

# Unity Connection SpeechView功能故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹如何對Unity Connection上的SpeechView功能進行故障排除。SpeechView是Unity Connection中一種可配置、經許可的語音到文本轉錄服務。它使用由Nuance提供支援的Spinvox外部轉錄服務來生成語音郵件的轉錄。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Microsoft Exchange初始配置](#)
- [Unity Connection服務配置](#)
- [Unity Connection配置的補充影片](#)
- [連線8.0\(1\)培訓材料](#)

### 採用元件

本文檔中的資訊基於Cisco Unity Connection。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景

遇到轉錄失敗時，通常會遇到以下兩種情況之一：

- 您會遇到亂發留言。您收到的轉錄部分以符號(#@\$#&\*)表示，因為系統無法處理完整消息。
- 您將收到來自Unity Connection的抄寫失敗通知。轉錄失敗是由思科錯誤ID [CSCts42004](#) ( 如果名稱伺服器轉換失敗，則從UCx傳送不明消息 ) 導致的。Nuance無法轉換消息。

Nuance無法調查任何超過三天的內容。但是，由於以下原因，郵件可能無法正確轉換：

- 由於音訊中的干擾，消息中的大多數單詞都聽不到。
- 記錄消息時或位置存在大量背景噪音。
- 錄製郵件時使用的語言不是英語。
- 揚聲器使用的口音未被系統正確識別。
- 消息說得太快了。

如果WAV檔案不正確 ( 例如，格式錯誤 )，系統將拒絕該檔案。這可能是因為音訊品質或複雜性。此時，通常建議升級[SpeechView Pro](#) ( 包括人工幫助 )。但是，專業的SpeechView服務涉及自動轉錄以及人工協助，以將語音轉換為文本並將語音留言的文本版本傳送到您的電子郵件收件箱。

## 疑難排解

要對Unity Connection上的SpeechView功能進行故障排除，請執行以下步驟：

1. 檢查Unity Connection的簡單郵件傳輸協定(SMTP)域是否與公司的可路由電子郵件環境相同 ( 不推薦 )。如果是，則SpeechView不按預期工作([警告](#))。
2. 檢查Unity Connection是否使用不受限制的構建。SpeechView在不受限制的生成中可能無法正常工作。在SpeechView日誌中，您可以看到：
 

```
|28688,, ,SttService,15,Thread=SttMain;
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;
Text content received: Attachment Error:
Client-Public key is not valid.
```
3. 確定是否使用Microsoft Exchange 2007或2010。如果使用了其中一個，則必須修改配置的 **sendconnector**。在Microsoft Exchange命令Shell中輸入以下命令：
 

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

 輸入以下命令以驗證：
 

```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```
4. 若要疑難排解「transcriptions mailbox」上的此問題，請導覽至**Mailbox > Mailflow > Delivery Options**。按一下**Deliver Message Forwarding and to Mailbox** 覈取方塊，將顯示以下消息：
 

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

 初始電子郵件會傳送到外部帳戶，但是當返回郵件通過Microsoft Exchange返回時，會對其進行輕微修改，Unity會拒絕它。問題的來源是Microsoft Exchange 2007和2010將**AUTH=<>**新增到「MAIL FROM」SMTP命令的末尾。發生這種情況時，Unity Connection會拒絕具有「5.1.7發件人格式錯誤」的電子郵件。必須在Microsoft Exchange中設定Unity Connection的專用傳送聯結器，以阻止傳送身份驗證資訊。然後，管理員必須手動進入Microsoft Exchange命令外殼，並強制其在傳送聯結器上使用HELO而不是EHLO。
5. 使用**run cuc smtpstest external@domain.com**檢查電子郵件流。此過程通常為：除非電子郵件離開客戶的本地電子郵件環境，否則該測試無效。基本SMTP郵件流驗證測試。這並不意味著註冊請求有效。有助於排除客戶電子郵件中通常存在的頁尾和簽名故障。例如：「這是一份保密通知.....」這些型別的報文使傳送到Nuance的所有註冊請求失效。從Unity Connection傳送請求時，會在本地加密後傳送。裝置(Microsoft Exchange)將頁尾新增為純文字檔案，因為Nuance會解析傳入的註冊請求。Nuance會看到包含非加密部分的郵件，並自動拒絕該郵件。因此，Unity Connection會發出註冊請求，但永遠不會收到來自Nuance的響應。
6. 設定初始配置的跟蹤。**附註**：若要疑難排解其他問題，請參閱官方疑難排解指南以瞭解更多追

蹤軌跡。(請參閱**相關資訊**部分。)將跟蹤日誌插入CLI，然後輸入：

```
Set cuc trace enable SttService 10-15
```

```
Set cuc trace enable SMTP 12,15
```

重現問題。通過CLI將測試郵件傳送到外部SMTP地址(運行**cuc smtpstest**

**external@domain.com**)。收集日誌：開啟即時監控工具(RTMT)，然後導航至**跟蹤與日誌中心 > 收集檔案**。選擇**Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next**。選擇相對範圍，然後選擇合適的時間範圍。選擇要儲存的位置，然後按一下**Finish**。壓縮痕跡並通過電子郵件傳送。如果郵件掃描程式觸控到郵件，您會在日誌中看到這些郵件，然後是錯誤呼叫堆疊跟蹤：

```
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"
```

## 相關資訊

- [Cisco SpeechView故障排除指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)