

Risoluzione dei problemi relativi alla funzionalità SpeechView di Unity Connection

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla funzionalità SpeechView in Unity Connection. SpeechView è un servizio di trascrizione vocale su testo configurabile e concesso in licenza in Unity Connection. Genera trascrizioni di messaggi vocali con l'uso di un servizio di trascrizione esterno chiamato Spinvox, con tecnologia Nuance.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- [Configurazione iniziale di Microsoft Exchange](#)
- [Configurazione servizio Unity Connection](#)
- [Configurazione video supplementare per Unity Connection](#)
- [Connection 8.0\(1\) Materiale per la formazione](#)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su Cisco Unity Connection.

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

In genere si verifica uno dei due scenari quando si verificano errori di trascrizione:

- Si verificano messaggi alterati. Poiché il sistema non è in grado di elaborare il messaggio completo, si riceve una trascrizione parzialmente in simboli (#@\$#&*).
- L'utente riceve una notifica di errore di trascrizione da Unity Connection. L'errore di trascrizione è dovuto all'ID bug Cisco [CSCts42004](#) (messaggio Ambiguous inviato da UCx in caso di errore di conversione del server di origine). Nuance non può trascrivere il messaggio.

Nuance non è in grado di investigare nulla che risalga a più di tre giorni fa. È tuttavia possibile che i messaggi non vengano convertiti correttamente per i motivi seguenti:

- La maggior parte delle parole nel messaggio non è udibile a causa di un disturbo nell'audio.
- Quando o dove viene registrato il messaggio è presente un notevole rumore di fondo.
- La lingua utilizzata per la registrazione del messaggio non è l'inglese.
- L'altoparlante usa un accento che il sistema non riesce a comprendere correttamente.
- Il messaggio viene parlato troppo velocemente.

Se il file WAV è errato (ad esempio nel formato errato), viene rifiutato dal sistema. Ciò è probabilmente dovuto alla qualità audio o alla complessità. A questo punto, viene in genere suggerito un aggiornamento a [SpeechView Pro](#) (che include l'assistenza umana). Tuttavia, il servizio SpeechView professionale prevede la trascrizione automatica e l'assistenza umana per convertire il discorso in testo e recapitare la versione testuale del messaggio vocale nella casella di posta.

Risoluzione dei problemi

Per risolvere i problemi relativi alla funzionalità SpeechView in Unity Connection, eseguire la procedura seguente:

1. Verificare che il dominio SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) di Unity Connection sia lo stesso dell'ambiente di posta instradabile aziendale (scelta non consigliata). In caso affermativo, SpeechView non funziona come previsto ([avvertenze](#)).
2. Verificare se Unity Connection utilizza una build senza restrizioni. È possibile che SpeechView non funzioni correttamente con una build senza restrizioni. Nei registri SpeechView è possibile visualizzare:

```
|28688,,SttService,15,Thread=SttMain;  
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;  
Text content received: Attachment Error:  
Client-Public key is not valid.
```
3. Determinare se è in uso Microsoft Exchange 2007 o 2010. Se viene utilizzato uno di questi, è necessario modificare il **connettore di invio configurato**. Immettere questo comando nella shell dei comandi di Microsoft Exchange:

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

Immettere questo comando per verificare:

```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```
4. Per risolvere il problema nella "cassetta postale delle trascrizioni", passare a **Cassetta postale > Flusso di posta > Opzioni di recapito**. Fare clic sulla **casella di controllo Inoltro messaggio di recapito e alla cassetta postale** per visualizzare il messaggio seguente:

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

Il messaggio e-mail iniziale viene inviato all'account esterno, ma quando il messaggio restituito viene restituito tramite Microsoft Exchange, viene leggermente modificato e Unity lo rifiuta. Il problema è che Microsoft Exchange 2007 e 2010 aggiunge **AUTH=<>** alla fine del comando SMTP "MAIL FROM" (INVIA DA). In questo caso, Unity Connection rifiuta l'e-mail con un "Errore formato mittente 5.1.7". È necessario configurare un connettore di invio dedicato per Unity Connection in Microsoft Exchange per impedire l'invio delle informazioni AUTH. L'amministratore deve quindi accedere manualmente alla shell dei comandi di Microsoft Exchange e forzarlo a utilizzare HELO anziché EHLO su quel connettore di invio.

5. Controllare il flusso e-mail con **esegui cuc smtpstest external@domain.com**. Questo processo è in genere: Test non valido a meno che l'e-mail non stia lasciando l'ambiente e-mail locale del cliente. Test di convalida del flusso di posta SMTP di base. Ciò non significa che una richiesta di registrazione funzioni. Utile per la risoluzione dei problemi relativi a piè di pagina e firme in genere presenti nei messaggi di posta elettronica dei clienti. Ad esempio: "Avviso di riservatezza....." Questi tipi di messaggi invalidano qualsiasi richiesta di registrazione inviata a Nuance. Quando la richiesta viene inviata da Unity Connection, viene crittografata localmente e quindi inviata. Il dispositivo (Microsoft Exchange) aggiunge il piè di pagina come testo normale perché Nuance analizza le richieste di registrazione che arrivano. Nuance vede un messaggio con una parte non crittografata e rifiuta automaticamente il messaggio. Pertanto, Unity Connection invia una richiesta di registrazione, ma non riceve mai una risposta da Nuance.

6. Impostare le tracce per la configurazione iniziale. **Nota:** Per la risoluzione di altri problemi, consultare la guida ufficiale alla risoluzione dei problemi per ulteriori informazioni. Vedere la sezione *Informazioni correlate*. Inserire il log delle tracce nella CLI e immettere:

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

Riprodurre il problema. Inviare un messaggio di prova tramite CLI a un indirizzo SMTP esterno (**eseguire cuc smtpstest external@domain.com**). Raccogli i registri: Aprire lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT, Real Time Monitoring Tool) e selezionare **Trace & Log Central > Collect files** (Raccolta file). Scegliere **Connessione server SMTP > Speechview Processor > Avanti > Avanti**. Selezionare Intervallo relativo, quindi l'Intervallo di tempo appropriato. Scegliere un percorso di salvataggio e fare clic su **Fine**. Comprimere le tracce e inviarle tramite e-mail. Se un messaggio viene toccato da uno scanner di posta elettronica, nei log vengono visualizzati questi messaggi, seguiti dalle tracce dello stack delle chiamate di errore:

```
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"
```

Informazioni correlate

- [Guida alla risoluzione dei problemi di Cisco SpeechView](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)