

Risoluzione dei problemi di CVP Customer Virtual Assistant (CVA)

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Livelli di traccia del log e raccolta](#)

[Cisco VB Speech Server](#)

[Google Dialogflow](#)

[Problemi più comuni](#)

[Impossibile visualizzare i dettagli in NOAMP quando Cisco VB è selezionato](#)

[Impossibile visualizzare la funzionalità CVA in SPOG](#)

[Il server di riconoscimento vocale è inattivo mentre VB/Engine è attivo](#)

[Il server VXML non funziona durante la chiamata](#)

[Cisco VB non è in grado di comunicare con Google Dialogflow](#)

[Nessuno scenario di input](#)

[Chiave Json non corretta](#)

[Problema nella configurazione dell'account del servizio](#)

[Set di lingue errato nell'applicazione CallStudio](#)

[Problema con singola utility con il progetto DF](#)

[Problema di sincronizzazione NTP](#)

[Informazioni correlate](#)

[Documentazione di Cisco](#)

[Documentazione di Google](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla funzione CVA di Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.5

- CVP release 12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVB) 12.5
- Google Dialogflow

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.5
- CVP release 12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser (Cisco VB) 12.5
- Google Dialogflow

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sfondo

CVP 12.5 introduce la funzione CVA (Customer Virtual Assistant), in cui è possibile utilizzare i servizi TTS (Google Text to Speech), ASR (Automatic Speech Recognition) e NLP (Natural Language Processing). Questa funzionalità supporta interazioni simili a quelle umane che consentono di risolvere i problemi in modo rapido ed efficiente con Interactive Voice Response (IVR) con Natural Language Processing. Questo documento è incentrato sulla risoluzione dei problemi, se si desidera saperne di più sulla configurazione CVA rivedere questo documento [Configurare CVP Customer Virtual Assistant \(CVA\)](#)

Risoluzione dei problemi

La maggior parte dei problemi rilevati nella distribuzione CVA può essere identificata tramite i registri di Speech Server. È innanzitutto necessario verificare che il server di sintesi vocale sia attivo.

Passaggio 1. Sul CVB, passare a Cisco VB Serviceability.

Passaggio 2. Nella pagina di disponibilità, passare a Strumenti > Servizi di rete. Verificare che il server di sintesi vocale sia in stato SERVIZIO.

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

In secondo luogo, prima di abilitare le tracce e raccogliere i log, è possibile verificare e risolvere i problemi relativi alla risposta di Dialogflow agli intenti dall'agente virtuale Dialogflow.

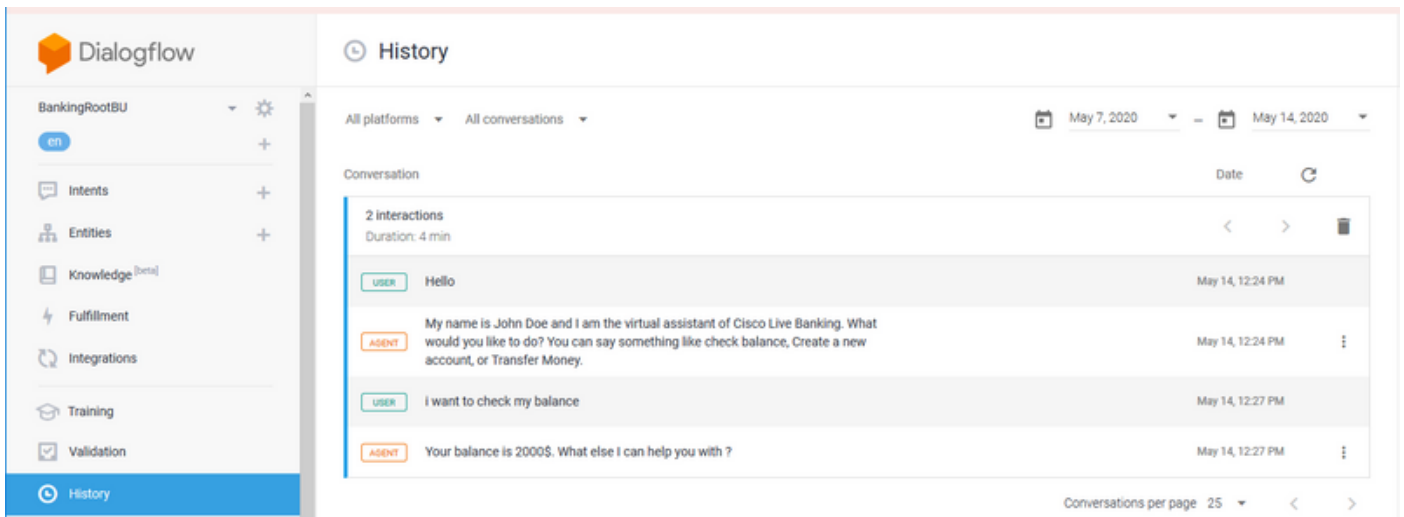
Provare ad esempio a rispondere al messaggio di benvenuto predefinito.

Sulla destra dell'agente virtuale Dialogflow, digitare ciao e quindi Invio. È possibile visualizzare la risposta al messaggio di benvenuto.

È inoltre possibile controllare la cronologia della conversazione dell'agente.

Passaggio 1. Selezionare Cronologia dall'agente virtuale Dialogflow.

Passaggio 2. Nella pagina della cronologia, selezionare l'ultima conversazione. Viene visualizzata tutta l'interazione tra l'agente virtuale e il chiamante, come illustrato nell'immagine.



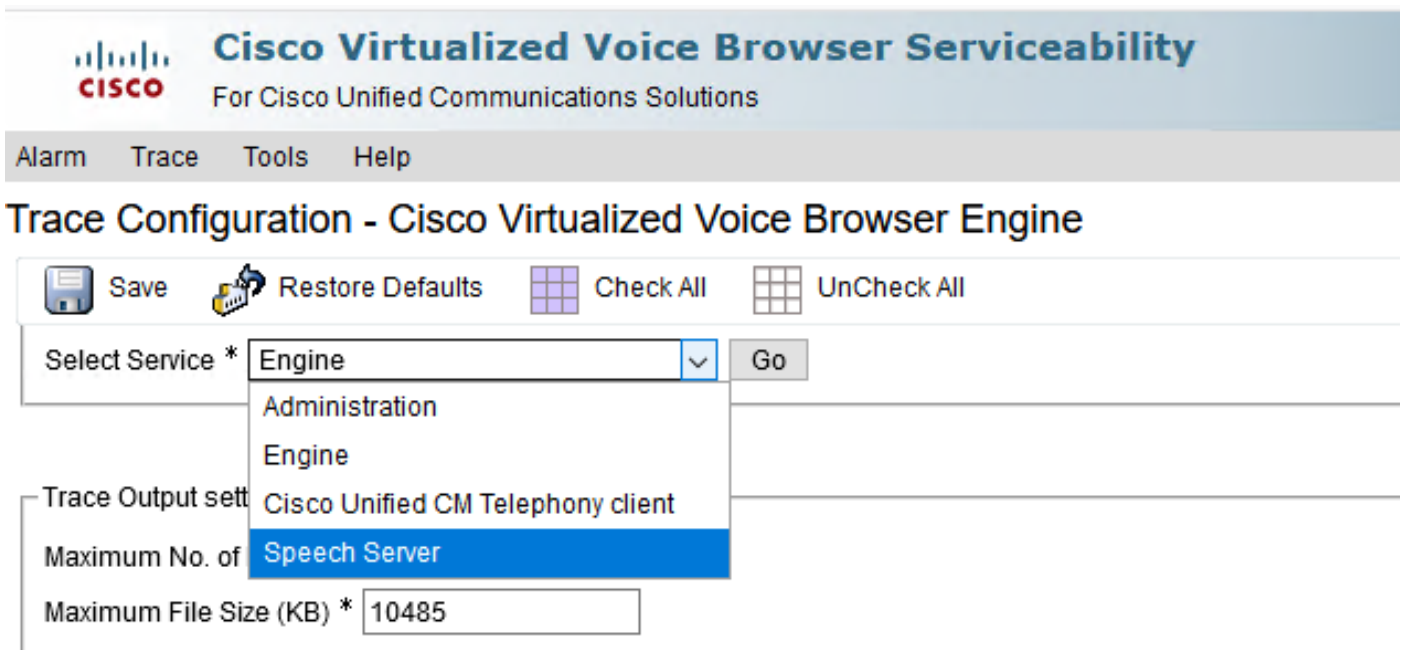
Livelli di traccia del log e raccolta

Cisco VB Speech Server

Per attivare i registri del server di sintesi vocale, eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1. Nella pagina Cisco VB Serviceability, passare a: **Traccia > Configurazione** .

Passaggio 2. Selezionare Speech Server.



Passaggio 3. Viene visualizzato il livello predefinito delle tracce impostate.

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
<SUBSYSTEMS					
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.

Attenzione: Per poter visualizzare lo scambio di messaggi tra Cisco VB Speech Server e Google Dialogflow, è necessario aumentare il livello di traccia di Speech Server. Tuttavia, quando si aumenta il livello di traccia del server di sintesi vocale, le prestazioni del sistema potrebbero peggiorare. Accertarsi di eseguire questa operazione durante il tempo di non produzione o in un ambiente di emulazione.

4. Aumentare il livello di traccia di Speech Server a XDebuggin3 per verificare il flusso di messaggi tra Cisco VB Speech Server e Google Dialogflow.

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
<SUBSYSTEMS						
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.

Poiché i log del server di sintesi vocale non sono disponibili con lo strumento Real Time Monitor Tool (RTMT), è necessario scaricarli tramite l'interfaccia della riga di comando (CLI) di Cisco VB.

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

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

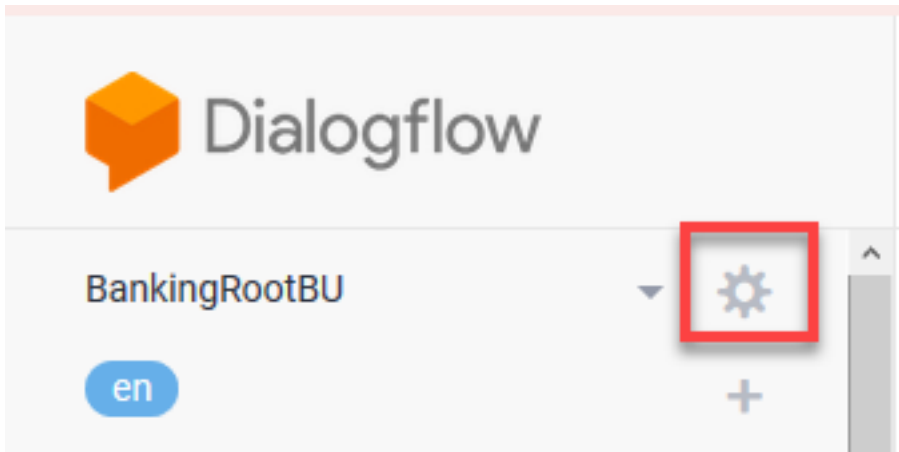
Google Dialogflow

Questi sono due log principali che possono essere utilizzati per risolvere i problemi di integrazione Cisco CVA con Google Dialogflow: Google Stackdriver e log attività.

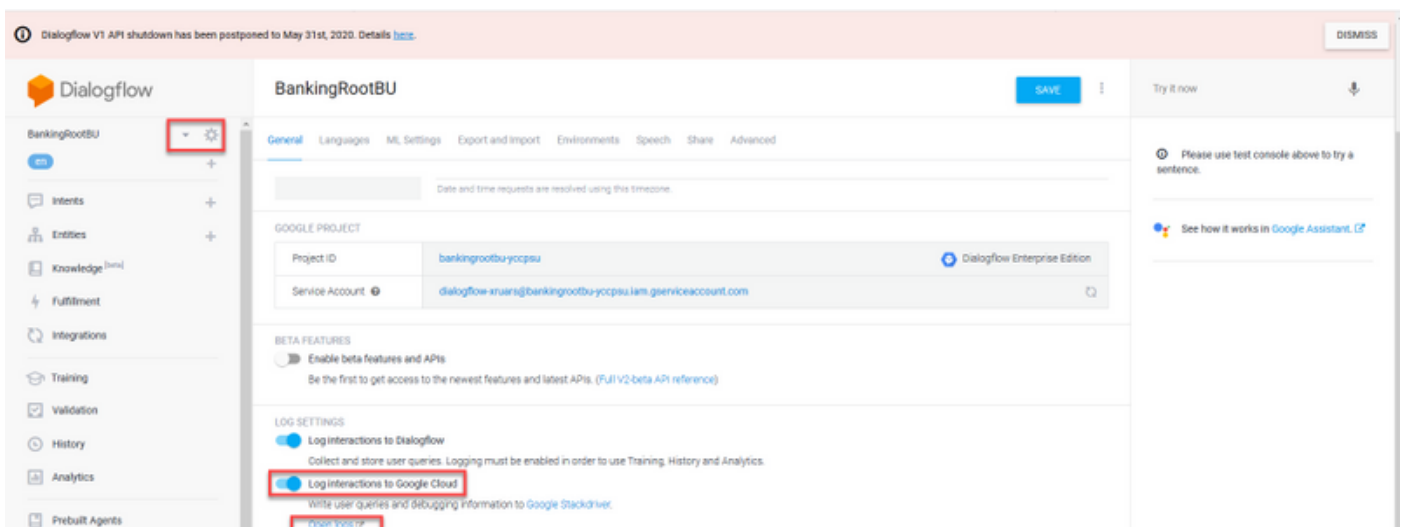
Nota: Abilita i registri di Google prevede un costo aggiuntivo per l'utilizzo dell'API.

Google Stackdriver consente di seguire le richieste del chiamante all'agente virtuale e le rispettive risposte. Di seguito sono riportati i passaggi per abilitare e raccogliere i log del driver Google Stack.

Passaggio 1. Nell'agente virtuale Dialogflow fare clic sull'icona delle impostazioni.

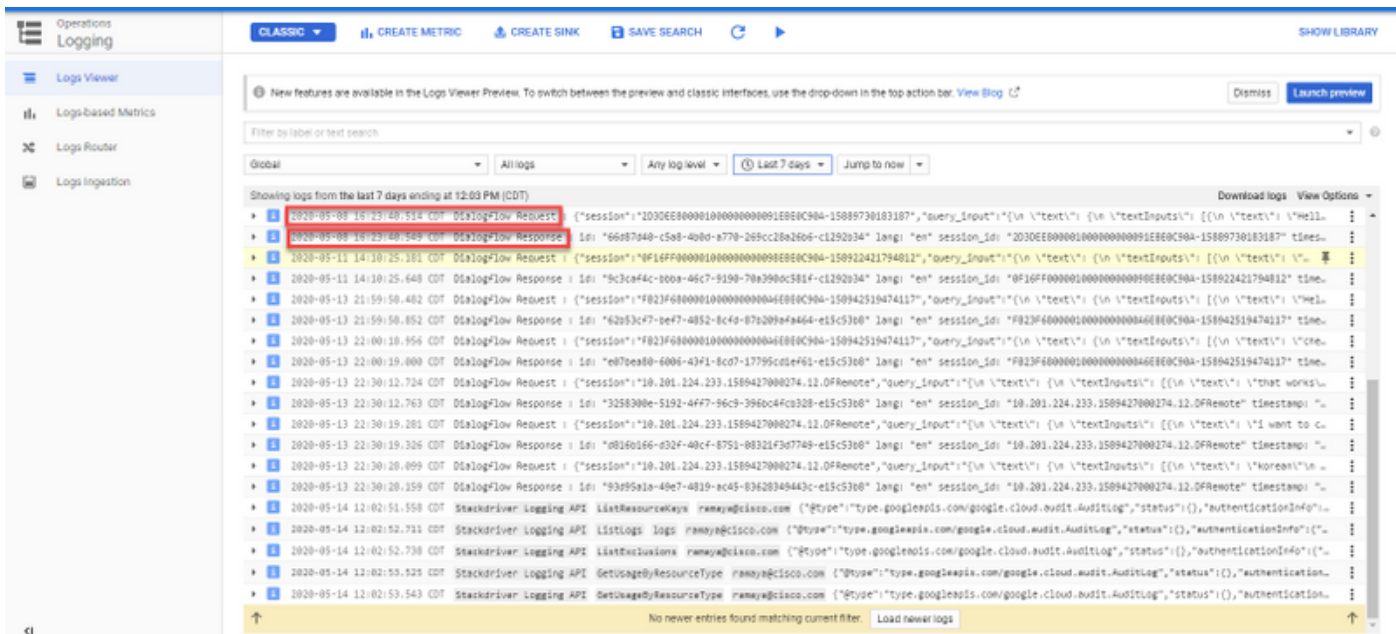


Passaggio 2. Nella finestra di impostazione, far scorrere la barra **Log interactions to Google Cloud** sulla destra in modo da abilitare i log. Viene visualizzato il driver Google Stack abilitato e l'opzione per aprire i registri.



Passaggio 3. Effettuare alcune chiamate per ricreare il problema e fare clic su Apri registri. Verranno visualizzate le richieste all'agente virtuale e le risposte.

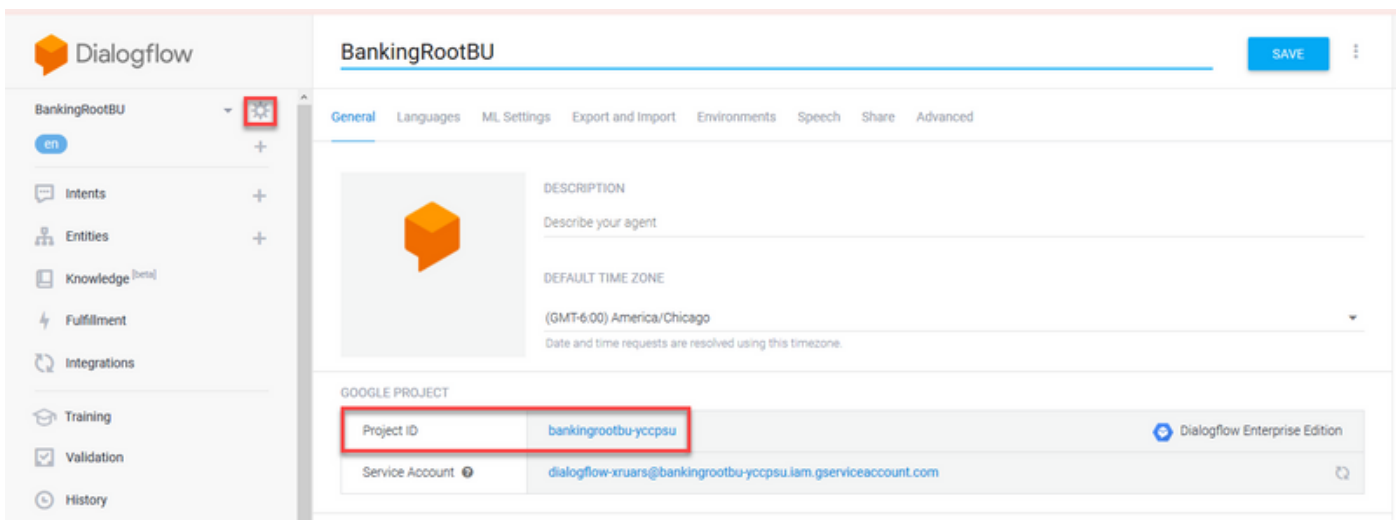
Nota: È possibile utilizzare l'ID sessione nei log di Stackdriver, che è lo stesso di CALLGUID nei log CVP e richiamato nei log attività applicazione di Call Studio, per tenere traccia della chiamata end-to-end da CVP a Dialogflow Virtual Agent.



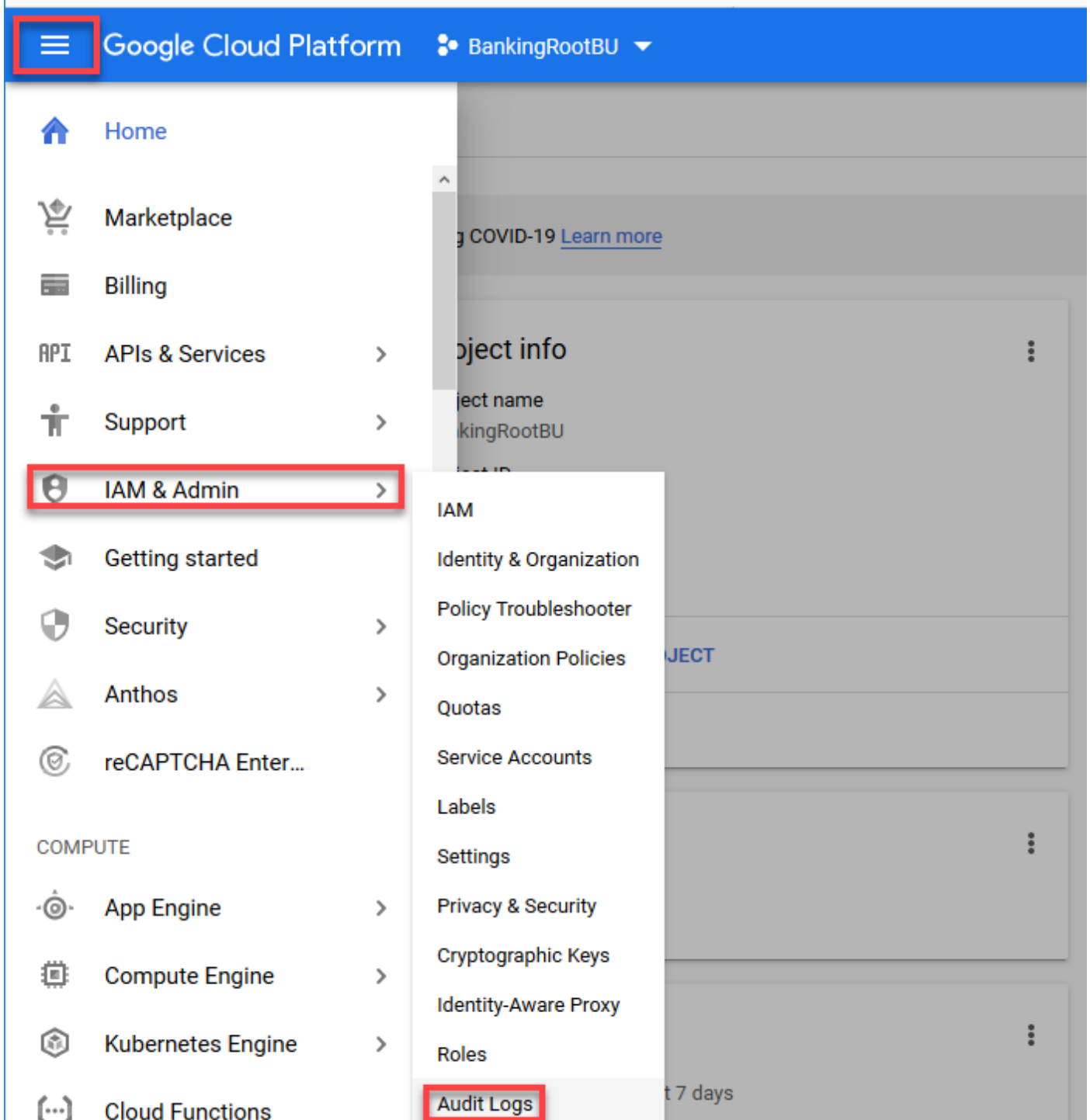
I log delle attività registrano sostanzialmente tutte le attività che avvengono sul progetto Google. La funzionalità CVA è principalmente correlata alle attività Dialogflow. Pertanto, per risolvere i problemi CVA è necessario abilitare solo le attività Dialogflow.

Di seguito sono riportati i passaggi per abilitare e raccogliere i registri attività di Dialogflow

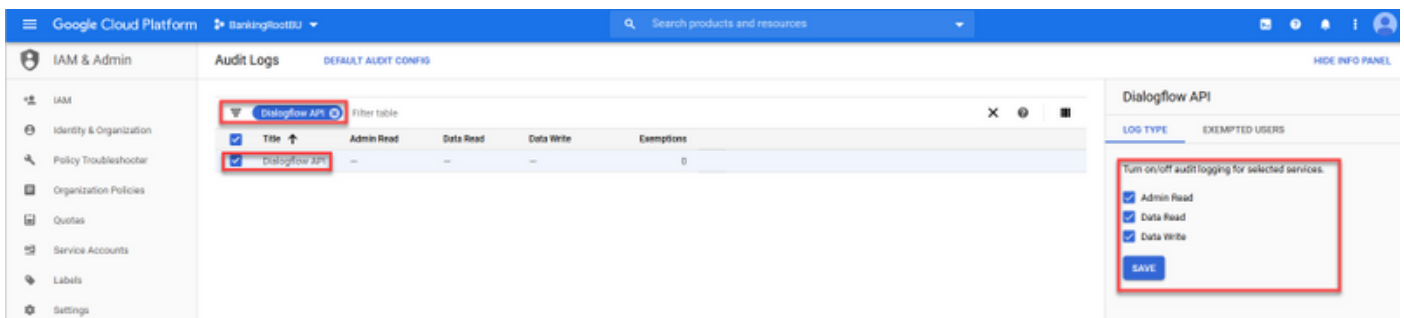
Passaggio 1. Nella finestra Impostazioni agente virtuale Dialogflow, fare clic sull'ID progetto, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 2. Sulla piattaforma Google Cloud, fare clic sulle barre di impostazione nell'angolo in alto a sinistra. Quindi, selezionare IAM & Admin > Log di controllo.

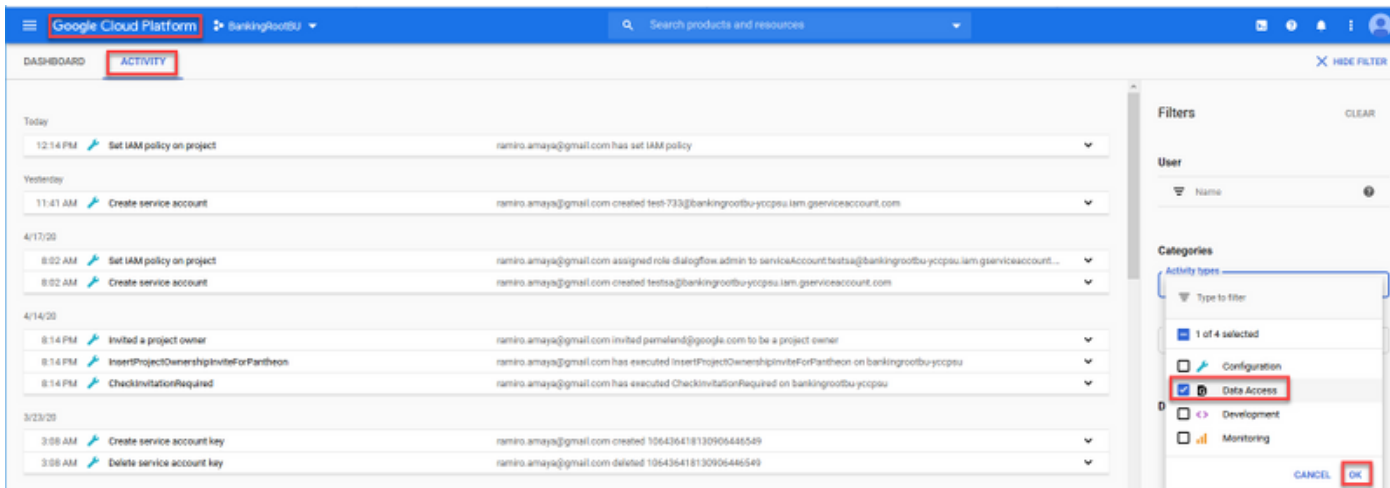


Passaggio 3. Nella finestra Log di audit, digitare Dialogflow per filtrare tutti i log. Selezionare la casella API Dialogflow e tutte le autorizzazioni sul lato destro, come mostrato nell'immagine.

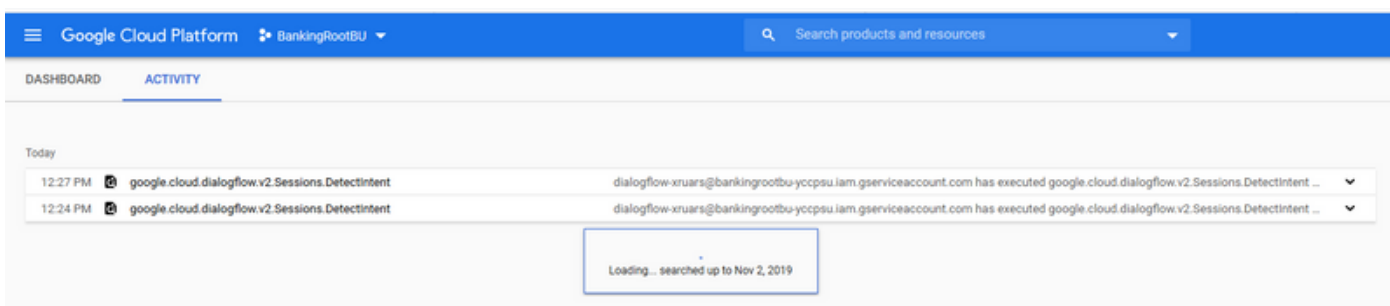


Passaggio 4. Fare clic su Google Cloud Platform e selezionare la scheda Activity.

Passaggio 5. Nella parte destra della sezione Categorie, fare clic su Tipi di attività. Deselezionare tutte le attività, selezionare solo Accesso ai dati e fare clic su OK.



Nella finestra Attività vengono visualizzate le attività correlate a Dialogflow.

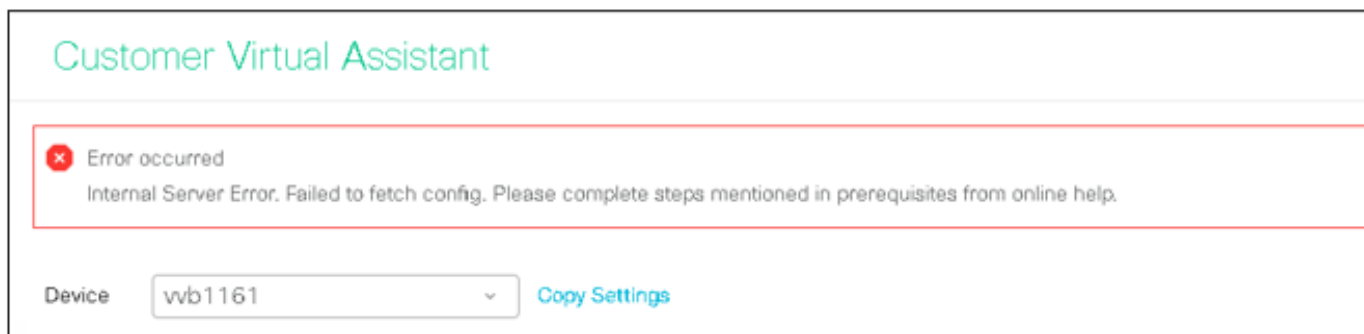


Problemi più comuni

Questi sono i problemi più comuni riscontrati nell'integrazione tra Cisco CVA e Google.

Impossibile visualizzare i dettagli in NOAMP quando Cisco VB è selezionato

Questo problema è principalmente correlato allo scambio di certificati tra Cisco VB e il server CVP Operations Manager (OAMP) tramite la nuova interfaccia utente di configurazione OAMP (NOAMP).



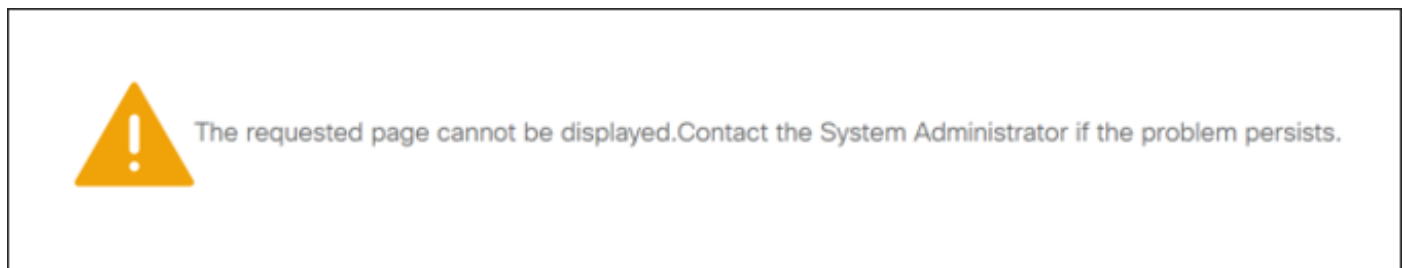
Nei registri OAMP (C:\Cisco\CVP\Log\OAMP\)

```
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
```

Impossibile visualizzare la funzionalità CVA in SPOG

Questo errore si verifica in PCCE Admin Workstation (AW) Single Pane of Glass (SPOG)



Nei log di AW Tomcat (C:\icm\tomcat\logs\CCBU*), viene visualizzato :

```
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
```

Questo problema riguarda principalmente l'aggiunta di Cisco VB nello SPOG e lo scambio di certificati tra Cisco VB e l'AW.

Il server di riconoscimento vocale è inattivo mentre VB/Engine è attivo

In questo scenario, al chiamante viene visualizzato un messaggio di errore (error.wav).

Se le richieste di sintesi vocale o audio sono memorizzate nella cache, viene riprodotto il prompt iniziale.

Nei registri del server di sintesi vocale sono presenti:

```
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
```

Nei log attività dell'applicazione Call Studio è possibile visualizzare:

```
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,
```

Il server VXML non funziona durante la chiamata

- Chiamate interrotte.
- Non è possibile visualizzare alcun log nell'applicazione VXML perché il server VXML non è attivo.
- Nei log di Speech Server viene visualizzata l'ultima risposta di Google.
- Nei log del motore viene visualizzato un errore di connessione rifiutata quando il motore tenta di comunicare con il server VXML

Nei log di Cisco VB (Engine/MIVR) viene visualizzato:

```
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 VB non è in grado di comunicare con Google Dialogflow

Nei log di Cisco VB Speech Server è possibile visualizzare:

```
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=<856B81000001000000000061EBE0C90A-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=<856B81000001000000000061EBE0C90A-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
```

Nei log di attività dell'applicazione Call Studio viene visualizzato il messaggio Nessuna risorsa o Errore a seconda della distribuzione. Per l'elemento DialogFlow vedere:

```
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,
```

Per DFIntent, vedere:

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,

Nessuno scenario di input

Nei log attività dell'applicazione Call Studio è possibile visualizzare:

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,

Nei log di Cisco VB (Engine/MIVR) viene visualizzato:

```
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 barge-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
```

Chiave Json non corretta

Nei log di Cisco VB Speech Server è possibile visualizzare:

```
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=<<101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>>,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=<<101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>>,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=101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI, 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)
```

Problema nella configurazione dell'account del servizio

Nei log di Cisco VB Speech Server è possibile visualizzare:

```

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)

```

Set di lingue errato nell'applicazione CallStudio

Nei log di Cisco VB Speech Server è possibile visualizzare:

```

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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZiMzA4NTIxOGNlMTAzMzI>,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)

```

Problema con singola utility con il progetto DF

Nei log di Cisco VB Speech Server è possibile visualizzare:

```
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]
```

Per risolvere il problema relativo a una singola espressione, è possibile disporre del piano Enterprise Essentials, come illustrato nella figura, oppure modificare le proprietà dell'applicazione call studio e impostare single utterance su false.



Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

Prebuilt Agents

Small Talk

> Docs

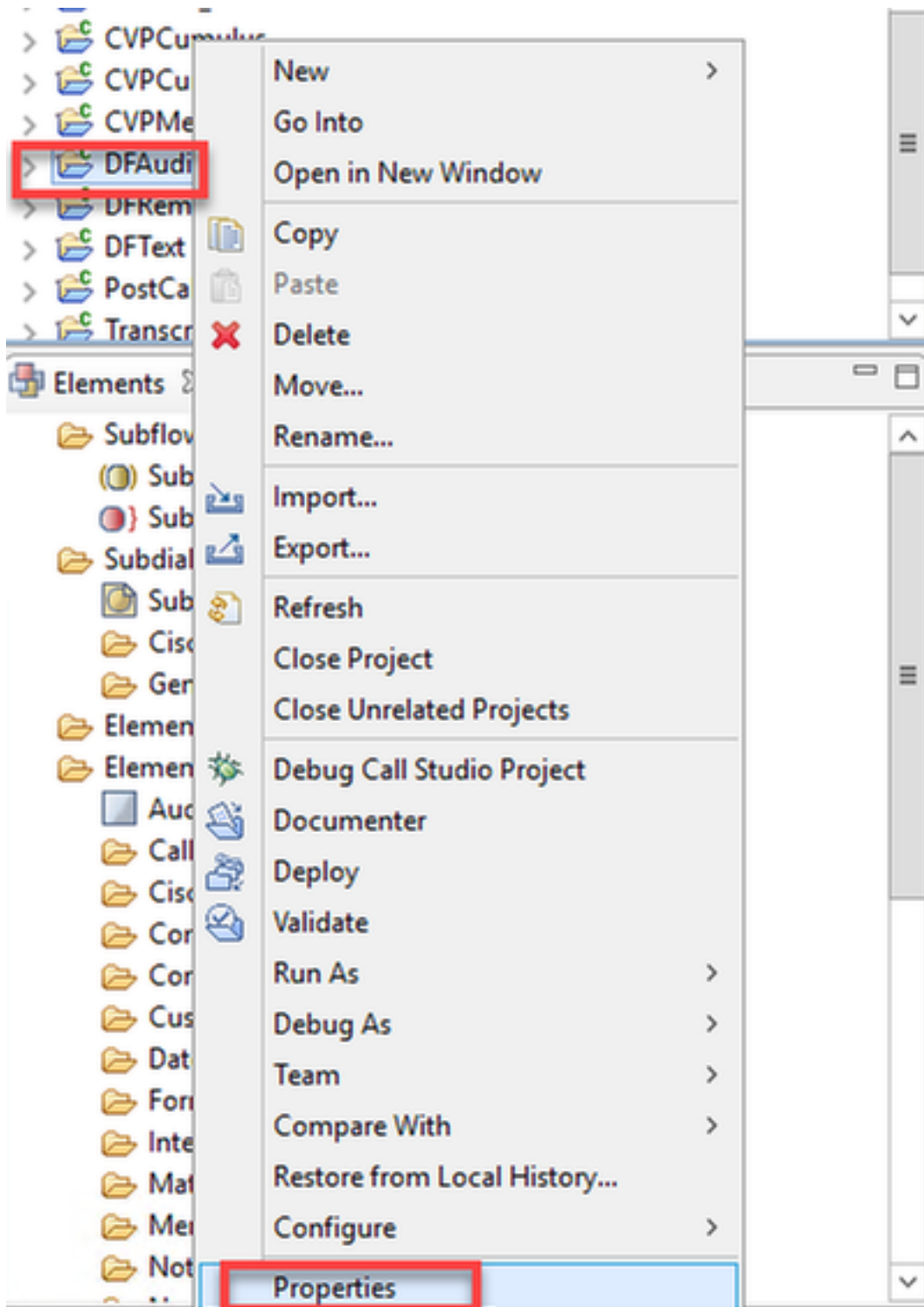
Enterprise Essentials

Pay as You Go

[Edit](#)

Per modificare le impostazioni delle singole espressioni nell'applicazione Call Studio, eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1. Nell'applicazione Call Studio, fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare Proprietà.



Passaggio 2. Nella finestra delle proprietà, passare a Call Studio > Root Doc Settings e nella finestra delle proprietà VoiceXML aggiungere **Recognize.singleUtterance** e impostarlo su **false**.

Informazioni correlate

Documentazione di Cisco

- [Codice di esempio](#) Applicazioni CVA di esempio
- Callflow e architettura di [progettazione CVA](#).
- [Configurare i servizi CVA in UCCE](#) utilizzando OAMP.
- [Configurare i servizi CVA in PCCE](#) utilizzando PCCE Admin.
- Specifica elemento [Dialogflow](#) Call Studio
- Specifica elemento [DialogflowIntent](#) Call Studio
- Specifica elemento [DialogflowParam](#) Call Studio
- Specifica elemento [Transcribe](#) Call Studio

Documentazione di Google

- Abilita [API Dialogflow](#)
- Abilita [API di sintesi vocale cloud](#) (opzionale)
- Abilita [API di sintesi vocale cloud](#) (opzionale)
- Abilita [fatturazione flusso di dialogo](#)
- Eseguire l'aggiornamento a [Enterprise Edition](#) per le funzionalità avanzate di Dialogflow.
- Attivare [Modelli avanzati](#) per ottenere risultati ottimali con il riconoscimento vocale.
- Crea [chiave di autenticazione Dialogflow](#)
- Crea [tasto vocale](#)
- Crea [tasto sintesi vocale](#)
- [Nozioni fondamentali su Dialogflow](#)
- [Impostazione dell'agente Dialogflow](#)
- [Creazione di un agente Dialogflow](#)

[Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)