

CCE Virtual Assistant 음성 구성 및 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[구성](#)

[Dialogflow 프로젝트](#)

[대화 흐름이란?](#)

[Webex Control 허브 구성](#)

[CCE 컨피그레이션](#)

[CVP 구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[수집할 로그](#)

[시나리오](#)

[오케스트레이션](#)

[동기화 실패 - CCEadmin](#)

[동기화 실패 - CVB](#)

[컨피그레이션 가져오기 실패](#)

[통화 실패](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Google Contact Center 인공 인텔리전스(CCAI)와 통합된 CCE(Contact Center Enterprise) VAV(Virtual Assistant Voice)를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya Cisco TAC 엔지니어, Adithya Udupa, Raghu Guvala, Cisco 엔지니어.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6
- Cisco PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6
- 고객 음성 포털(CVP)
- 구글 다이얼록플로우
- 제어 허브

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 릴리스 12.6
- CVP 12.6 ES6
- 구글 다이얼록플로우
- 제어 허브

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

배경

VAV(Virtual Assistant Voice) 기능을 통해 IVR 플랫폼은 클라우드 기반 음성 서비스와 통합할 수 있습니다.

이 기능은 IVR 내에서 문제를 더 빠르고 효율적으로 해결할 수 있는 사람과 유사한 상호 작용을 지원합니다.

CVA(Customer Virtual Assistant)라고도 하는 VAV 기능이 CCE 12.6. VAV에서 Cisco 청구 고객에게 개선되었습니다.

참고: 이 릴리스에서는 NLP(Google Natural Language Processing)만 지원됩니다.

구성

Dialogflow 프로젝트

상담원 응답 구성을 시작하기 전에 Google Dialogflow 에이전트를 만들고 기술 자료를 추가해야 합니다. Google 서비스 계정, Google 프로젝트 및 Dialogflow 가상 에이전트가 필요합니다. 그런 다음 Dialogflow 가상 에이전트에 기술 자료를 추가할 수 있습니다.

대화 흐름이란?

Google Dialogflow는 디바이스, 애플리케이션 및 서비스에 대해 브랜드 고유의 자연스러운 언어 상호 작용을 지원하는 대화형 UX(User Experience) 플랫폼입니다. 다시 말해, Dialogflow는 NLP/NLU(Natural Language Understanding) 서비스를 제공하는 프레임워크입니다. Cisco는 Cisco Virtual Agent용 Google Dialogflow 및 상담원 답변 및 기록을 위해 통합됩니다.

이것이 여러분에게 무엇을 의미합니까? 기본적으로 Dialogflow에서 가상 에이전트를 생성한 다음 Cisco Contact Center Enterprise와 통합할 수 있습니다.

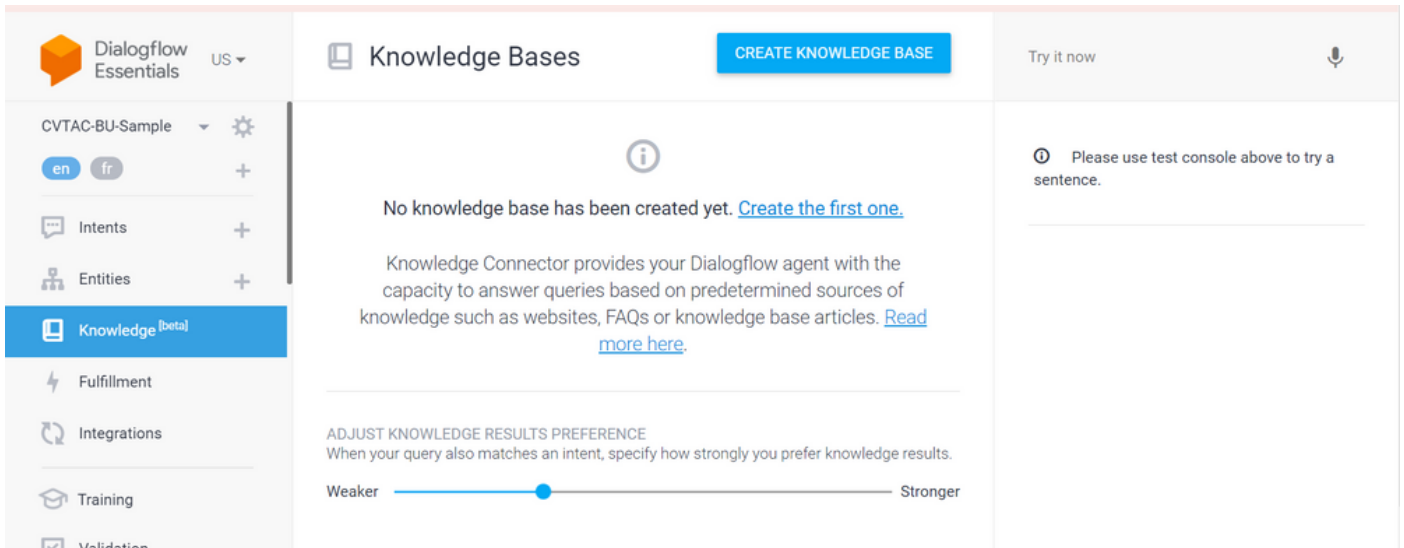
가상 에이전트 또는 Dialogflow 프로젝트를 만드는 방법에 대한 정보가 필요한 경우 다음을 방문하십시오. [CVP CVA 구성](#)

다음 단계에 따라 VAV(Virtual Assistant Voice)에 지식 베이스를 추가합니다.

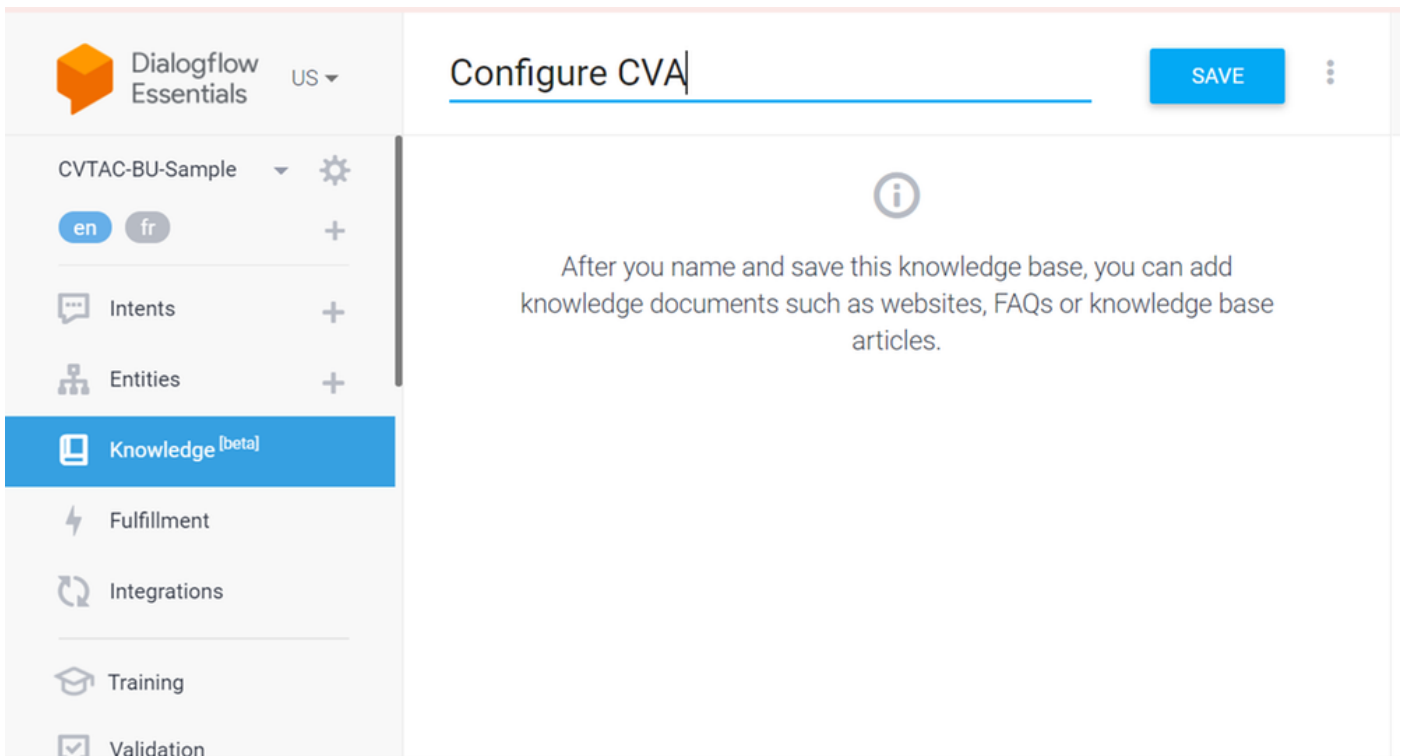
참고: VAV는 지식 기반을 사용할 필요는 없지만, 구성 목적으로 지식 기반의 구성이 필요한 에이전트 프로필을 생성해야 합니다.

1단계. Dialogflow Console에 로그인하여 에이전트를 선택하고 Knowledge를 클릭합니다.

[Dialogflow 콘솔](#)



2단계. Knowledge Base 페이지에서 **CREATE KNOWLEDGE BASE**를 클릭하고 Knowledge Base 이름을 지정한 다음 **Save**를 클릭합니다.



3단계. 방금 만든 기술 자료에 문서 또는 링크를 추가합니다. 첫 번째 생성을 클릭합니다.

Dialogflow Essentials US ▾

CVTAC-BU-Sample ▾ ⚙️

en fr +

Intents +

Entities +

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE ⋮

ⓘ

No knowledge document has been created yet. [Create the first one.](#)

Knowledge documents are articles or FAQs that your Dialogflow agent can use to generate responses to user queries. [Read more here.](#)

Responses ⓘ ^

Execute and respond to the user

Respond to your users with a simple

4단계. 생성 페이지에서 문서 이름을 입력하고 지식 유형, MIME 유형 및 데이터 소스를 선택합니다

Document Name *

CVA Config doc 1

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage


gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload 

5단계. CREATE(생성)를 클릭합니다.

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-customer

Upload file from your computer

SELECT FILE

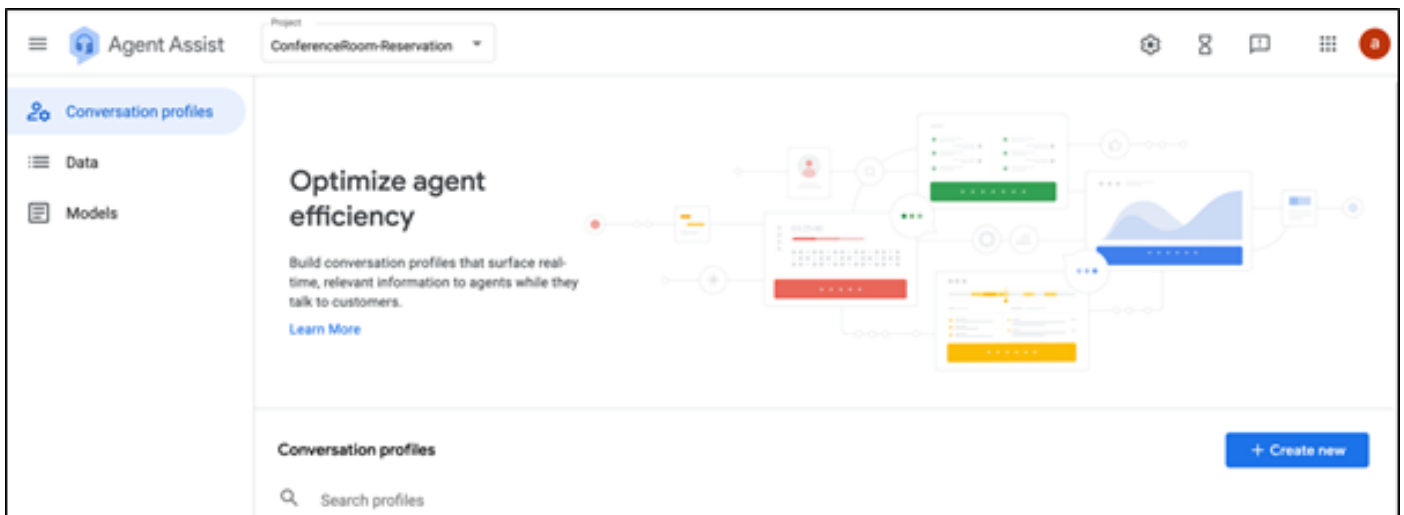
Enable Automatic Reload ?

CREATE

6단계. Google AI 프로파일을 생성합니다.

1. Dialogflow 에이전트에 대한 KB 또는 FAQ가 업데이트되면 [Google Agent Assist](#)에 로그인하여 KB/FAQ에 사용되는 프로젝트를 선택합니다.

2. 대화 프로필을 선택하고 이미지에 표시된 대로 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 대화 프로필을 만드는 동안 이러한 세부 정보를 업데이트하고 만들기 단추를 클릭합니다.

- Display name(표시 이름) - 프로필을 식별할 이름을 지정합니다.
- 제안 유형 - Dialogflow User Interface(DF UI)의 Knowledge Base(KB) 탭에서 선택한 내용을 기반으로 해당 항목을 클릭합니다. FAQ 또는 기사여야 합니다.
- 이렇게 하면 DF UI 페이지에서 생성된 모든 KB가 여기에 자동으로 표시됩니다. 올바른 항목을 선택합니다.
- 감안 분석과 같은 기타 필수 필드 중 일부를 업데이트하거나 신뢰도 임계값 또는 최대 제안 등의 요구 사항에 따라 기본값을 업데이트합니다.

The screenshot shows the 'New conversation profile' configuration interface in the Agent Assist tool. The project is set to 'ConferenceRoom-Reservation'. The left sidebar contains 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main content area includes:

- Display name:** A text input field containing 'TestConverstaionProfile' with a character count of 23/1024.
- Suggestion types:** A section with three checkboxes:
 - Smart reply: Surface pre-written responses
 - Articles: Surface articles contextual to the conversation
 - FAQs: Auto-surface answers to customer questions
- Knowledge bases:** A dropdown menu showing 'MytestKB' with a search icon.
- Confidence threshold:** A slider set to 0.01. A note states: 'It is recommended to set it to 0.01 initially, then increase it incrementally until you are satisfied with your suggestions'.
- Maximum suggestions:** A text input field containing the value '3'.

Retrieval method
Select how suggestions should be surfaced

Inline suggestions (API response)

Pub/Sub messages

Sentiment analysis
Inspect messages from the agent and end customer and identify the prevailing emotional opinion within the text

Enable sentiment analysis

Choose to use Dialogflow
You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

Create **Cancel**

- 이제 Agent Assist URL에 대화 프로필이 나타납니다.
- 통합 ID를 복사합니다. 클립보드에 복사 버튼을 클릭합니다. 이는 나중에 컨트롤 허브 구성에서 사용됩니다.



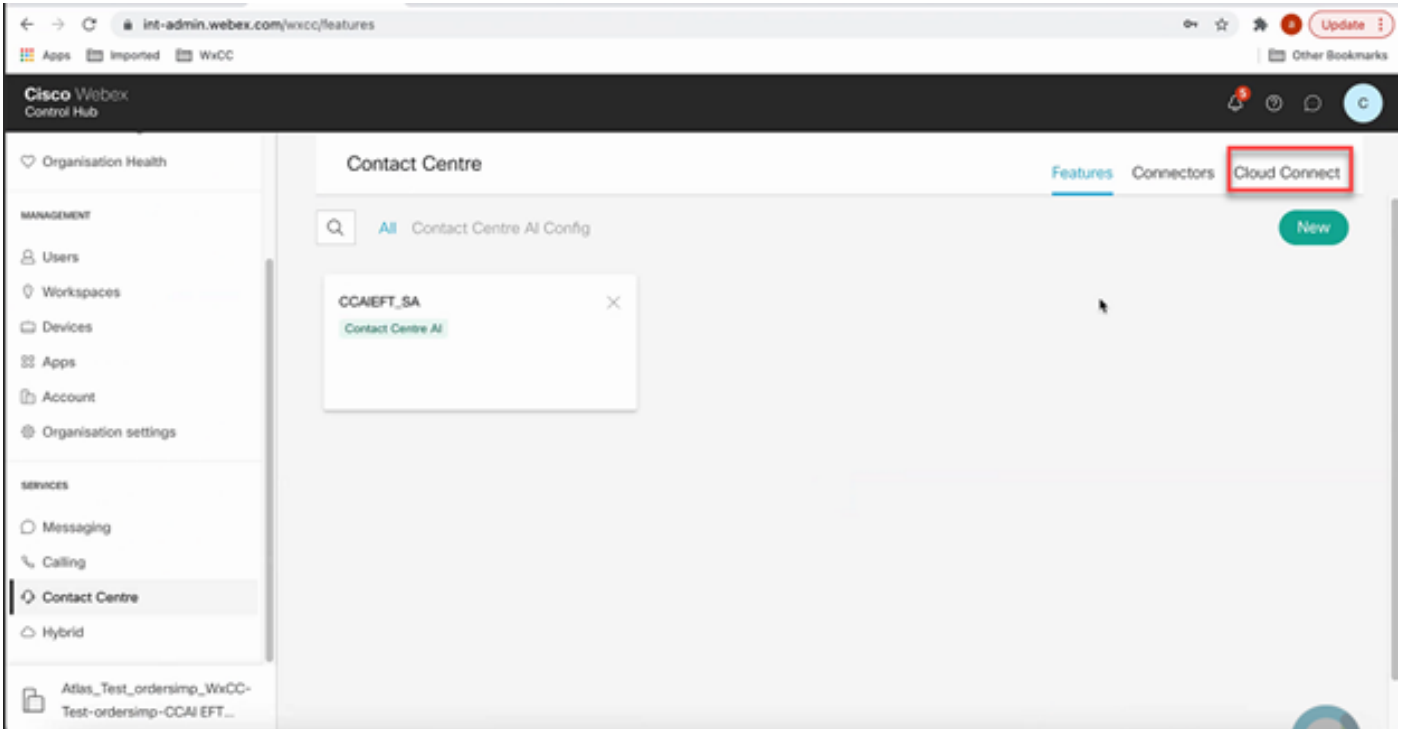
참고: 통화 기록에 필요한 Dialogflow 컨피그레이션이 없습니다.

Webex Control 허브 구성

[제어 허브](#)의 Cisco Webex Control Hub에서 CACI 컨피그레이션을 [생성합니다](#). CACI 컨피그레이션은 CACI Connector를 활용하여 CACI 서비스를 호출합니다. 자세한 내용은 Webex [Help Center](#)에서 [컨택 센터 AI 구성 문서](#)를 [참조하십시오](#).

1단계. Cloud Connect 게시자 및 가입자가 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)의 [Install Cloud Connect](#) 섹션을 [참조하십시오](#). [설치 및 업그레이드 가이드](#).

2단계. Webex Control Hub에 로그인합니다. Contact Center(컨택 센터)로 이동하고 Cloud Connect(클라우드 연결)를 클릭합니다.

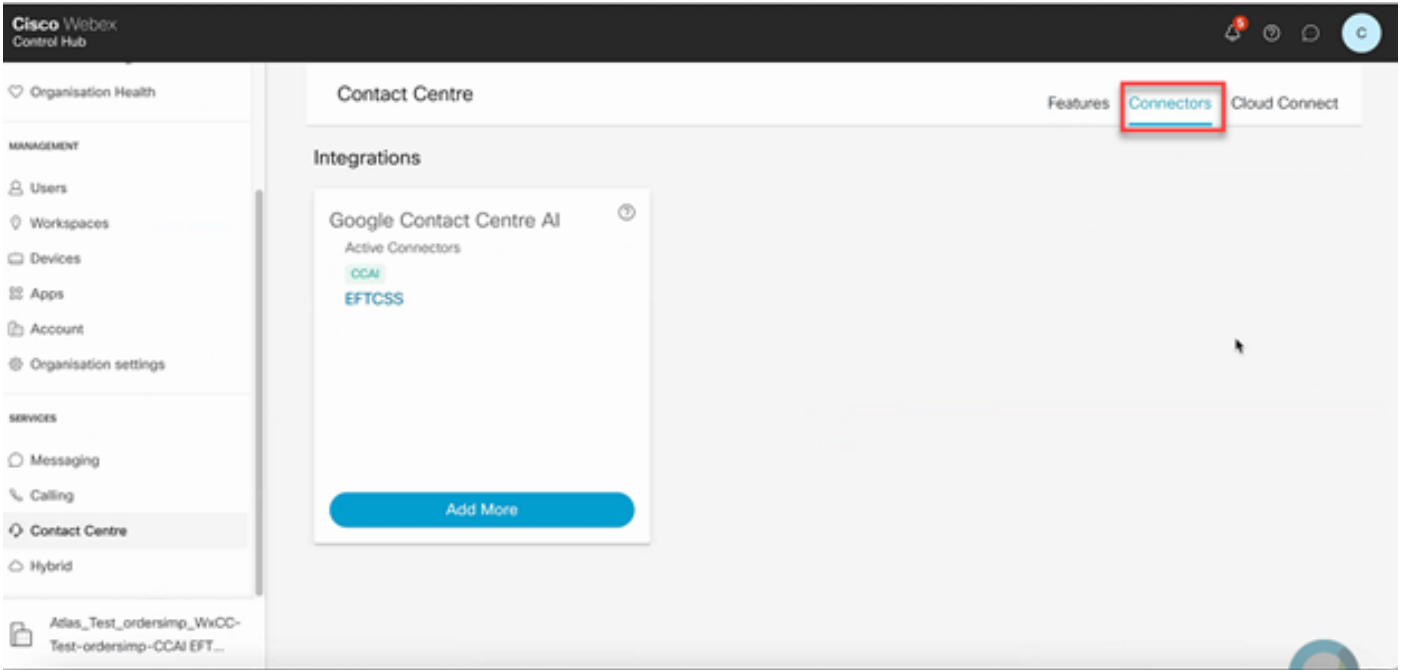


3단계. Cloud Connect(클라우드 연결) 창에서 기본 클라우드 연결의 이름과 FQDN(Fully Qualified Domain Name)을 입력합니다.

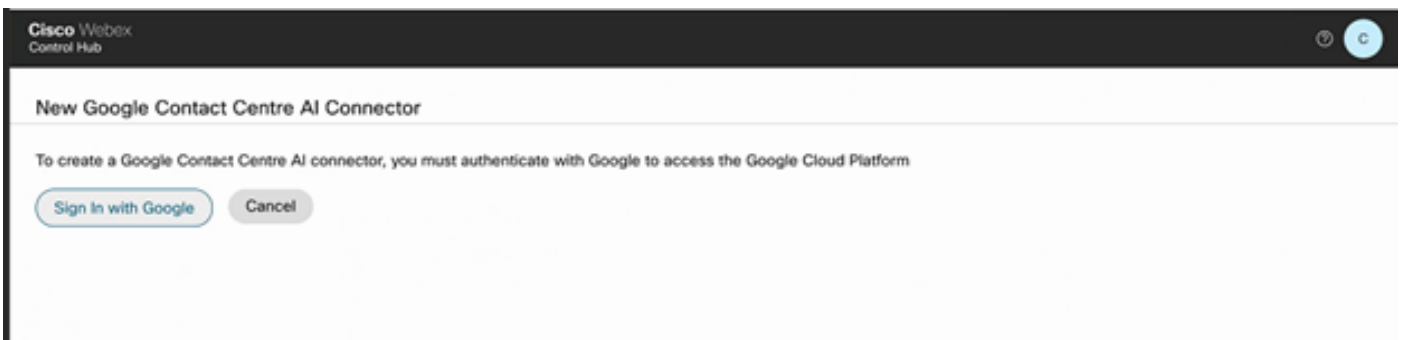
A screenshot of a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It contains two input fields. The first is labeled 'Display Name' and has a placeholder 'Enter Name'. Below it is the text: 'Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud'. The second input field is labeled 'FQDN' and has a placeholder 'Fully Qualified Domain Name'. Below it is the text: 'Enter the FQDN of primary Cloud Connect node from the deployment being Registered'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Register'.

4단계. Cloud Connect(클라우드 연결) 창에서 Primary Cloud Connect의 이름과 FQDN을 입력하고 Register(등록)를 클릭합니다.

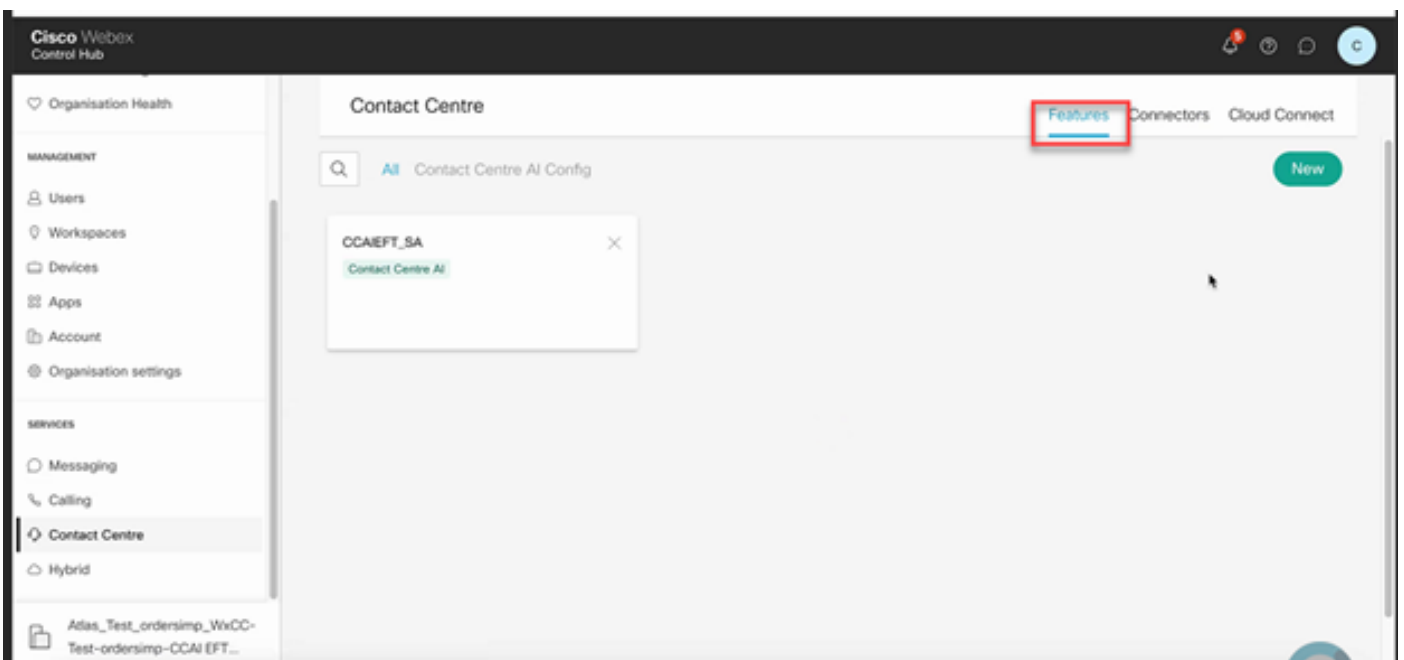
5단계. 커넥터를 추가합니다. 컨택 센터 창에서 커넥터 탭을 선택합니다.



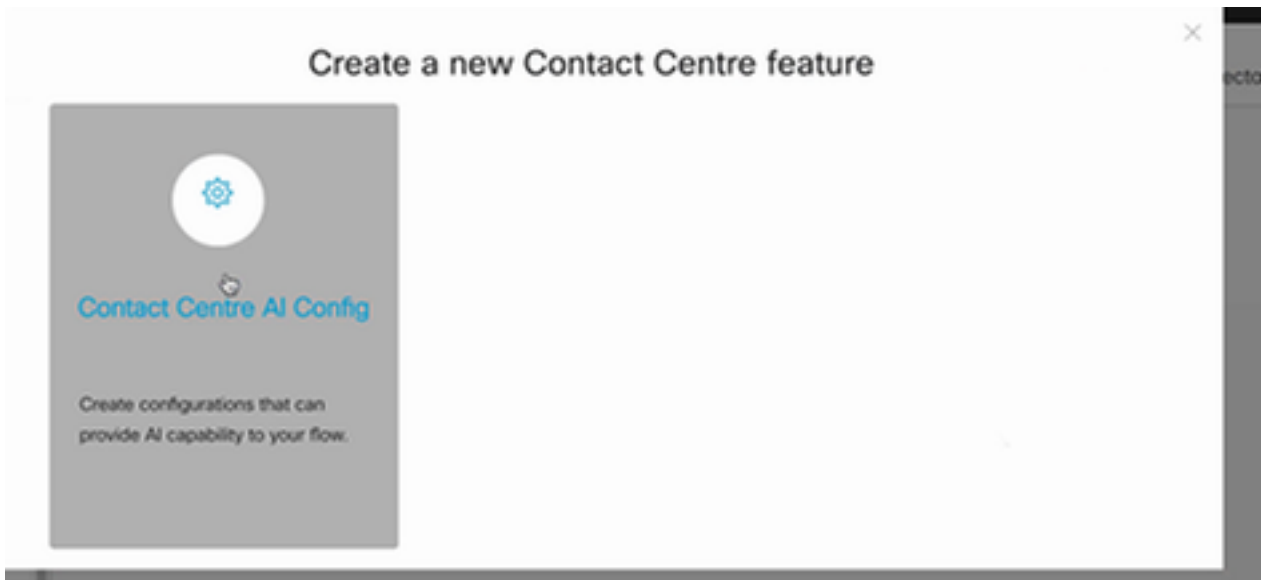
6단계. 커넥터가 이미 추가되어 있고 하나 더 추가해야 하는 경우 추가를 클릭합니다. Google으로 로그인하고 지침을 따릅니다.



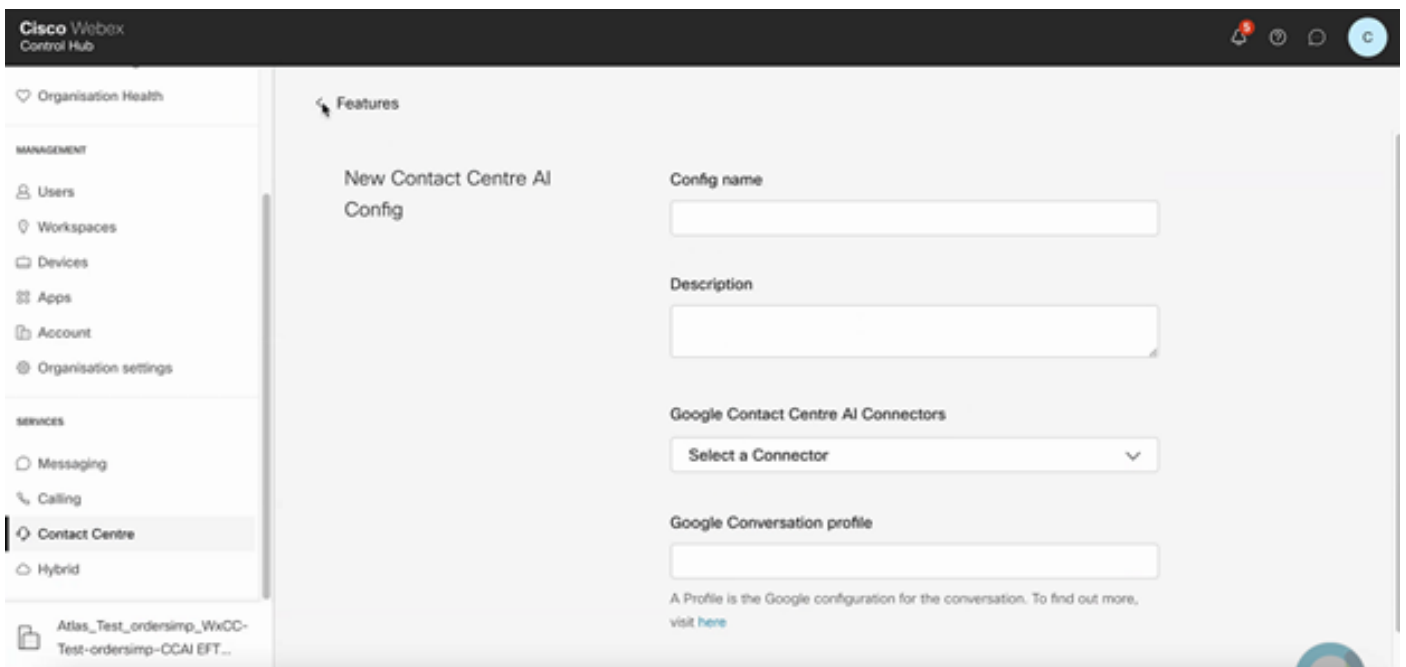
7단계. 이제 기능을 추가합니다. 컨택 센터 페이지에서 기능을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.



8단계. 이제 새 컨택 센터 기능 생성 페이지에 있습니다. 컨택 센터 AI 컨피그레이션을 누릅니다.

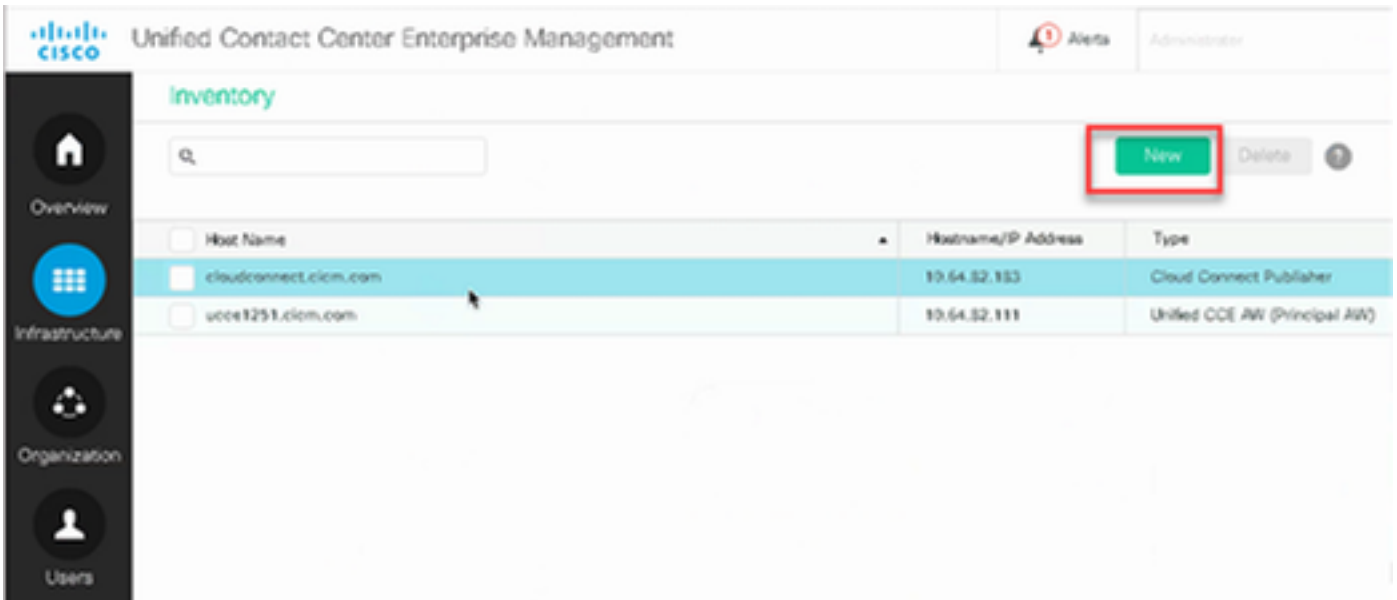


9단계. 기능 정보를 제공하고, 이미 추가된 커넥터 및 Google Profile을 선택합니다.

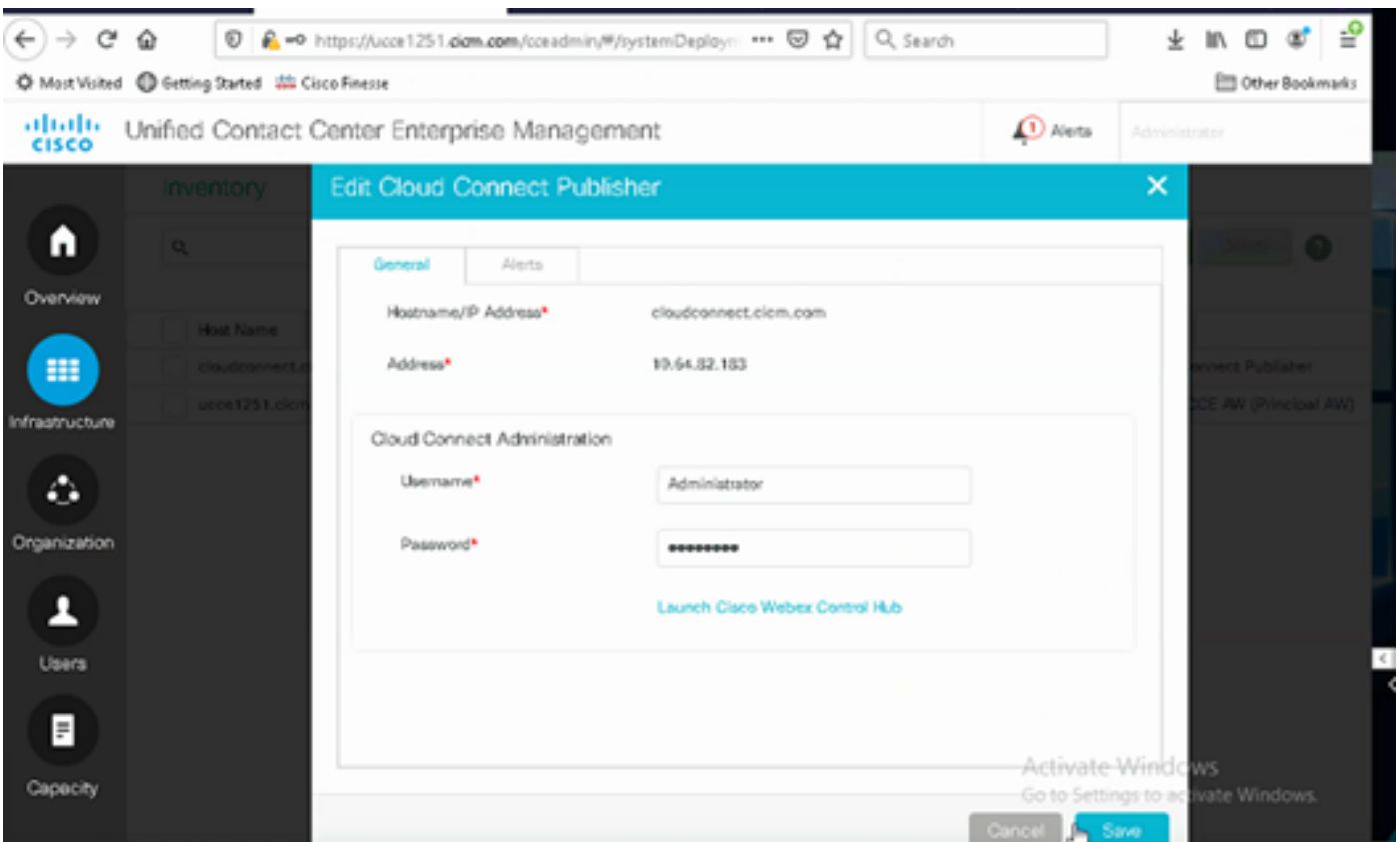


CCE 컨피그레이션

1단계. UCCE AW에서 Cisco Web Administration 툴을 열고 Inventory(인벤토리)로 이동합니다. New(새로 만들기)를 클릭합니다.



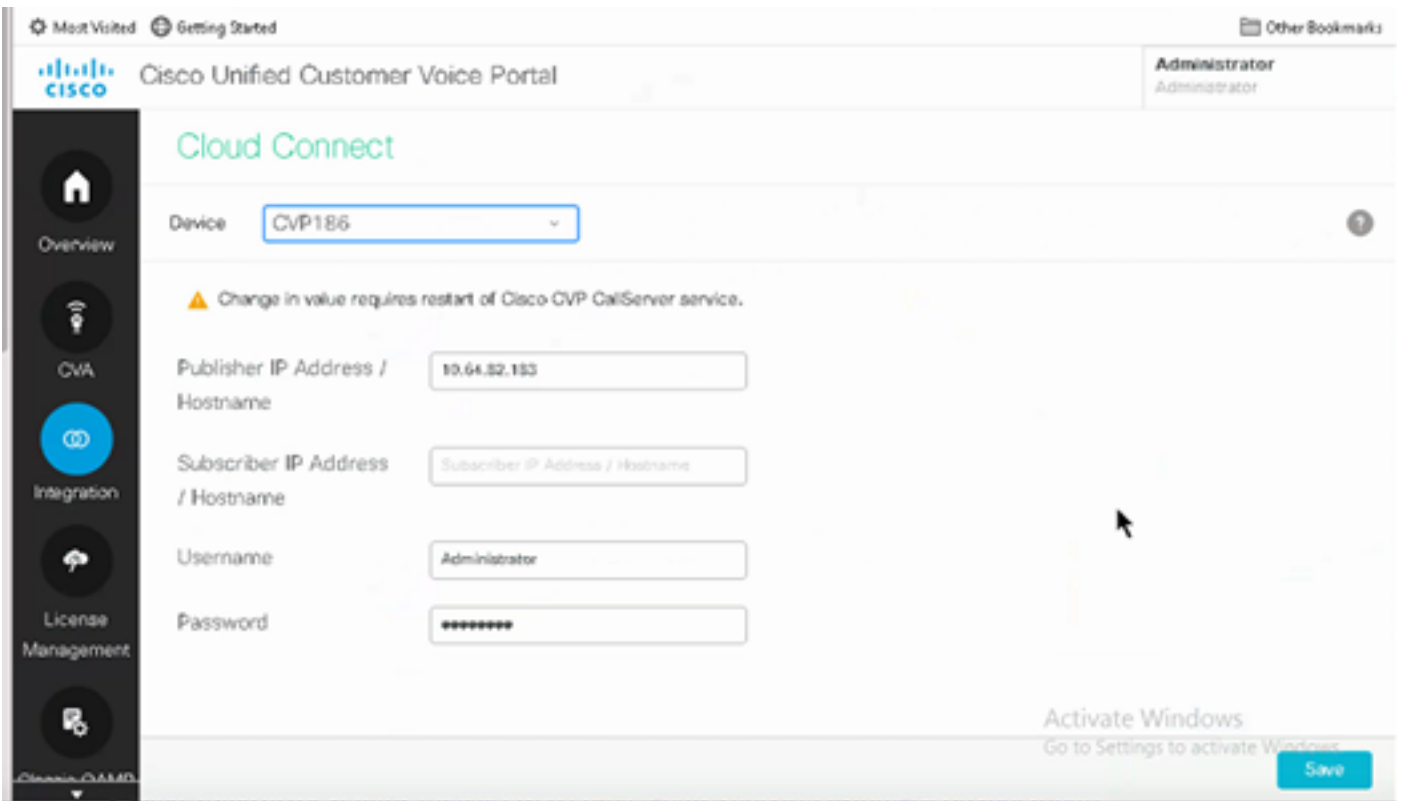
2단계. Cloud Connect를 추가하고 FQDN 및 자격 증명을 제공합니다.



참고: PCCE 인증서 교환에 대해서는 다음 문서를 참조하십시오. [PCCE 솔루션의 자체 서명 인증서](#) 및 SPOG용 PCCE [구성 요소 인증서 관리](#). UCCE의 경우 [UCCE에서 교환되는 자체 서명 인증서를](#) 참조하십시오.

3단계. OAMP(CVP Operations Console)에서 Cloud Connect를 구성합니다. 자세한 내용은 *Cisco Unified Customer Voice Portal 관리 설명서*의 *Configure CVP Devices for Cloud Connect* 섹션을 참조하십시오.

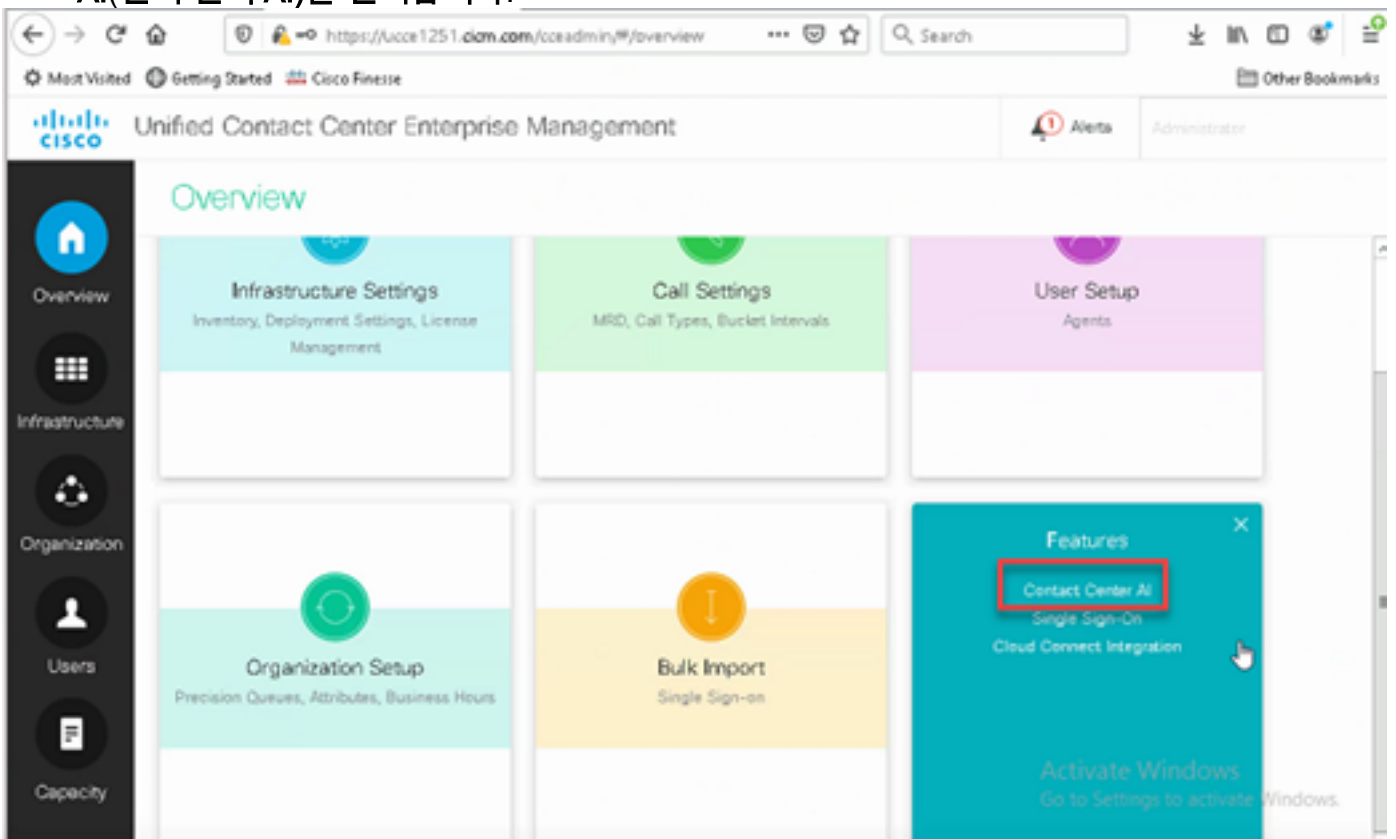
참고: UCCE 전용입니다. 이 단계는 PCCE에 필요하지 않습니다.



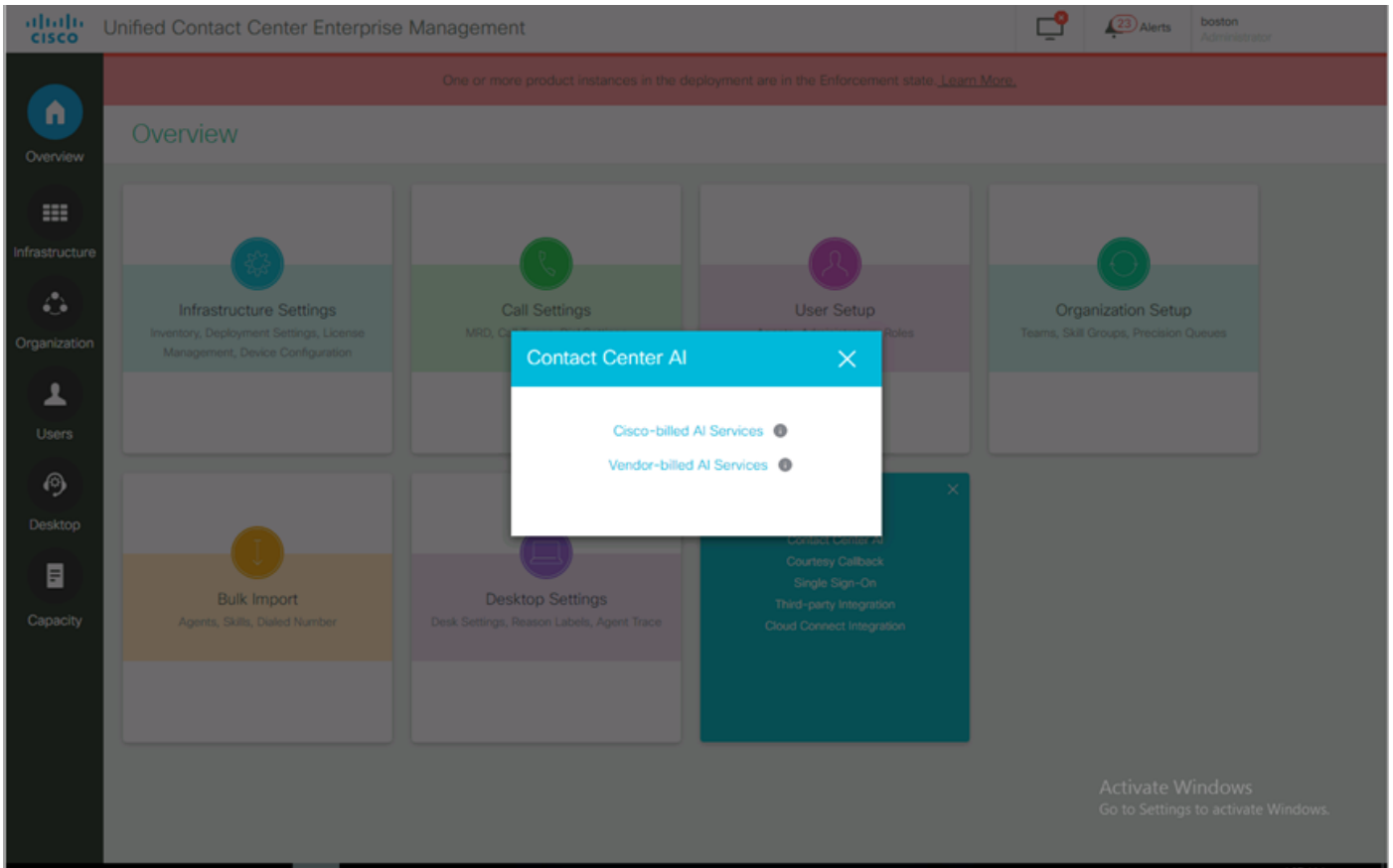
4단계. Cloud Connect 인증서를 CVP 서버로 가져옵니다. 자세한 내용은 컨피그레이션의 *Import Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore* 섹션을 참조하십시오. *Cisco Unified Customer Voice Portal 설명서*

5단계. Unified CCE 관리 콘솔에서 다음을 수행하여 CACI 컨피그레이션을 모든 통화 유형을 연결합니다.

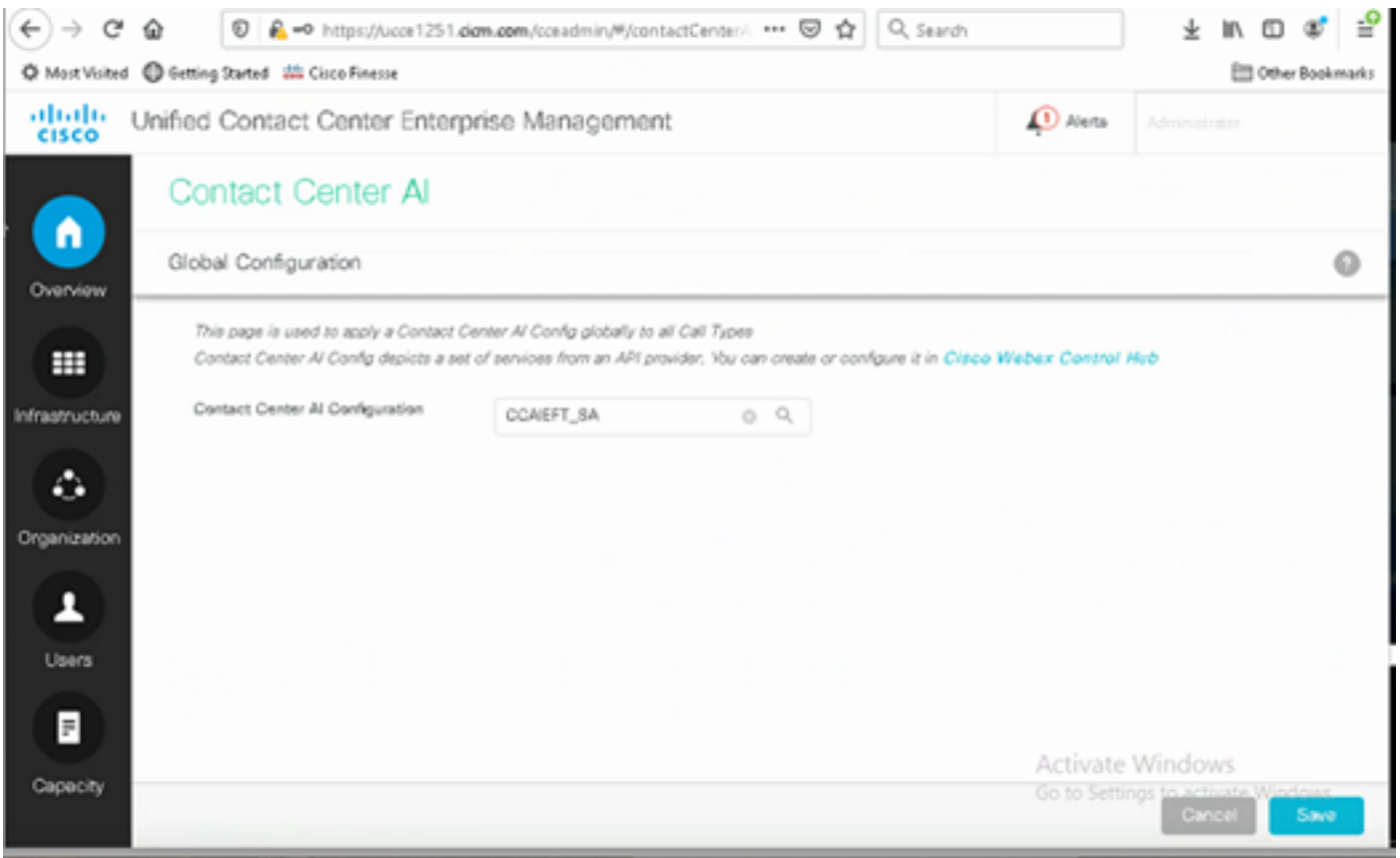
1. AW Web Administration(AW 웹 관리) 툴에서 Features(기능)로 이동하고 **Contact Center AI(컨택 센터 AI)**를 선택합니다.



2. Cisco 청구 AI 서비스를 선택합니다.

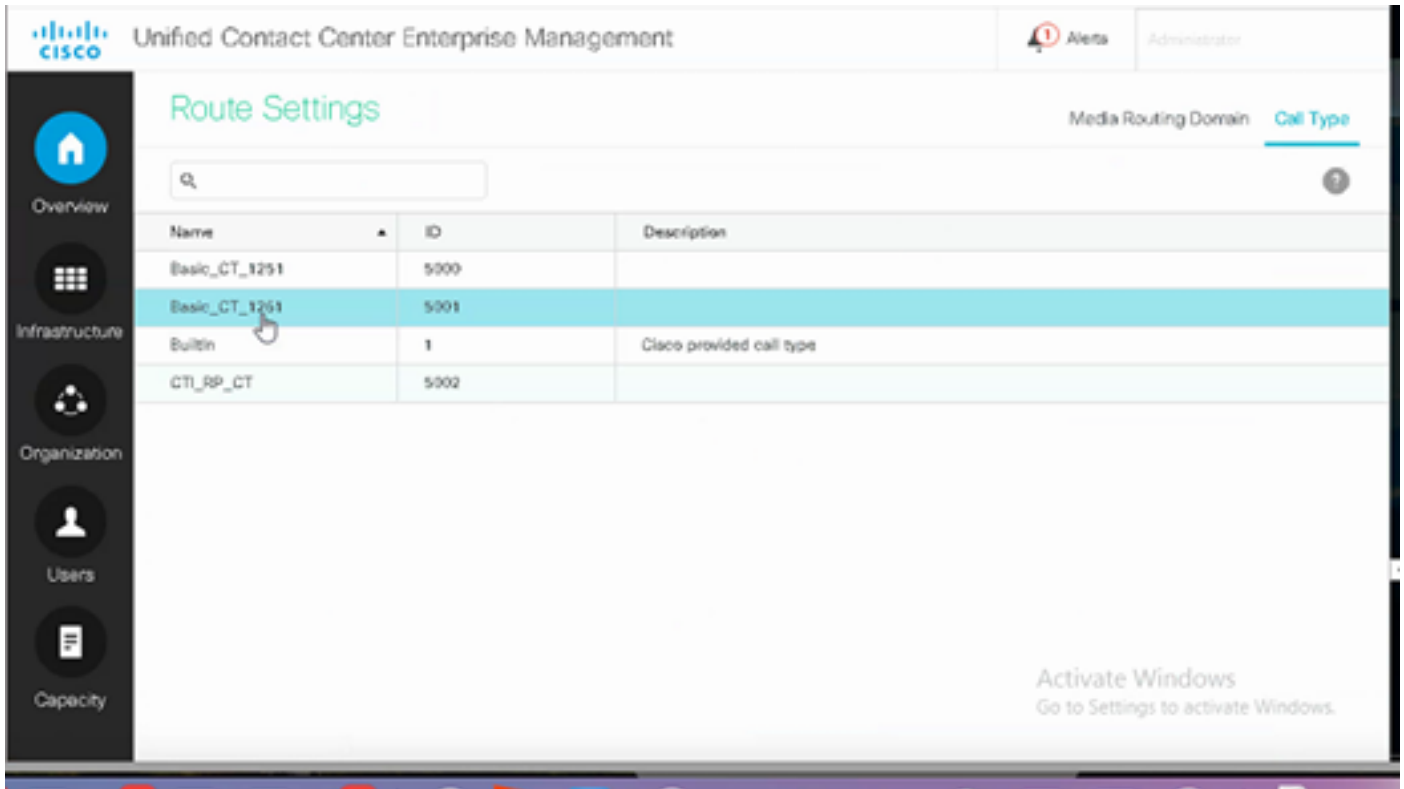


3. Contact Center AI 페이지에서 Control Hub에 이전에 구성된 CACI를 선택합니다.

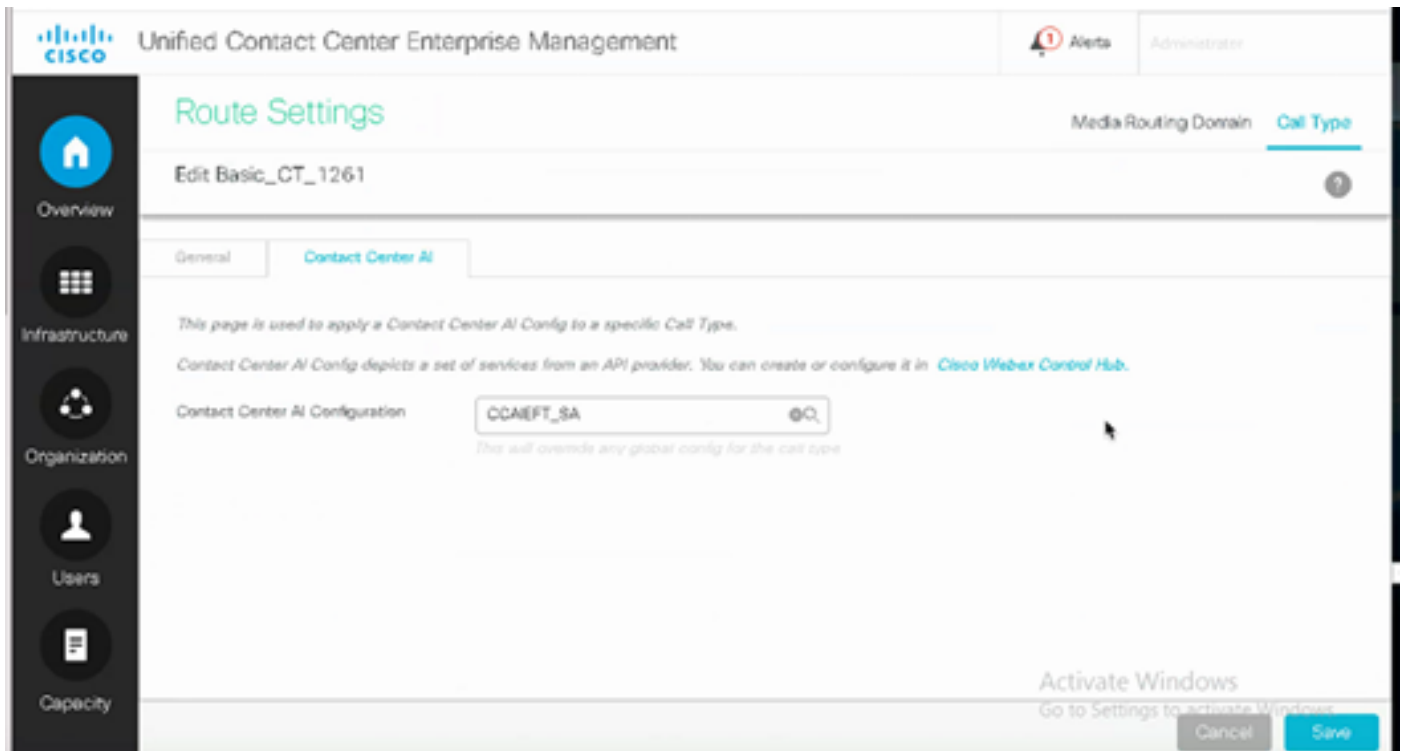


6단계. 통화 유형의 하위 집합에만 CACI 컨피그레이션을 적용하거나 특정 통화 유형에 대한 전역 컨피그레이션을 재정의하려면 다음을 수행합니다.

1. 웹 관리 도구에서 경로 설정으로 이동하여 통화 유형을 선택합니다.

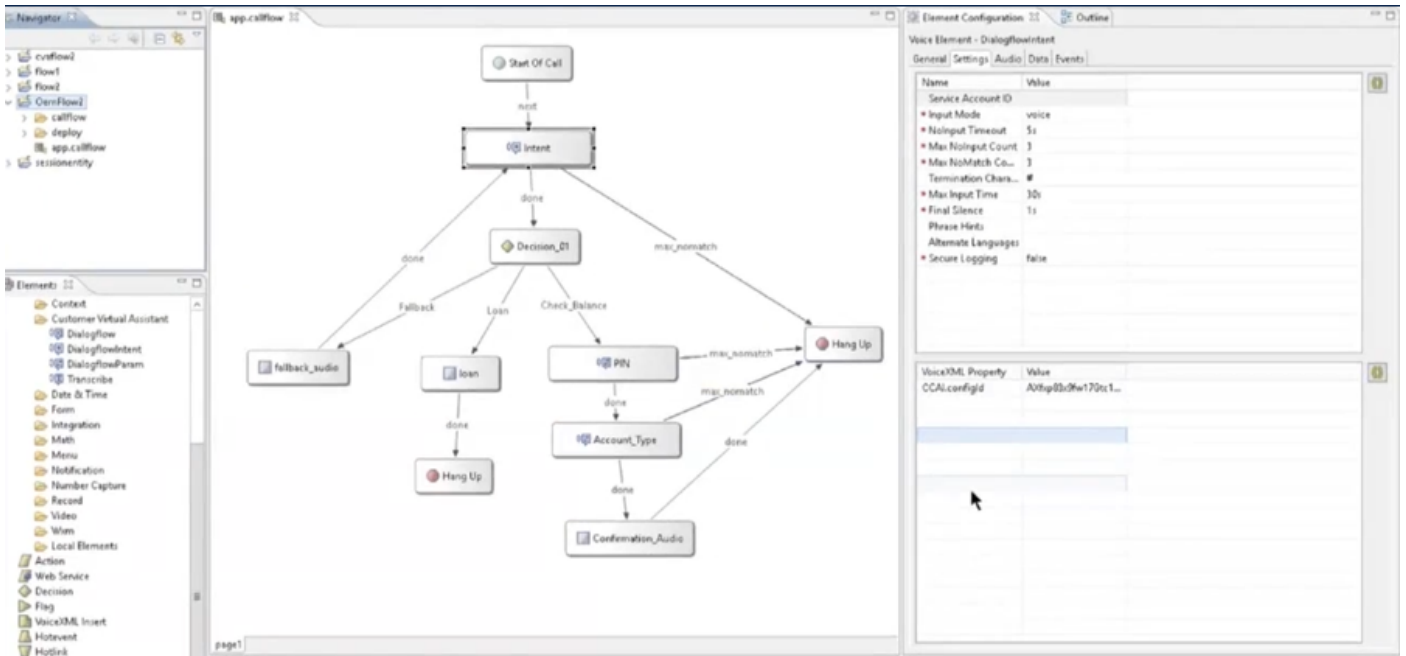


2. 컨택 센터 AI를 클릭하고 제어 허브에 구성된 컨택 센터 AI를 선택합니다.



CVP 구성

1단계. CVP Call Studio에서 Call Studio 애플리케이션을 엽니다.



2단계. Dialogflow 요소에서 서비스 계정 ID가 비어 있는지 확인합니다.

3단계. 기본 구성 ID를 사용하려면 VoiceXML 속성과 값을 null로 유지하고, VoiceXML 속성에서 CCAI.configid를 속성으로 추가하고 컨트롤 허브에 구성된 configid의 값을 추가합니다.

VoiceXML Property	Value
CCAI.configid	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

수집할 로그

- UCCE /PCCE: Tomcat 로그
- 클라우드 연결: cloudconnectmgmt(파일 보기 activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP: VXML 서버 로그
- CVB: Speech 서버(엔진 로그)
- Studio 응용 프로그램 호출
- 구글 다이얼록플로우

시나리오

오케스트레이션

- UCCE /PCCE: Tomcat 로그
- Cloud Connect:cloudconnectmgmt(파일 보기 activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP: VXML 서버 로그
- CVB: Speech 서버

PCCE에서 VB/Cloud Connect를 추가할 때 수행되는 오케스트레이션은 지연된 동기화를 통해 확장됩니다. 따라서 VB에 대한 세부 정보를 반영하기 위해 최대 10분 동안 기다립니다.

PCCE 2k 구축에서 Cloud Connect를 추가하면 오케스트레이션이 즉시 발생합니다.

확인할 로그 파일 - \icm\tomcat\logs\CCBU*.log

```
000007779: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.099 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBProcessingWorker :: vvbWorkflow Done For 10.10.10.61
000007780: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.110 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration(): Number of cloud
connect machines found : 2
000007781: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.111 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration(): Setting publisher
details
000007782: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.113 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration(): Setting subscriber
details
000007783: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.114 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBMessageGenerator.buildRestRequestData(): RestRequest for PUT
000007784: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.118 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBProcessingWorker :: cloudConnectorDeviceInfoWorkflow sendRestRequest 10.10.10.61
000007785: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.121 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: sendRestRequestToMachine :: counter:RetryAttempt= 1
000007786: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.121 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Rest call: PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect application/json
000007787: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.208 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Response Got Status is OK
000007788: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.208 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Response Got is PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect returned a response
status of 200 OK
000007789: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.212 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: ProcessingWorker.processRestResponse() executionStatus for
10.10.10.61=>ExecutionStatus[status='SUCCESS', statusMessage='PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect returned a response status of 200 OK', targetMachine='10.10.10.61']
000007790: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.212 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: ProcessingWorker.processRestResponse() currentSyncStatus is FULL_SYNC_IN_PROGRESS
```

오케스트레이션에 사용되는 VVB API는 <https://<vvvb-host>/adminapi/cloudConnect>입니다. tomcat 로그 파일에서 이를 검색하여 VB 응답을 확인합니다.

오류 응답 시 이 API가 VVB에서 직접 호출될 때 작동하는지 확인

업그레이드 시나리오에서 오케스트레이션의 경우 작업 상태를 **System_Attribute** 테이블에서 확인할 수 있습니다.

6	5385	MACHINE_SIP_5604	2021-02-26 03:37:50.0	2021-02-26 03:37:57.430	21
7	5389	VVBCloudConnectInfoSyncTask	SUCCESSFUL: v12.6.1.0.0.884	2021-04-16 00:58:21.937	25
8	5409	MACHINE_SIP_5611	2021-02-27 06:08:24.0	2021-02-27 06:08:28.970	4
9	5412	MACHINE_SIP_5618	2021-02-26 06:08:02.0	2021-02-26 06:08:08.933	1

동기화 실패 - CCEAdmin

UCCE /PCCE: Tomcat 로그

클라우드 연결: cloudconnectmgmt(파일 보기 activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

Cloud Connect(예: 토큰, 조직 ID 등)의 세부 정보가 성공적으로 검색됨 - `invoke/unifiedconfig/config/contactcenterai/token`

이러한 세부 정보를 가져오는 동안 오류가 발생하면 Cloud Connect에 문제가 있음을 나타냅니다. 서비스 중단/자격 증명/인증서 누락 변경 등

```
0000641680: 10.10.10.21: Apr 26 2021 12:58:29.006 +0530: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-2-6-REST_API_INFO: Response Got is GET
https://10.64.82.114:8445/cloudconnectmgmt/token?scopes=cip-ccai:read,Identity:SCIM,Identity:Organization,Identity:Config returned a response
status of 502 Bad Gateway TrackingId=<5a42bc4f-92e5-4954-9b8c-d96f0c8482ab>
0000641681: 10.10.10.21: Apr 26 2021 12:58:29.007 +0530: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-2-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: <!-- custom Cisco error page -->
<html>
```

기본 컨피그레이션을 가져오는 데 사용되는 ControlHub API에 오류가 있는지 확인합니다.

https://<service_base_url>/cms/api/auxiliary-data/resources/ccai-config/1534?orgId=<ord_id>

```
0003588324: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.774 -0700: \CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-6-REST_API_INFO: ContactCenterAIRequestManager:makeRequest Response Code: 503
0003588325: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: \CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_ERROR: \[error_string=Error while getting requested resource from Controlno healthy upstream] \[url=https://cms.dev.us1.ciscocloudservice.com/cms/api/auxiliary-data/resources/ccai-config?orgId=3ac0d875-6ad7-4531-8ba2-8038947bc531]: The REST API has encountered an error
0003588326: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: \CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_ERROR: \[error_string=Error occurred: Failed to retrieve Contact Center AI Configs from ControlHub] \[url=ContactCenterAIConfigSyncTask]: The REST API has encountered an error
0003588327: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: \CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_EXCEPTION: \[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Failed to retrieve Contact Center AI Configs from ControlHub] \[message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
0003588328: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.776 -0700: \CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-EXCEPTION_INFO: \[build_date=Apr 15, 2021 8:55 AM] \[build_type=rel] \[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Failed to retrieve Contact Center AI Configs from ControlHub
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigServiceContactCenterAIConfigSyncTask.doWork(GlobalConfigService.java:166)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.async.AsyncExecutor.executeSync(AsyncExecutor.java:298)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.async.AsyncExecutor.execute(AsyncExecutor.java:222)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigService.performGlobalConfigSync(GlobalConfigService.java:102)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigService.syncGlobalConfig(GlobalConfigService.java:92)
    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke0(Native Method)
    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke(NativeMethodAccessorImpl.java:62)
    at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:43)
    at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:498)
    at com.sun.jersey.spi.container.JavaMethodInvokerFactory41.invoke(JavaMethodInvokerFactory.java:60)
    at com.sun.jersey.server.impl.model.method.dispatch.AbstractResourceMethodDispatchProvider$ResponseOutInvoker._dispatch(AbstractResourceMethodDispatchProvider.java:205)
    at com.sun.jersey.server.impl.model.method.dispatch.ResourceJavaMethodDispatcher.dispatch(ResourceJavaMethodDispatcher.java:75)
    at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.HttpMethodRule.accept(HttpMethodRule.java:302)
    at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.RightHandPathRule.accept(RightHandPathRule.java:147)
    at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.ResourceClassRule.accept(ResourceClassRule.java:108)
    at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.RightHandPathRule.accept(RightHandPathRule.java:147)
```

동기화 실패 - CVB

CVB: 연설문 구성

클라우드 연결: cloudconnectmgmt(파일 보기 activelog
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

문제: 서비스 <TTS/ASR/NLP>에 대한 구성을 동기화하지 못했습니다. 서버에서 예외가 발생했습니다.

Speech 서버 로그:

```
java.net.SocketTimeoutException: Read timed out
    at com.sun.jersey.client.urlconnection.URLConnectionClientHandler.handle(URLConnectionClientHandler.java:149)
    at com.sun.jersey.api.client.Client.handle(Client.java:648)
    at com.sun.jersey.api.client.WebResource.handle(WebResource.java:670)
    at com.sun.jersey.api.client.WebResource.access$200(WebResource.java:74)
    at com.sun.jersey.api.client.WebResource$Builder.get(WebResource.java:503)
    at com.cisco.speechserver.config.RestClient.doGet(RestClient.java:50)
    at com.cisco.speechserver.config.RestClient.get(RestClient.java:57)
    ....
Caused by: java.net.SocketTimeoutException: Read timed out
    at java.base/java.net.SocketInputStream.socketRead0(Native Method)
    at java.base/java.net.SocketInputStream.socketRead(SocketInputStream.java:115)
```

음성 서버 로그:

Speech 서버/로그/SpeechServer

연설문 서버/로그/연설문 구성

```
admin:file list activelog speechserver/ logs/SpeechConfig/*
SpeechConfig.2021-06-06.00.log.zip          SpeechConfig.2021-06-10.00.log.zip
SpeechConfig.2021-06-21.00.log.zip          SpeechConfig.2021-06-23.00.log.zip
SpeechConfig.2021-06-24.00.log.zip          SpeechConfig.2021-06-29.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-05.00.log.zip          SpeechConfig.2021-07-08.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-12.00.log.zip          SpeechConfig.2021-07-15.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-19.00.log.zip          SpeechConfig.2021-07-22.00.log.zip
SpeechConfig.2021-09-10.00.log
dir count = 0, file count = 13
admin:
```

이 문제의 원인은 음성 구성이 아직 제대로 배포되지 않았기 때문입니다.

해결책: 음성 구성 로그 확인

```
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: Context is initialized..  
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: populating cache  
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: populating cache for service TTS  
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: initializing version  
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: Done with initializing the cache
```

컨피그레이션 가져오기 실패

클라우드 연결: cloudconnectmgmt(파일 보기 activelog
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

CVP: VXML 서버 로그

CVB: Speech 서버

문제 1:

OAuth2 액세스 토큰, 로그인 쿠키 또는 기타 유효한 인증 자격 증명이 필요합니다.

로그:

Speech 서버/로그/SpeechServer

```
Exception in synthesizercom.google.api.gax.rpc.UnauthenticatedException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAUTHENTICATED:  
Request had invalid authentication credentials. Expected OAuth 2 access token, login cookie or other valid authentication  
credential. See https://developers.google.com/identity/sign-in/web/devconsole-project
```

이유: VB 음성 서버와 Google 간의 시간 초과

해결책: 적절한 NTP 서버 구성

문제 2:

Cloud Connect를 초기화하는 동안 오류가 발생했습니다(isCloudConnectConfigured: 거짓)

```
Error while initializing token.. Check if valid Cloud Connect details are provider or Restart Speech Server: CloudConnectTokenProvider:: Invalid  
Cloud Connect Config: Auth token is empty
```

이유:

1. 클라우드 연결 구성이 잘못되었을 수 있습니다.

2. 토큰 게시자 서버가 사용 중일 수 있습니다.

해결책:

1. 구성 확인

2. Speech 서버를 다시 시작합니다.

통화 실패

- CVP: VXML 서버 로그
- CVB: Speech 서버
- Studio 응용 프로그램 로그 호출
- 다이얼플로우 스택드라이버 로그

관련 정보

- [CCE](#)
- [CCE](#)
- [Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Cisco Contact Center 12.6](#)
- [- Cisco Systems](#)