容

- 如何清除Webex快取
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。