고급 메시징 라이센스 요구 사항으로 인해 Webex Desktop App에 없는 AI Assistant 및 메시지 재작성 기능 해결

목차

문제

메시지 재작성, 번역 및 요약 기능을 비롯한 Cisco AI Assistant 및 AI 메시징 기능은 특정 사용자 계정에 대한 Webex 데스크톱 애플리케이션 메시징 환경에 나타나지 않습니다. 영향을 받는 사용자는 최신 버전의 Webex 앱이 설치되어 있고 Control Hub에서 기능이 활성화되어 있음에도 불구하고 이러한 AI 기반 기능에 액세스할 수 없습니다.

이 문제는 다음과 같이 나타납니다.

- AI Assistant 및 메시지 재작성 기능은 Webex 데스크톱 앱 메시징 인터페이스에 전혀 없습니다.
- 동일한 조직 내의 다른 사용자에게도 동일한 기능을 표시할 수 있습니다.
- AI Assistant 아이콘은 영향을 받는 동일한 사용자에 대해 Webex 웹 클라이언트에 존재할 수 있습니다.
- 데스크톱 클라이언트 로그에 EntityService::isAssistant모든 범위(모임: 0, 메시징: 0, 통화: 0, 기타 탭: 0).

이 동작은 Control Hub에 조직 설정이 올바르게 구성되어 표시되고 동일한 환경의 다른 사용자가 이러한 AI 기능에 성공적으로 액세스할 수 있는 경우에도 발생합니다.

환경

- Windows용 Webex App(데스크톱 클라이언트 버전 46.7.0.35472, 46.8.0.35631)
- Webex web client 버전 46.8
- Windows 10.0.22621.6491, 64비트

- 조직 수준에서 AI Assistant for Messaging이 활성화된 Control Hub
- 동일한 조직 내에서 혼합된 사용자 라이센싱

해결

해결책에는 AI가 지원하는 메시징 기능에 액세스해야 하는 영향을 받는 사용자에게 필요한 고급 메시징 라이센스를 할당하는 작업이 포함됩니다.

1단계: 라이센스 요구 사항 확인

AI 메시징 기능(메시지 재작성, 변환 및 요약 포함)이 Control Hub의 조직 수준 지원 외에 개별 사용자에게 Advanced Messaging 라이센스를 할당해야 하는지 확인합니다.

2단계: 고급 메시징 라이센스 할당

Webex Control Hub로 이동하여 영향을 받는 사용자 계정에 Advanced Messaging 라이센스를 할당합니다.

1. Webex Control Hub에 로그인합니다.
2. Users(사용자) 섹션으로 이동합니다.
3. 영향을 받는 사용자 계정을 찾습니다.
4. 이러한 사용자에게 고급 메시징 라이센스를 할당합니다.

3단계: 구성 확인

조직 수준 AI 설정이 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

1. Management(관리) > Organization Settings(조직 설정) > Cisco AI Assistant & AI Features(Cisco AI Assistant & AI 기능) > Customize AI Assistant & AI Features(AI Assistant & AI 기능 사용자 정의)로 이동합니다.

2. 메시징 AI 기능 섹션에서 Ask AI Assistant for Messaging이 활성화되어 있는지 확인합니다.

4단계: 해결 테스트 및 확인

라이센스를 할당한 후 영향을 받는 사용자에게 다음을 적용합니다.

1. Webex 데스크톱 애플리케이션에서 완전히 로그아웃하십시오.
2. 다음 절차 후에 Webex 애플리케이션 캐시를 지웁니다. Webex 캐시를 지우는 방법
3. Webex 데스크톱 애플리케이션에 다시 로그인합니다.
4. 이제 AI Assistant 및 메시지 재작성 기능이 표시되고 작동하는지 확인합니다.

원인

근본 원인은 개별 사용자에게 AI 기반 메시징 기능에 액세스하기 위해 할당된 고급 메시징 라이센스가 있어야 하는 라이센스 종속성입니다. AI Assistant 기능은 Control Hub에서 조직 수준에서 활성화할 수 있지만, 개별 사용자가 이러한 기능을 실제로 사용할 수 있는지는 적절한 고급 메시징 라이센스 엔타이틀먼트를 보유하고 있느냐에 따라 달라집니다. 이 라이센스가 없으면 조직 구성이 올바르게 표시되더라도 데스크탑 클라이언트는 AI Assistant 기능을 위해 서버에서 "Disabled(비활성화됨)" 신호를 받습니다.

이 라이센싱 요건은 문제 발생 당시 명확하게 문서화되지 않아 조직 수준의 설정이 충분하게 표시되지만 개별 사용자가 기능에 액세스할 수 없는 경우 혼란이 초래되었습니다.

관련 콘텐츠

- Webex 캐시를 지우는 방법
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.