

Configuración de TTS de matices y ASR para Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configuración básica de Cisco UCCE](#)

[Configuración en VVB](#)

[Configuración en VXML GW \(si VVB no se implementa\)](#)

[Texto a voz en CVP Call Studio](#)

[Compatibilidad con varios idiomas](#)

[Configurar varios idiomas](#)

[Servidor ASR/TTS con matices de configuración básicos](#)

[Configuración del servidor de voz](#)

[Configuración del Reconocedor](#)

[Configuración del vocalizador](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar Cisco UCCE con Nuance Text To Speech (TTS) y Automatic Speech Recognition (ASR).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCE con Customer Voice Portal (CVP)
- Gateway Cisco Virtualized Voice Browser (CVVB) o Voice Xtended Markup Language (VXML)
- Nuance TTS y ASR Server

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CVP 11.6
- UCCE 11.6

- VVB 11.6
- Reconocedor de matices 10.0
- Nuance Speech Server 6.2.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configuración básica de Cisco UCCE

Configuración en VVB

Paso 1. Inicie sesión en la página de administración de CVVB: https://<vvb_fqdn>.

Paso 2. Vaya a **SubSystem > Speech Servers > TTS Servers**.

Paso 3. Configure el servidor TTS como se muestra en la imagen.

Text-to-Speech Server Configuration

Status

i Status : Ready

Server Name*
 Port Number*
 MrcpVersion*

**The default Port Number for MRCPv1 is 4900 and MRCPv2 is 5060.

i *- indicates required item

Nota: 192.168.33.28 es una dirección IP (protocolo de Internet) del servidor TTS.

Server List		
Server Name <small>Δ</small>	Port <small>Δ</small>	Status <small>Δ</small>
192.168.33.28	5060	REACHABLE

Si se requiere el uso de un nombre de equipo, en lugar de una dirección IP, en la implementación, en el campo **Server Name**, proporcione el nombre de equipo en lugar de la dirección IP. En ese caso, debe hacer referencia a la dirección IP de la máquina en el archivo **etc/hosts**.

Este comando en la interfaz de línea de comandos (CLI) de VVB establece el enlace entre el nombre y la dirección IP en **etc/hosts**:

utils VVB add host-to-ip <machine_name> <ip>

Ejemplo: **utils VVB add host-to-ip nuance 192.168.33.28**

Configuración en VXML GW (si VVB no se implementa)

Paso 1. Defina el nombre de host en la asignación de dirección IP para los servidores ASR y TTS.

ip host asr-en-us 192.168.33.28

ip host tts-en-us 192.168.33.28

ip host tts-fr-fr 192.168.33.28

ip host asr-fr-fr 192.168.33.28

ip host tts-de-de 192.168.33.28

ip host asr-de-de 192.168.33.28

ip host tts-pt-pt 192.168.33.28

IP host asr-pt-pt 192.168.33.28

ip host IPCC-Nuance 192.168.33.28

Paso 2. Defina la clase Voice (Identificador uniforme de recursos) para que coincida con el URI del protocolo de inicio de sesión (SIP) del servidor ASR en el par de marcado.

clase de voz uri SIP

patrón asr@192.168.33.28

Paso 3. Defina el URI de clase de voz para que coincida con el URI de SIP del servidor TTS en el par de marcado.

clase de voz uri SIP TTS

patrón tts@192.168.33.28

Paso 4. Defina la cantidad de memoria máxima que se utilizará para las indicaciones descargadas.

ivr prompt memory 15000

Paso 5. Defina el URI SIP de ASR y el servidor TTS.

ivr asr-server sip:asr@192.168.33.28

ivr tts-server sip:tts@192.168.33.28

Paso 6. Configure los pares de marcado SIP Voice Over IP (VOIP). Estos pares de marcado se utilizan como un par de marcado saliente cuando el gateway inicia un protocolo de control de

recursos de medios (MRCP) sobre una sesión SIP en el servidor ASR/TTS (MRCP versión 2).

dial-peer voice 5 voip

description Dial-peer para ARS Nuance

session protocol sipv2

destino de la sesión ipv4:192.168.33.28

session transport tcp

destino uri ASR

dtmf-relay rtp-nte

codec g711ulaw

no vad

!

dial-peer voice 6 voip

description Dial-peer para TTS Nuance

session protocol sipv2

destino de la sesión ipv4:192.168.33.28

session transport tcp

destino uri TTS

dtmf-relay rtp-nte

codec g711ulaw

no vad

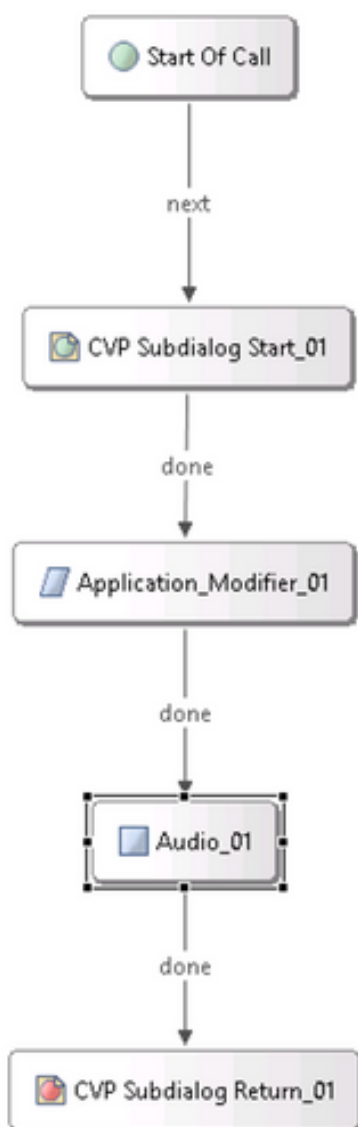
Texto a voz en CVP Call Studio

Se llama al servidor TTS cuando un elemento de audio en CVP Call Studio no está configurado o el archivo de audio no existe en el URI especificado y la ruta de audio predeterminada.

Paso 1. Seleccione el elemento **audio**.

Paso 2. Seleccione la ficha **Audio** y navegue hasta **elemento de audio**.

Paso 3. Configure el **elemento de audio** para utilizar texto a voz en lugar de archivos de audio. Escriba el texto que desea convertir a voz en el campo TTS, como se muestra en la imagen.



Voice Element - Audio

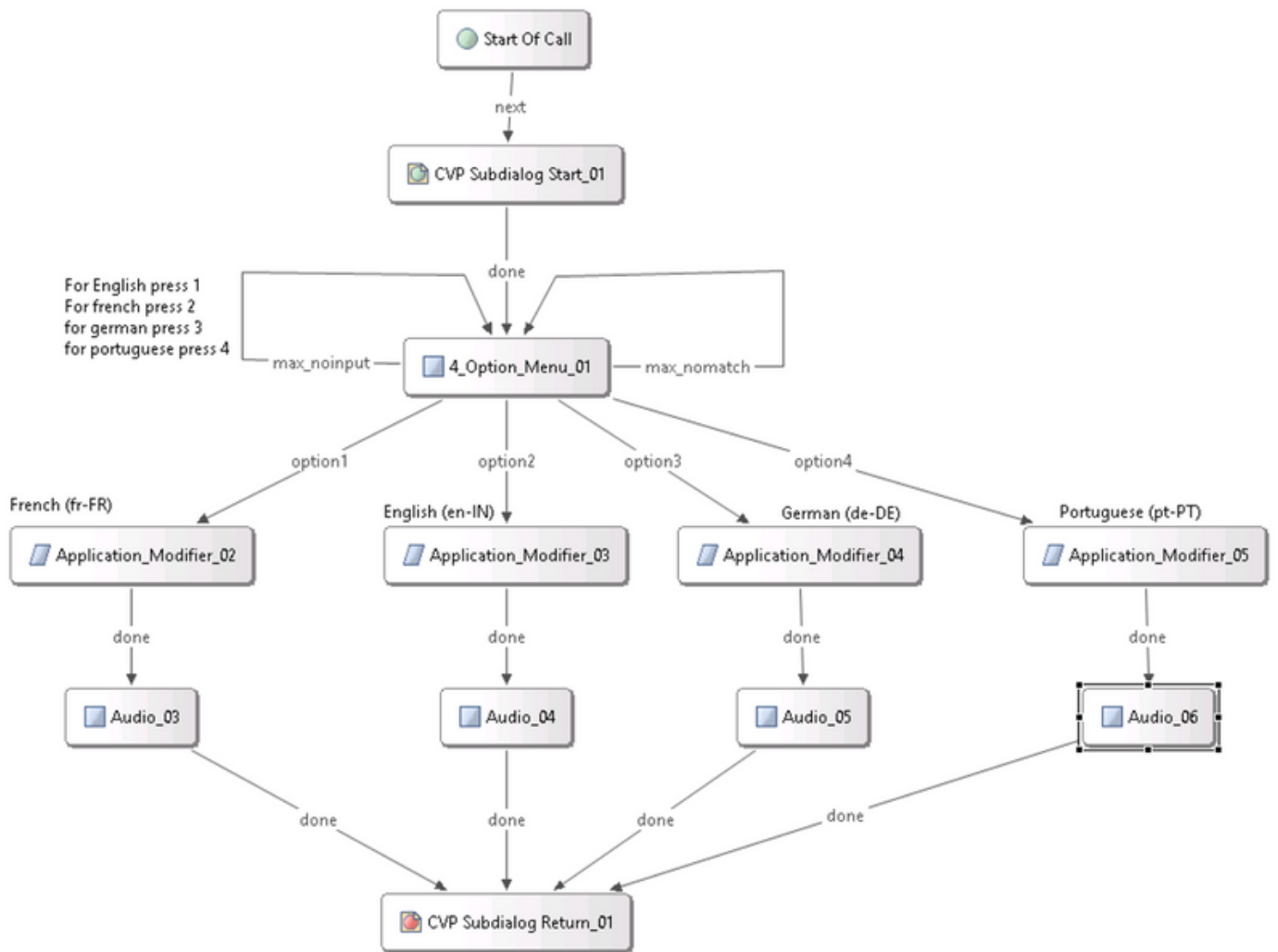
General Settings **Audio** Data Events

Audio Groups
Initial
audio item 1

Default Language
 Audio File / TTS Say It Smart
 Use Default Audio Path
 URI:
 TTS: Hello, I am the TTS server

Compatibilidad con varios idiomas

El elemento **Application Modifier** de CVP Call Studio permite proporcionar soporte de varios lenguajes. Este es un ejemplo de script que utiliza diferentes idiomas.



Nota: Es necesario que instale el paquete de idioma que admite en el servidor Nuance TTS/ASR. Por ejemplo, para utilizar el alemán (de-DE), se requiere un paquete de idioma alemán en el servidor TTS.

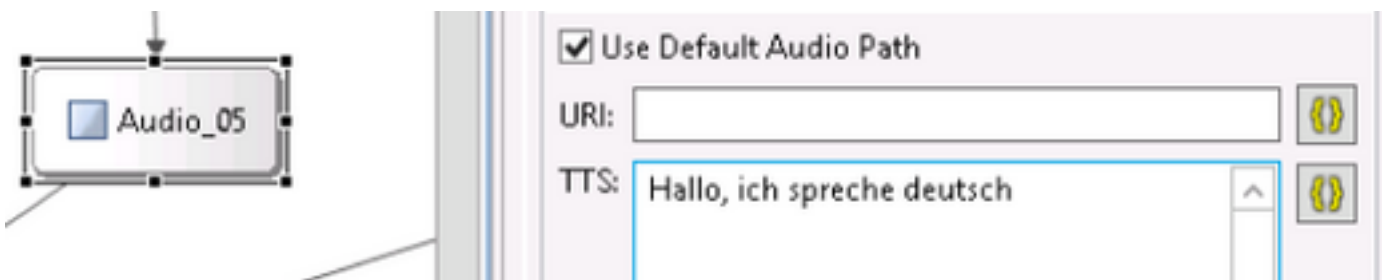
Configurar varios idiomas

Paso 1. Para seleccionar el idioma, establezca el campo de idioma en el elemento modificador de la aplicación, como se muestra en la imagen.



Name	Value
Maintainer	
Language	de-DE
Encoding	UTF-8
Default Audio Path	
<input checked="" type="checkbox"/> Session Data to Remove	

Paso 2. Ahora, el paquete de idioma alemán(de-DE) se utiliza en el siguiente elemento de audio. Para volver a otro idioma, utilice el modificador de aplicación una vez más.



Nota: Para utilizar Cisco VVB con varios idiomas, es necesario instalar los siguientes Engineering Specials (ES): 11.5ES43 y 11.6 ES22. Más información sobre [CSCvf30722](#).

Servidor ASR/TTS con matices de configuración básicos

Después de instalar el servidor Nuance ASR/TTS y configurar la licencia, hay pocas tareas más que debe realizar para completar la configuración con UCCE.

Configuración del servidor de voz

Paso 1. Abra el archivo: **C:\Program Files (x86)\Nuance\Speech Server\Server\config\NSSserver.cfg**.

Paso 2. Busque **server.mrcp1.resource.2.url** y cambie el valor a **/sintetizador** desde **media/speechsynthesizer**.

Paso 3. Busque **server.mrcp1.resource.3.url** y cambie el valor a **/reconocedor** desde **media/speechreconocedor**.

Paso 4. Busque **server.mrcp1.osrspeechrecg.cache.maxNumber** y establezca el valor de la variable en el número de licencias de reconocedor que tenga. Por ejemplo, si tiene una licencia de 4 puertos, cambie el valor de la variable a 4.

Paso 5. Busque **server.mrcp1.osrspeechrecg.startOfSpeechOnDTM** y establezca el valor de la variable en 0(cero) de 1.

Configuración del Reconocedor

Paso 1. Abra el archivo: C:\Program Files\Nuance\Recognizer\config\Baseline.xml.

Paso 2. Establezca los valores param en el número máximo de licencias de reconocedor a partir del valor predeterminado.

```
<param name="swirec_license_ports">
    <declaration group="license" type="int" set_by="default">
        <min_value>0</min_value>
    </declaration>
    <value>4</value>
</param>
<param name="swiep_license_ports">
    <declaration group="license" type="int" set_by="default">
        <min_value>0</min_value>
    </declaration>
<value>4</value>
</param>
```

Nota: Aquí se ha especificado el valor 4, ya que se trata de una implementación de una licencia Nuance de 4 puertos.

Configuración del vocalizador

Paso 1. Abra el archivo: C:\Program Files (x86)\Nuance\Vocalizer for Enterprise\config\Baseline.xml.

Paso 2. Establezca los valores param en el número máximo de licencias de sintetizador.

```
<tts_license_ports>4</tts_license_ports>
    <tts_license_ports_overdraft_thresh>4</tts_license_ports_overdraft_thresh>
<cpr_license_ports>4</cpr_license_ports>
```

Paso 3. Modifique **ssml_Validation** de **estricto** a **advertencia**.

```
<ssml_validation>warn</ssml_validation>
```