

Dépannage de la fonctionnalité Unity Connection SpeechView

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Fond](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la fonctionnalité SpeechView sur Unity Connection. SpeechView est un service de transcription voix/texte sous licence configurable dans Unity Connection. Il génère des transcriptions de messages vocaux à l'aide d'un service de transcription externe appelé Spinvox, alimenté par Nuance.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- [Configuration initiale de Microsoft Exchange](#)
- [Configuration du service Unity Connection](#)
- [Vidéo supplémentaire pour la configuration de Unity Connection](#)
- [Matériel de formation pour Connection 8.0\(1\)](#)

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Unity Connection.

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Fond

En règle générale, deux scénarios sont possibles lorsque des échecs de transcription se produisent :

- Vous ressentez des messages confus. Vous recevez une transcription qui est partiellement en symboles (#@\$#&*) car le système ne peut pas traiter l'intégralité du message.
- Vous recevez une notification d'échec de transcription de Unity Connection. L'échec de la transcription est dû à l'ID de bogue Cisco [CSCts42004](#) (message ambigu envoyé par UCx au cas où le serveur d'instances n'aurait pas pu se convertir). Nuance ne peut pas transcrire le message.

Nuance n'est pas en mesure d'enquêter sur tout ce qui dépasse trois jours. Cependant, les messages peuvent ne pas être convertis correctement pour les raisons suivantes :

- La plupart des mots du message sont inaudibles en raison d'une perturbation de l'audio.
- Il y a beaucoup de bruit de fond quand ou où le message est enregistré.
- La langue utilisée lors de l'enregistrement du message n'est pas l'anglais.
- Un accent est utilisé par le haut-parleur qui n'est pas correctement compris par le système.
- Le message est prononcé trop vite.

Si le fichier WAV est incorrect (au mauvais format, par exemple), il est rejeté par le système. Cela est probablement dû à la qualité audio ou à la complexité. À ce stade, une mise à niveau vers [SpeechView Pro](#) est généralement suggérée (qui inclut l'assistance humaine). Cependant, le service SpeechView professionnel implique une transcription automatisée ainsi qu'une assistance humaine afin de convertir la parole en texte et de remettre la version texte du message vocal dans votre boîte de réception de courrier électronique.

Dépannage

Suivez ces étapes afin de dépanner la fonctionnalité SpeechView sur Unity Connection :

1. Vérifiez si le domaine SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) de Unity Connection est identique à l'environnement de messagerie routable de l'entreprise (non recommandé). Si c'est le cas, SpeechView ne fonctionne pas comme prévu ([Caveats](#)).
2. Vérifiez si Unity Connection utilise une build illimitée. SpeechView peut ne pas fonctionner correctement avec une build illimitée. Dans les journaux SpeechView, vous pouvez voir :

```
|28688,,,SttService,15,Thread=SttMain;  
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;  
Text content received: Attachment Error:  
Client-Public key is not valid.
```
3. Déterminez si Microsoft Exchange 2007 ou 2010 est utilisé. Si l'une d'elles est utilisée, vous devez modifier le **connecteur d'envoi configuré**. Entrez cette commande dans l'interpréteur de commandes Microsoft Exchange :

```
Set-sendconnector "connector name" -forceHELO 1
```

Entrez cette commande pour vérifier :

```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```
4. Afin de résoudre ce problème sur la « boîte aux lettres de transcriptions », accédez à **Boîte aux lettres > Flux de messages > Options de remise**. Activez la case à cocher **Transférer les messages et la boîte aux lettres** et ce message s'affiche :

```
5.1.7 format error - see the configuration piece for (3a)
```

Le message électronique initial parvient au compte externe, mais lorsque le message de retour est renvoyé par Microsoft Exchange, il est légèrement modifié et Unity le rejette. La source du problème est que Microsoft Exchange 2007 et 2010 ajoute **AUTH=<>** à la fin de la commande SMTP « MAIL FROM ». Lorsque cela se produit, Unity Connection rejette l'e-mail avec une erreur de format d'expéditeur 5.1.7. Un connecteur d'envoi dédié pour Unity Connection doit être configuré dans Microsoft Exchange afin d'empêcher l'envoi d'informations AUTH. L'administrateur doit ensuite accéder manuellement à l'interpréteur de commandes Microsoft Exchange et le forcer à utiliser HELO au lieu d'EHLO sur ce connecteur d'envoi.

5. Vérifiez le flux de messagerie avec **run cuc smtpstest external@domain.com**. Ce processus est généralement : Test non valide, sauf si le courrier électronique quitte l'environnement de messagerie local du client. Test de validation de base du flux de messagerie SMTP. Cela ne signifie pas qu'une demande d'enregistrement fonctionne. Utile pour le dépannage des pieds de page et des signatures que les clients utilisent généralement dans leurs e-mails. Exemple : « Ceci est un avis de confidentialité....." Ces types de messages invalident toute demande d'enregistrement envoyée à Nuance. Lorsque la demande est envoyée à partir de Unity Connection, elle est cryptée localement, puis envoyée. Le périphérique (Microsoft Exchange) ajoute le pied de page en texte brut car Nuance analyse les demandes d'enregistrement qui entrent. Nuance voit un message avec une pièce non chiffrée et rejette automatiquement le message. Par conséquent, Unity Connection envoie une demande d'enregistrement, mais une réponse de Nuance n'est jamais reçue.

6. Définissez les traces de la configuration initiale. **Note:** Pour résoudre d'autres problèmes, reportez-vous au guide de dépannage officiel pour plus de traces. (Voir la section *Informations connexes*.) Insérez les traces dans l'interface de ligne de commande, puis saisissez :

```
Set cuc trace enable SttService 10-15
Set cuc trace enable SMTP 12,15
```

Reproduisez le problème. Envoyez un message de test via l'interface de ligne de commande à une adresse SMTP externe (**exécutez cuc smtpstest external@domain.com**). Collecter les journaux : Ouvrez l'outil de surveillance en temps réel (RTMT) et accédez à **Trace & Log Central > Collecter des fichiers**. Choisissez **Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next**. Sélectionnez Plage relative, puis la plage de temps appropriée. Choisissez un emplacement à enregistrer et cliquez sur **Terminer**. Zip et envoyez les traces par e-mail. Si un message est touché par un analyseur de messagerie, les messages suivants s'affichent dans les journaux, suivis des traces de la pile d'appels d'erreur :

```
12:16:13.299 |29767,, ,SttService,15,Thread=SttMain; class="com".cisco.unity.stt.service.
TSPMessage;Received unsigned message.Content-type: multipart/mixed;
boundary="_1e5d8126-a5f5-4e69-9194-d9d37968017d_"Subject: Registration Response
```

```
12:16:13.299 |29767,, ,SttService,15,Thread=SttMain; class="com".cisco.unity.stt.service.
TSPMessage;Received unencrypted message of type multipart/mixed;
boundary="_1e5d8126-a5f5-4e69-9194-d9d37968017d"
```

Informations connexes

- [Guide de dépannage de Cisco SpeechView](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)