

CVP Customer Virtual Assistant(CVA)のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[トラブルシュート](#)

[ログトレースレベルと収集](#)

[Cisco VVB Speech Server](#)

[Google Dialogflow](#)

[最も一般的な問題](#)

[Cisco VVBが選択されているとNOAMPで詳細を表示できない](#)

[SPOGでCVA機能を表示できない](#)

[VVB/Engineが起動している間、Speech Serverがダウンしています](#)

[コールの途中でVXMLサーバがダウンする](#)

[Cisco VVBがGoogle Dialogflowと通信できない](#)

[入カシナリオなし](#)

[Jsonキーが正しくありません](#)

[サービスアカウント設定の問題](#)

[CallStudioアプリケーションの誤った言語セット](#)

[DFプロジェクトの単一発声の問題](#)

[NTP同期の問題](#)

[関連情報](#)

[シスコのドキュメント](#)

[Googleドキュメント](#)

概要

このドキュメントでは、Customer Voice Portal(CVP)CVA機能のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.5

- CVPリリース12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser(CVVB)12.5
- Google Dialogflow

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.5
- CVPリリース12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser(Cisco VVB)12.5
- Google Dialogflow

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景

CVP 12.5では、Customer Virtual Assistant(CVA)機能が導入されています。この機能では、Google Text to Speech(TTS)、自動音声認識(ASR)、自然言語処理(NLP)サービスを使用できます。この機能は、自然言語処理を使用した音声自動応答装置(IVR)内で問題を迅速かつ効率的に解決できる、人間のような対話をサポートします。このドキュメントでは、トラブルシューティングに焦点を当てています。CVAの設定の詳細については、このドキュメントの「[CVP Customer Virtual Assistant\(CVA\)の設定](#)」を参照してください

トラブルシューティング

CVAの導入で見つかった問題のほとんどは、Speech Serverのログで特定できます。まず、Speech Serverがアクティブであることを確認する必要があります。

ステップ1:CVVBで、[Cisco VVB Serviceability]に移動します。

ステップ2：サービスアビリティページで、[Tools] > [Network Services]に移動します。Speech ServerがSERVICE状態であることを確認します。

Cisco Virtualized Voice Browser Serviceability
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation Cisco VVB Serviceability Go
admin About Logout

Alarm Trace Tools Help

Control Center - Network Services

Start Stop Restart Refresh

Status
Ready

Select Server
Server * CVVB Go

Service Name	Status*	Start Time	Up Time
Perfmon Counter Service	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
Cluster View Daemon	IN SERVICE	MON FEB 24 19:24:14 2020	04 Days 00:21:04
Manager Manager	IN SERVICE	MON FEB 24 19:24:14 2020	04 Days 00:21:04
Engine	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
Manager Manager	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
Subsystem Manager	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
Voice Subagent	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
SNMP Java Adapter	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:18 2020	04 Days 00:20:00
Speech Server	IN SERVICE	MON FEB 24 19:25:21 2020	04 Days 00:19:57

次に、トレースを有効にしてログを収集する前に、Dialogflow仮想エージェントからのインテントに対するDialogflow応答をテストおよびトラブルシューティングできます。

たとえば、デフォルトのウェルカムメッセージへの応答を試してみます。

右側のDialogflow仮想エージェントで「hello」と入力し、Enterキーを押します。ウェルカムメッセージへの応答が表示されます。

Dialogflow

BankingRootBU

Intents

CREATE INTENT

hello

See how it works in Google Assistant.

Agent

USER SAYS COPY CURL
hello

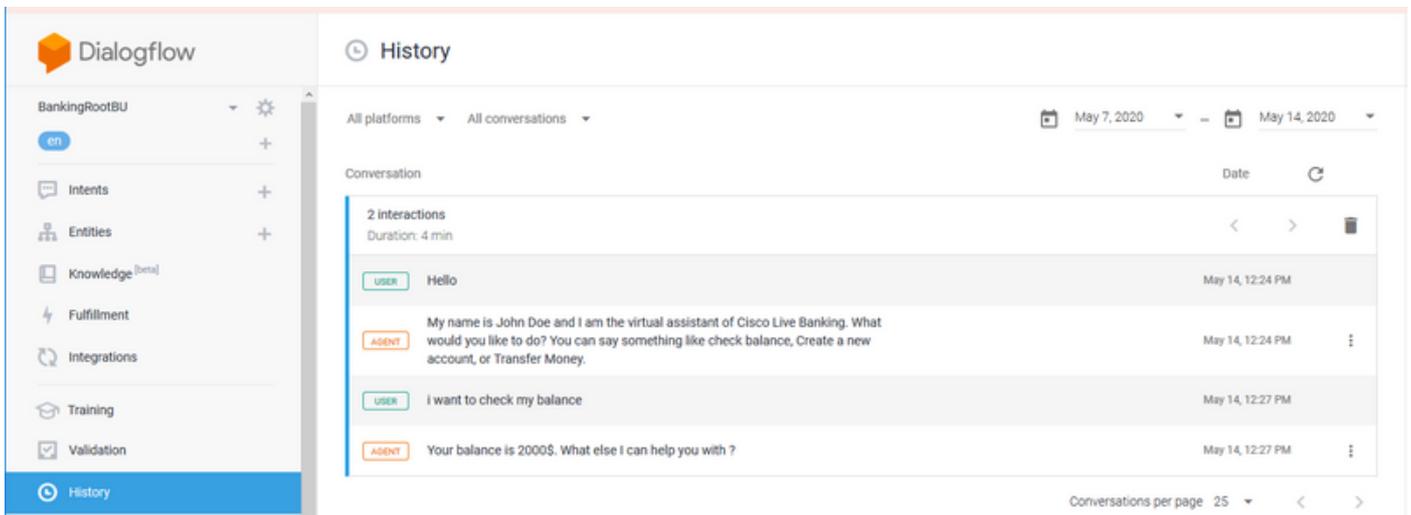
DEFAULT RESPONSE
My name is John Doe and I am the virtual assistant of Cisco Live Banking. What would you like to do? You can say something like check balance, Create a new account, or Transfer Money.

OUTPUT AUDIO

エージェントの会話の履歴を確認することもできます。

ステップ1: Dialogflow仮想エージェントから[History]を選択します。

ステップ2: 履歴ページで、最後の会話を選択します。図に示すように、仮想エージェントと発信者の間のすべてのインタラクションが表示されます。



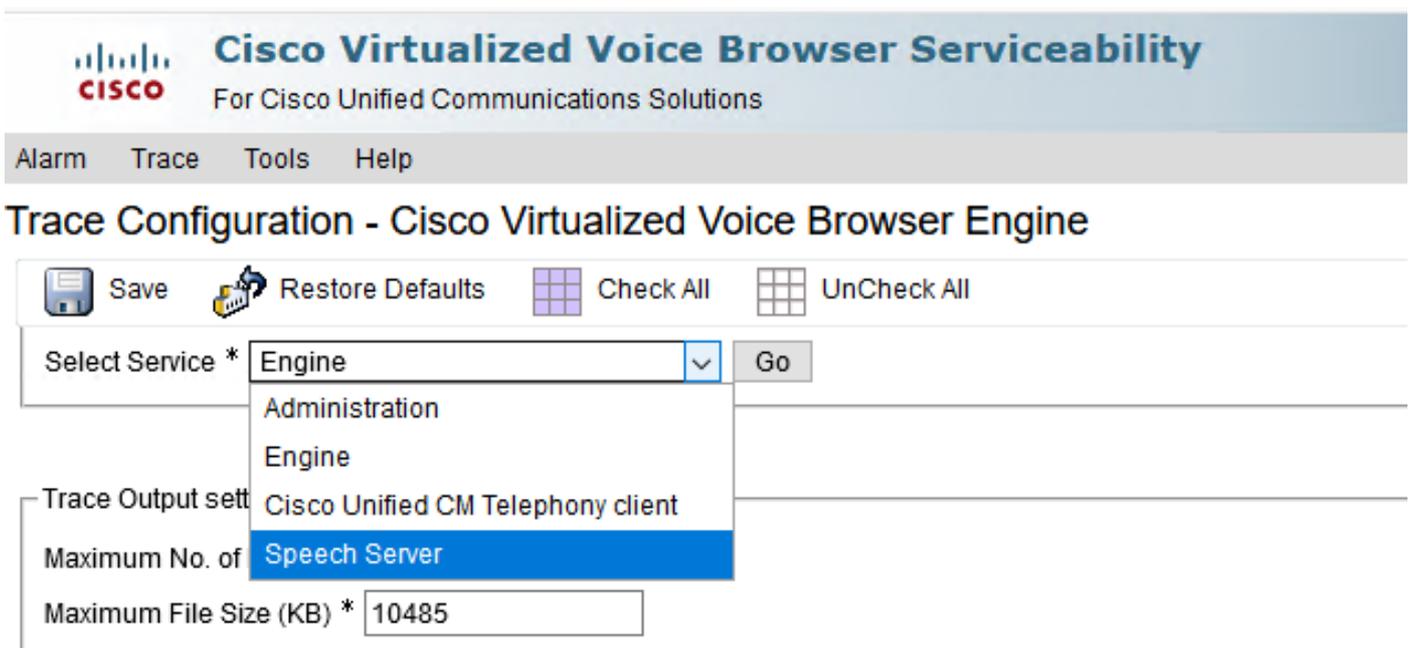
ログトレースレベルと収集

Cisco VVB Speech Server

Speech Serverのログを有効にするには、次の手順を実行します。

ステップ1:[Cisco VVB Serviceability]ページで、次の場所に移動します。[Trace] > [Configuration]を選択します。

ステップ2:[Speech Server]を選択します。



ステップ3：これで、トレースセットのデフォルトレベルが表示されます。

Cisco Virtualized Voice Browser Serviceability
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools Help

Trace Configuration - Cisco Speech Server

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

Status
Ready

Select Service
Select Service * Go

Trace Output settings
Maximum No. of Files *
Maximum File Size (KB) *

Subfacility	Debugging	XDebugging1	XDebugging2	XDebugging3	XDebugging4
SS_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

i - indicates required item.

注意 : Cisco VVB Speech ServerとGoogle Dialogflowの間のメッセージ交換を確認するには、Speech Serverのトレースレベルを上げる必要があります。ただし、Speech Serverのトレースレベルを上げると、システムのパフォーマンスが低下する場合があります。非実稼働時またはラボ環境でこれを行ってください。

ステップ4 Speech ServerのトレースレベルをXDebugging3を増やして、Cisco VVB Speech ServerとGoogle Dialogflowの間のメッセージフローを確認します。

Cisco Virtualized Voice Browser Serviceability
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools Help

Trace Configuration - Cisco Speech Server

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

Status
Ready

Select Service
Select Service * Go

Trace Output settings
Maximum No. of Files *
Maximum File Size (KB) *

Subfacility	Debugging	XDebugging1	XDebugging2	XDebugging3	XDebugging4	XDebugging5
SS_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

i - indicates required item.

音声サーバのログは、Real Time Monitor Tool(RTMT)では入手できないため、Cisco VVB Comman Line Interface(CLI)からログをダウンロードする必要があります。

```
file get activelog speechserver/logs/SpeechServer
```

```
file view activelog speechserver/logs/SpeechServer/*.log
```

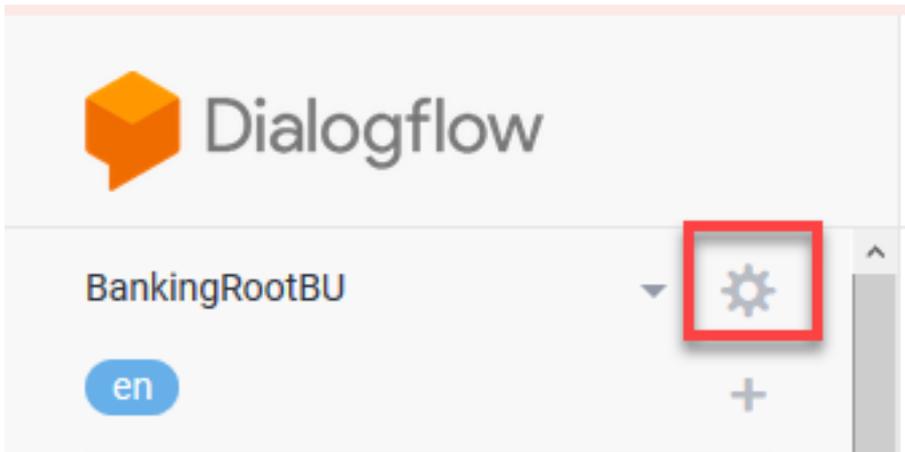
Google Dialogflow

Cisco CVAとGoogle Dialogflowの統合のトラブルシューティングに使用できる2つの主要なログを次に示します。Google StackdriverおよびActivityログ。

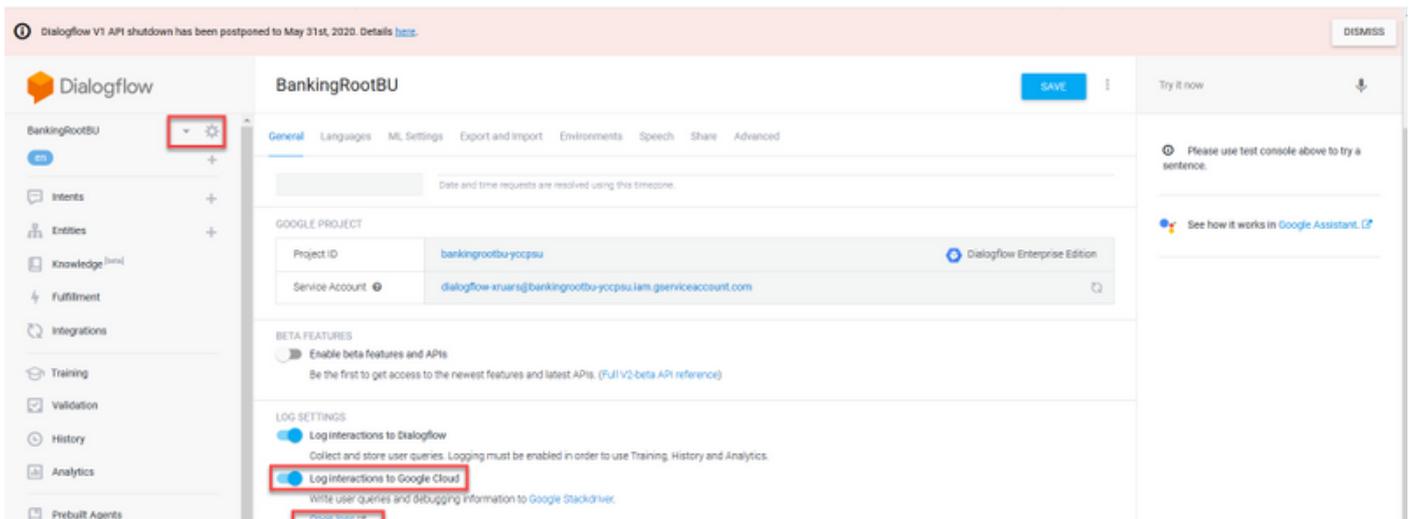
注：Googleログを有効にすると、APIの使用に追加料金がかかります。

Google Stackdriverは、発信者から仮想エージェントへのそれぞれの要求とそれに対応する応答を追跡するのに役立ちます。Google Stackdriverログを有効にして収集する手順を次に示します。

ステップ1:Dialogflow仮想エージェントで、設定アイコンをクリックします。

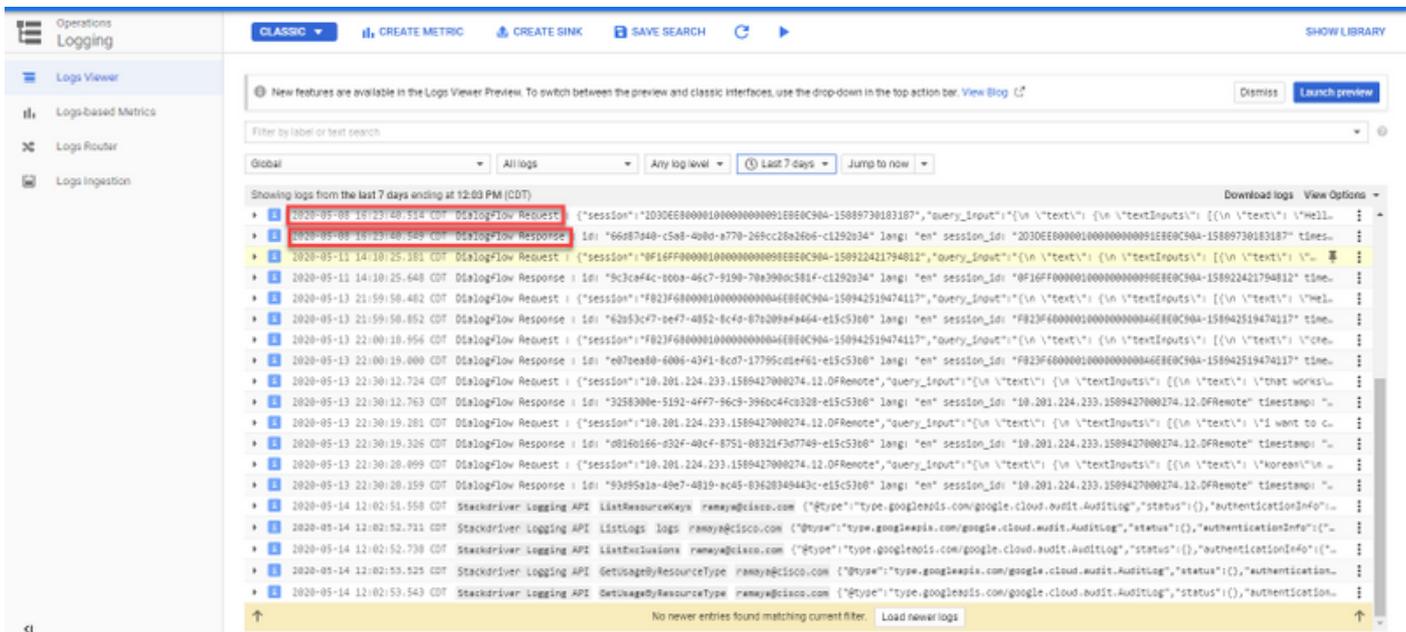


ステップ2：設定ウィンドウで、ログのインタラクションをGoogle Cloudバーにスライドさせて、ログを有効にします。Google Stackdriverが有効になっており、ログを開くオプションが表示されます。



ステップ3：問題を再現するためにコールを発信し、[Open logs]をクリックします。仮想エージェントへの要求と応答が表示されます。

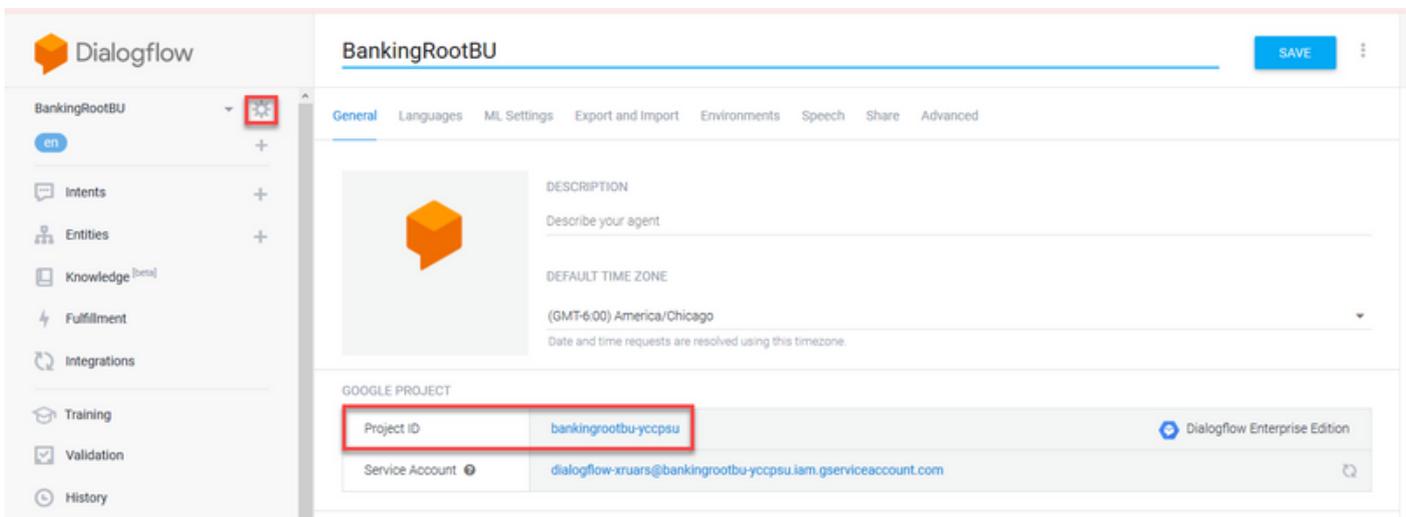
注：StackdriverログのセッションIDは、CVPログのCALLGUIDおよびCall studioアプリケーションアクティビティログのcallidと同じで、CVPからDialogflow仮想エージェントへのエンドツーエンドのコールを追跡できます。



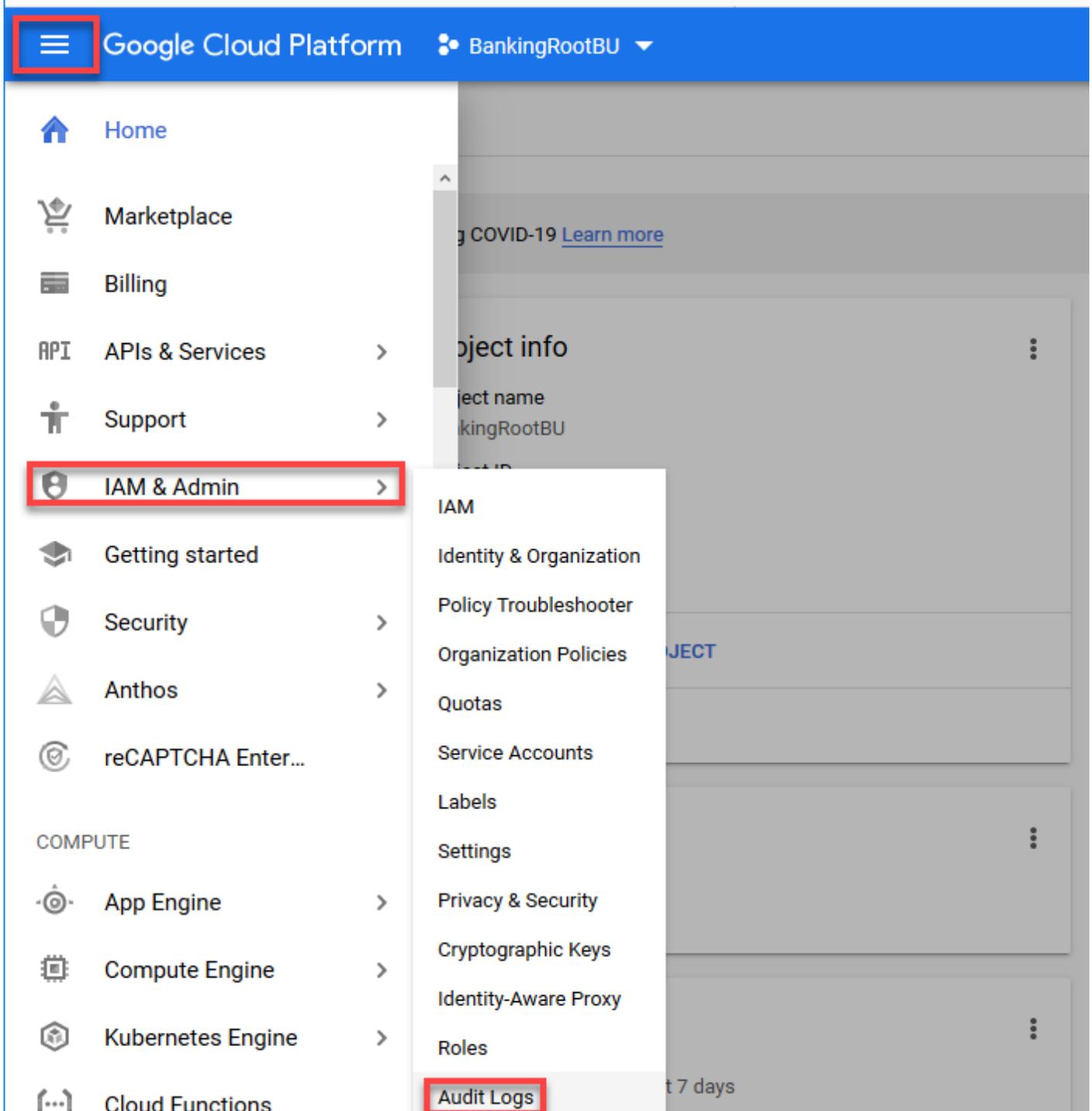
アクティビティログは、基本的にGoogleプロジェクトで発生するすべてのアクティビティを登録します。CVA機能は、主にDialogflowアクティビティに関連しています。したがって、CVAの問題をトラブルシューティングするには、Dialogflowアクティビティを有効にするだけです。

Dialogflowアクティビティログを有効にして収集する手順を次に示します

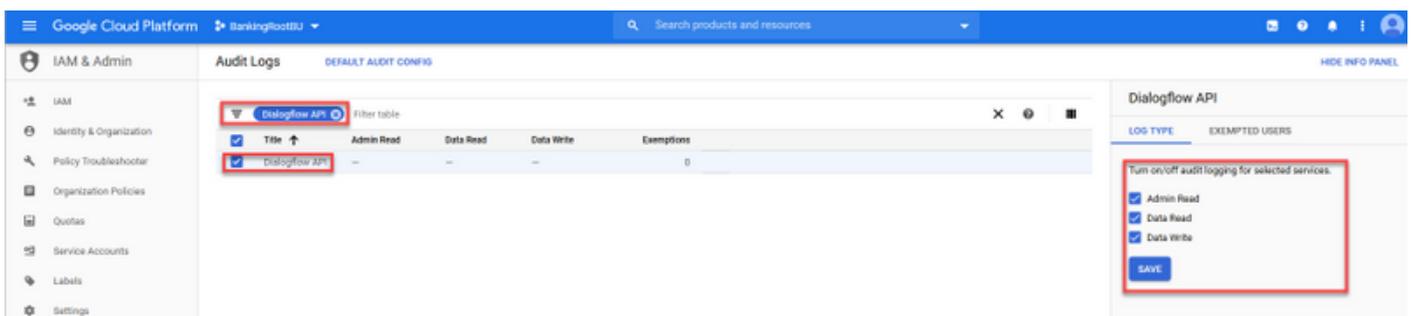
ステップ1: 図に示すように、[Dialogflow virtual Agent settings]ウィンドウで[Project id]をクリックします。



ステップ2: Google Cloud Platformで、左上の設定バーをクリックします。次に、[IAM & Admin] > [Audit Logs]に移動します。

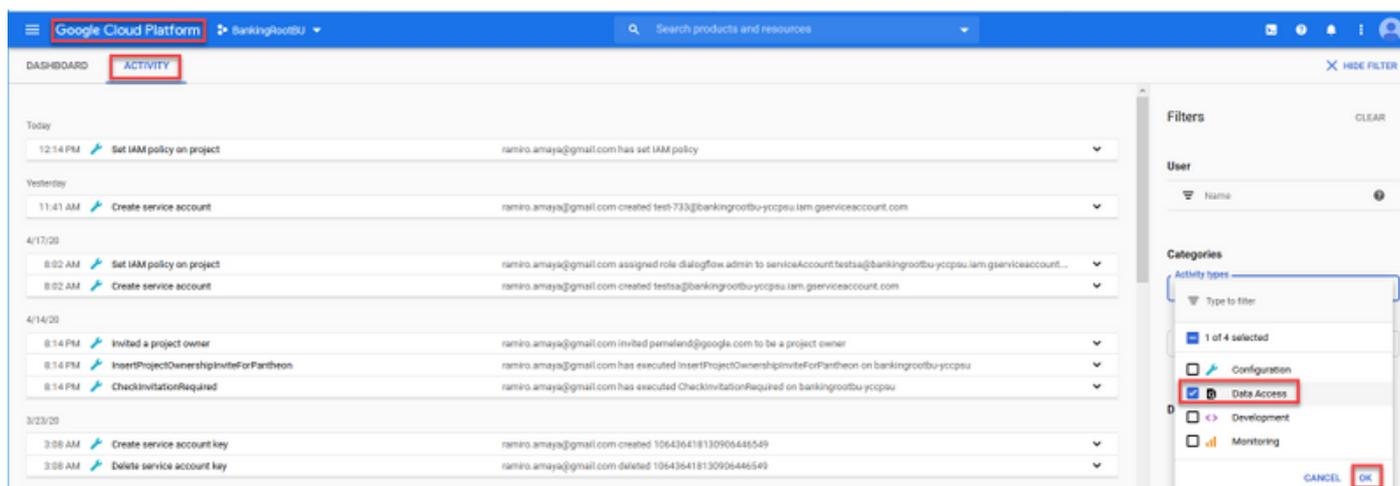


ステップ3:[Audit Logs]ウィンドウで、「Dialogflow」と入力してすべてのログをフィルタリングします。図に示すように、[Dialogflow API]ボックスと右側のすべての権限をオンにします。

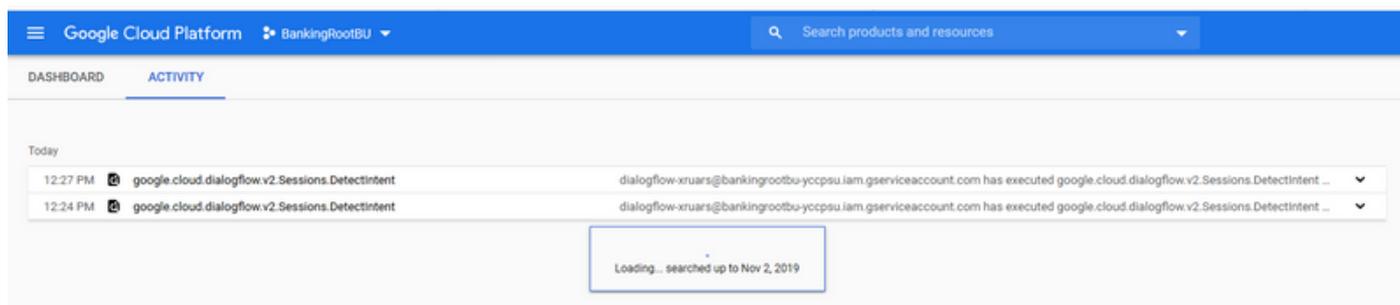


ステップ4： [Google Cloud Platform]をクリックし、[Activity]タブを選択します。

ステップ5:[Categories (カテゴリ)]セクションの右側で、[Activity types (アクティビティタイプ)]をクリックします。すべてのアクティビティのチェックを外し、[データアクセスのみ(Data Access)]をオンにして[OK]をクリックします。



Dialogflowに関連するアクティビティが「アクティビティ」ウィンドウに表示されます。

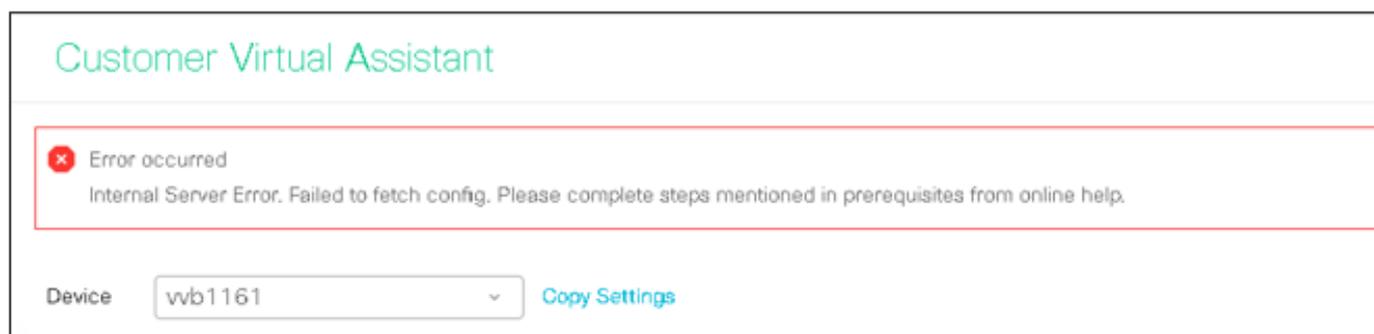


最も一般的な問題

これらは、Cisco CVAとGoogleの統合で見られる最も一般的な問題です。

Cisco VVBが選択されているとNOAMPで詳細を表示できない

この問題は、主にNew OAMP(NOAMP)設定ユーザインターフェイス(UI)を介したCisco VVBとCVP Operations Manager(OAMP)サーバ間の証明書交換に関連しています。



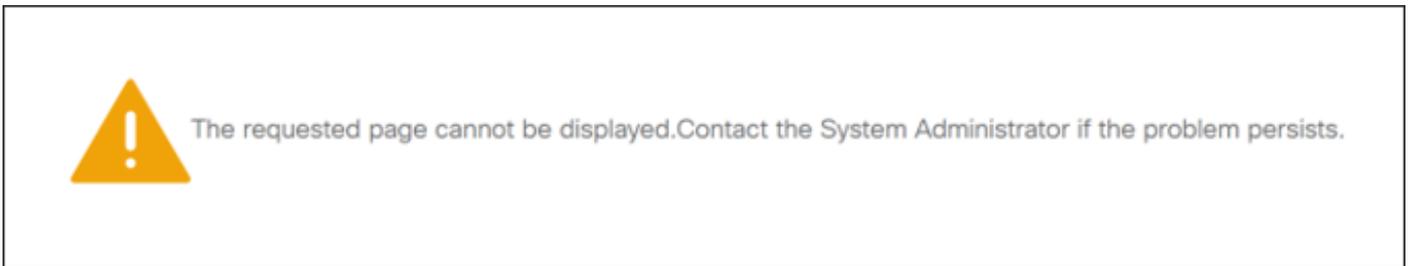
OAMPログ(C:\Cisco\CVP\Log\OAMP\)内

```
32337: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:47.121 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[[build_date=Nov 21, 2019 7:30 AM][[build_type=rel][[exception=javax.net.ssl.SSLHandshakeException: sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid certification path to requested target
at sun.security.ssl.Alerts.getSSLException(Alerts.java:192)
at sun.security.ssl.SSLSocketImpl.fatal(SSLSocketImpl.java:1946)
at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:316)
at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:310)
at sun.security.ssl.ClientHandshaker.serverCertificate(ClientHandshaker.java:1639)
at sun.security.ssl.ClientHandshaker.processMessage(ClientHandshaker.java:223)
at sun.security.ssl.Handshaker.processLoop(Handshaker.java:1037)
```

```
32345: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:53.636 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[[build_date=Nov 21, 2019 7:30 AM][[build_type=rel][[exception=java.net.UnknownHostException: vvb1161
```

SPOGでCVA機能を表示できない

PCCE Admin Workstation(AW)のSingle Pane of Glass(SPOG)に、このエラーが表示されます



AW Tomcatログ(C:\icm\tomcat\logs\CCBU*)に、次のように表示されます。

```
0000014128: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.842 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_START:
%[[ip_orig=10.10.10.211][[method_name=GET][[parameter_name={
}][[port_orig=60957][[protocol=HTTP/1.1][[resource_name=/redirect/https://cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js][[usr
=]: Request start
0004199638: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: User name: , service:
redirect, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1LAB, access: FULL
0004199639: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: URL to connect :
https://cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js
0004199642: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.891 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: IOException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid
certification path to requested target
0000014130: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.893 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_END:
%[[PARAM_TIME_ELAPSED=50]: Request complete
```

この問題は、主にSPOGへのCisco VVBの追加と、Cisco VVBとAW間の証明書交換に関連しています。

VVB/Engineが起動している間、Speech Serverがダウンしています

このシナリオでは、エラーメッセージが発信者(error.wav)に再生されます。

音声合成(TTS)または音声プロンプトがキャッシュされている場合、最初のプロンプトが再生されます。

Speech Serverのログには次のように表示されます。

```
88887: Dec 21 10:01:02.835 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
88888: Dec 21 10:01:02.839 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: GRPC client Created Successfully
88889: Dec 21 10:01:02.840 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio waiting time: 5000
88891: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] GRPCClient: setErrorOccurred: Error Occured in GRPC
88892: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: No response recieved from DF
88893: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: End of getInitialAudio
88894: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] Close GRPC client
88895: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] playAndRecognize(): NO_RESOURCE
```

Call Studioアプリケーションのアクティビティログに次のように表示されます。

```
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.839,DialogFlow,enter,  
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE  
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,  
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,
```

コールの途中でVXMLサーバがダウンする

- コールがドロップされます。
- VXMLサーバがダウンしているため、VXMLアプリケーションにログが表示されません。
- Speech Serverのログには、Googleからの最後の応答が表示されます。
- エンジンがVXMLサーバと通信しようとする、エンジンログに「connection refused error」と表示される

Cisco VVB (エンジン/MIVR) ログには、次のように表示されます。

```
51797: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] Browser.fetchVxml(): got IOException e=  
Exception=java.net.ConnectException: Connection refused \(Connection refused\)  
51798: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:java.net.ConnectException: Connection refused (Connection refused)  
51799: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.PlainSocketImpl.socketConnect\(Native Method\)  
51800: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.doConnect\(AbstractPlainSocketImpl.java:339\)  
51801: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connectToAddress\(AbstractPlainSocketImpl.java:200\)  
51802: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect\(AbstractPlainSocketImpl.java:182\)  
51803: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.SocksSocketImpl.connect\(SocksSocketImpl.java:392\)  
51823: Jan 06 14:57:54.339 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] VXMLDocumnet.loadbAndParse().aThread.run(): got vbe (VBEvent type) =  
error.badfetch.http.404: Socket Error fetching req: http://10.64.82.200:7000/CVP/Server For details about Windows Sockets error codes,  
please refer to Microsoft documentations; nested exception is:  
java.net.ConnectException: Connection refused \(Connection refused\)
```

Cisco VVBがGoogle Dialogflowと通信できない

Cisco VVB Speech Server(VVB)ログには、次のように表示されます。

```
28: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.126 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-0} Recognition  
Service :sessionId=<856B8100000100000000061EBE0C90A-158843973097070>.,projectId=<cvatac-poc-d0q6>.:sendText  
29: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.263 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:  
%[exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception][message_string=Recognition  
Service :sessionId=<856B8100000100000000061EBE0C90A-158843973097070>.,projectId=<cvatac-poc-d0q6>.:Error from DF]: Server has caught an  
exception  
30: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.270 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 31, 1969 6:00  
PM][build_type=rel][exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception  
....  
Caused by: io.grpc.netty.shaded.io.netty.channel.AbstractChannel$AnnotatedNoRouteToHostException: No route to host: /172.18.108.60:80
```

Call Studioアプリケーションアクティビティログには、展開に応じて[No Resource]または[Error]が表示されます。DialogFlow要素の場合は、次のように表示されます。

```
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:31.142,DialogFlow,enter,  
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE  
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,exit,
```

DFIntentの場合は、次のように表示されます。

```
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:03.121,DFIntent,enter,  
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,element,error,  
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,  
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,  
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,,element,error,
```

入力シナリオなし

Call Studioアプリケーションのアクティビティログに次のように表示されます。

```
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:05.465,DialogFlow,enter,
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.272,DialogFlow,interaction,noinput,1
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.273,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.081,DialogFlow,interaction,noinput,2
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.082,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,noinput,3
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:45.478,DialogFlow,exit,
```

Cisco VVB (エンジン/MIVR) ログには、次のように表示されます。

```
115069: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
115070: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio is Empty
115071: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: trimLeadingSilence = 1
silenceSensitivity=5 trailingSilence=2000
115072: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: bargin status = false
115073: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Wait for bargin-in
115085: Dec 21 14:33:58.402 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] StreamingUtterance: Stopped Streaming Utterance
115086: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: EXITING playAndRecognize()
115087: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] Heard: noinput
115088: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] playAndRecognize done.
115089: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA]
VBEventHandler: handleEvent event: noinput: noinput - recognition failed; nested exception is:
com.cisco.dialogservices.RecNoInputException
```

Jsonキーが正しくありません

Cisco VVB Speech Server(VVB)ログには、次のように表示されます。

```
704: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.346 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-13}
RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzVlMTIjNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:: createClient...
705: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.347 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-13} Recognition Service
:sessionId=<101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzVlMTIjNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::initializing with config: com.cisco.language=en-US,
com.cisco.codec=ULAW, com.cisco.grammarId=field3@field.grammar, com.cisco.projectId=ciscoss-dev-9gkv, com.cisco.secureLogging=false,
com.cisco.sessionId=101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzVlMTIjNzBiMjg3ZGI, com.cisco.initialAudio=Hello, com.cisco.grammarString=nlp@dialogflow,
com.cisco.outputAudioSupport=true, confidence.level=0.4, inputModes=voice
706: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.389 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=java.io.IOException: Unexpected exception
reading PKCS#8 data][message_string=Unable to get the credential Provider for Google Speech Service]: Server has caught an exception
707: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.391 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=java.io.IOException: Unexpected exception reading PKCS#8 data
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.privateKeyFromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:309)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:286)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromJson(ServiceAccountCredentials.java:210)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:350)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:322)
```

サービスアカウント設定の問題

Cisco VVB Speech Server(VVB)ログには、次のように表示されます。

```

463: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.215 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for service NLP,provider:ciscoss-dev-9gkv1][message_string=Recognition Service :sessionId=<101921Yzg3OTZiZGM1Y2FIYjRjYjk1MzdjMGRhMThhMGYxMjU>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv1>:]:
Server has caught an exception
464: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.216 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for
service:NLP,provider:ciscoss-dev-9gkv1
at com.cisco.speechserver.config.ConfigurationManager.getServiceAccountConfigOrThrow(ConfigurationManager.java:164)
at com.cisco.speechserver.providers.google.GoogleCredentialProvider.getServiceAccountKey(GoogleCredentialProvider.java:54)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.createSession(DialogFlowStreamingImpl.java:116)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.<init>(DialogFlowStreamingImpl.java:86)
at com.cisco.speechserver.SpeechServerFactory.getStreamingClientInstance(SpeechServerFactory.java:67)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.createClient(RecognizeServiceImpl.java:211)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:87)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:65)
at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onMessage(ServerCalls.java:248)
at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.messagesAvailable(ServerCallImpl.java:263)
at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1MessagesAvailable.runInContext(ServerImpl.java:687)
at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)

```

CallStudioアプリケーションの誤った言語セット

Cisco VVB Speech Server(VVB)ログには、次のように表示されます。

```

123: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:50.693 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::onCompleted::saying DF that I am onCompleted
124: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::ResponseApiStreamingObserver:from Google:
language_code: "fr-FR"
125: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::onCompleted
126: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.219 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_ERROR: Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::No response from dialogflow
127: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::closing the session
128: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED:
No response from
dialogflow][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::onCompleted:: internal error ]: Server has caught an exception
129: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.221 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED: No response from dialogflow
at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:530)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:138)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)

```

DFプロジェクトの単一発声の問題

Cisco VVB Speech Server(VVB)ログには、次のように表示されます。

```
185: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.133 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-5}
Recognition Service :sessionId=<101921YmFINzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNdc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::closing the session
186: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.134 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[%exception=io.grpc.StatusRuntimeException:
INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException: INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this
model.
][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921YmFINzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNdc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::onCompleted:
internal error ]: Server has caught an exception
187: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.136 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[%build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel]
[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException:
INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this model.
at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:521)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkForDFError(DialogFlowResponseHandler.java:149)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:122)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)
at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onHalfClose(ServerCalls.java:259)
at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.halfClosed(ServerCallImpl.java:283)
at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1HalfClosed.runInContext(ServerImpl.java:711)
at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)
][product_name=CCBU][subsystem_exception_info=][tid=grpc-default-executor-5][version_number=CCBU_12_5_1_1_1_1_1_1]
Information associated with the following logged exception [id:9007]
```

単一の発話に関連する問題を解決するには、図に示すようにEnterprise Essentialsプランを用意するか、call studioアプリケーションのプロパティを変更し、単一の発話をfalseに設定します。



Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

Prebuilt Agents

Small Talk

> Docs

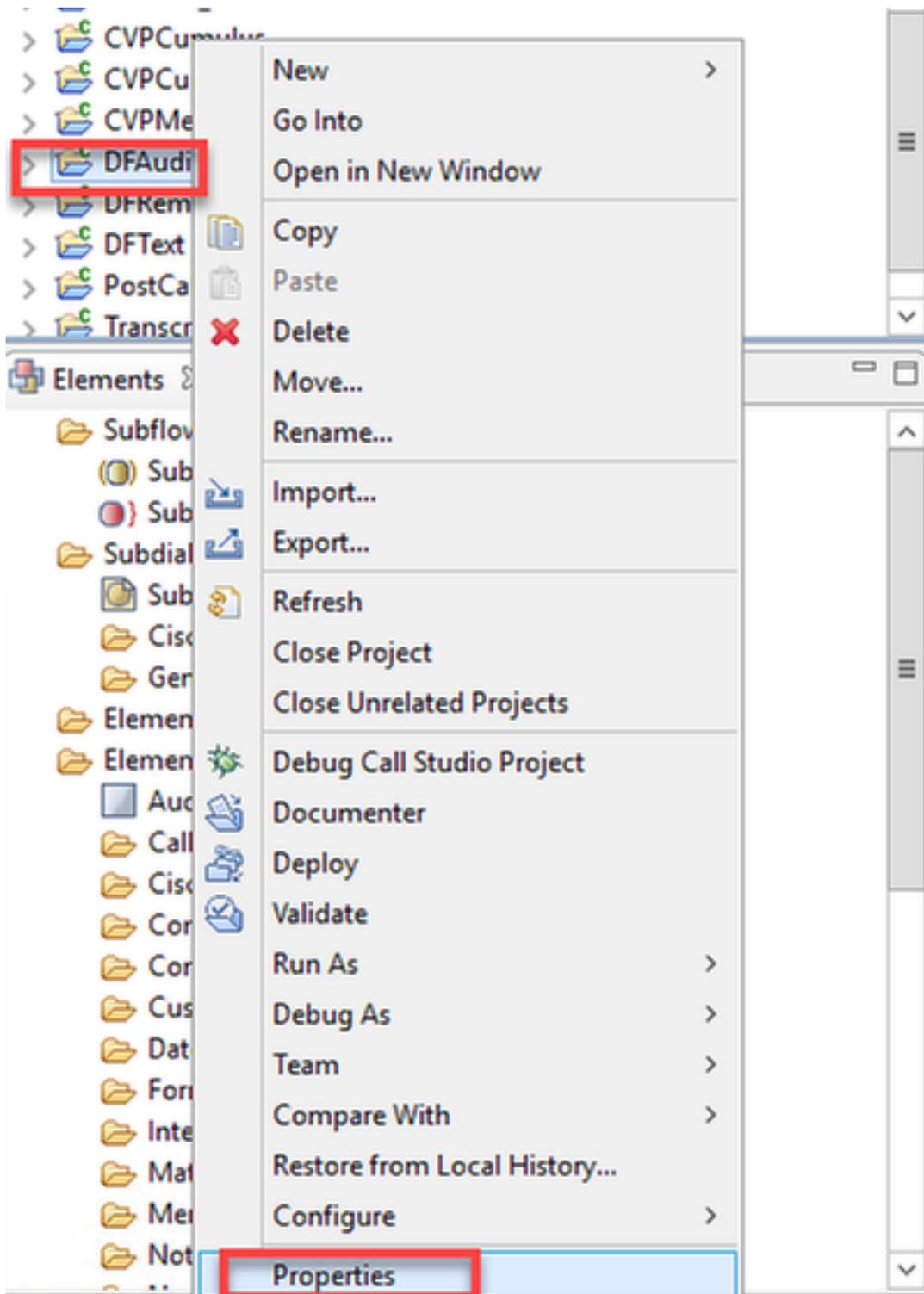
Enterprise Essentials

Pay as You Go

Edit

Call Studioアプリケーションの単一発話設定を変更するには、次の手順を実行します。

ステップ1: Call Studioアプリケーションで右クリックし、[Properties]を選択します。



ステップ2 : プロパティウィンドウで、[Call Studio] > [Root Doc Settings]に移動し、[VoiceXML Property]ウィンドウでRecognize.singleAtteranceを追加し、falseに設定します。

シスコのドキュメント

- CVA
- [CVA](#)
- [OAMPUCCECVA](#)
- [PCCE AdminPCCECVA](#)
- [Dialogflow](#) Call Studio Element Specification
- [DialogflowIntent](#) Call Studio Element Specification
- [DialogflowParam](#) Call Studio
- [Call](#) Studio Element Specification

Googleドキュメント

- Dialogflow API
- [Cloud Speech-to-Text API\(\)](#)
- [Cloud Text-to-Speech API\(\)](#)
- Dialogflow [Billing](#)
- DialogflowEnterprise Edition
-
- Dialogflow
-
-
- [Dialogflow](#)
- [Dialogflow Agent](#)
- [Dialogflow](#)

[テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)