

Configuratie en oplossing van problemen CCE Virtual Assistant-spraak

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Configureren](#)

[Dialoogproject](#)

[Wat is een Dialoog flow?](#)

[Webex-configuratie van controlehub](#)

[CCE-configuratie](#)

[CVP-configuratie](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Logs te verzamelen](#)

[Scenarios](#)

[Orchestratie](#)

[Synchronisatie-fout - CCEadmin](#)

[Synchronisatiefout - CVVB](#)

[Configuratie-fout ets](#)

[Gespreksfout](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u Contact Center Enterprise (CCE) Virtual Assistant Voice (VAV) kunt configureren en geïntegreerd is met Google Contact Center Artificial Intelligence (CCAI).

Bijgedragen door Ramiro Amaya Cisco TAC Engineer, Adithya Udupa en Raghu Guvvala, Cisco Engineers.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) release 12.6
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.6

- Customer Voice Portal (CVP)
- Google-analoog
- Control-hub

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- UCS release 12.6
- CVP 12.6 ES6
- Google-analoog
- Control-hub

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrond

Virtual Assistant Voice (VAV) maakt het IVR-platform in staat te integreren met op de cloud gebaseerde spraakservices.

Deze optie ondersteunt interacties die op mensen lijken en die u in staat stellen problemen snel en efficiënter op te lossen binnen de IVR.

De optie VAV, voorheen bekend als Customer Virtual Assistant (CVA) is verbeterd voor Cisco-klanten in CCE 12.6. VAV.

Opmerking: In deze release wordt alleen Google Natural Language Processing (NLP) ondersteund.

Configureren

Dialoogproject

Er moet een Google Dialogflow-agent worden gecreëerd en de kennisbasis moet worden toegevoegd voordat u Agent Answers configuratie start. Je hebt een Google-serviceaccount, een Google-project en een 'Dialogflow virtuele agent' nodig. Vervolgens kunt u de kennisbasis aan de Dialoog-flow virtuele agent toevoegen.

Wat is een Dialoog flow?

Google Dialogflow is een gespreksgebruiker Experience (UX) platform dat merkwuurlijke, natuurlijke taalinteracties voor apparaten, toepassingen en services mogelijk maakt. Met andere woorden: Dialoog-flow is een kader dat NLP/NLU (Natural Language Understanding) diensten verleent. Cisco wordt geïntegreerd met Google Dialoogflow voor Cisco Virtual Agent en voor Agent Answers en Transcript.

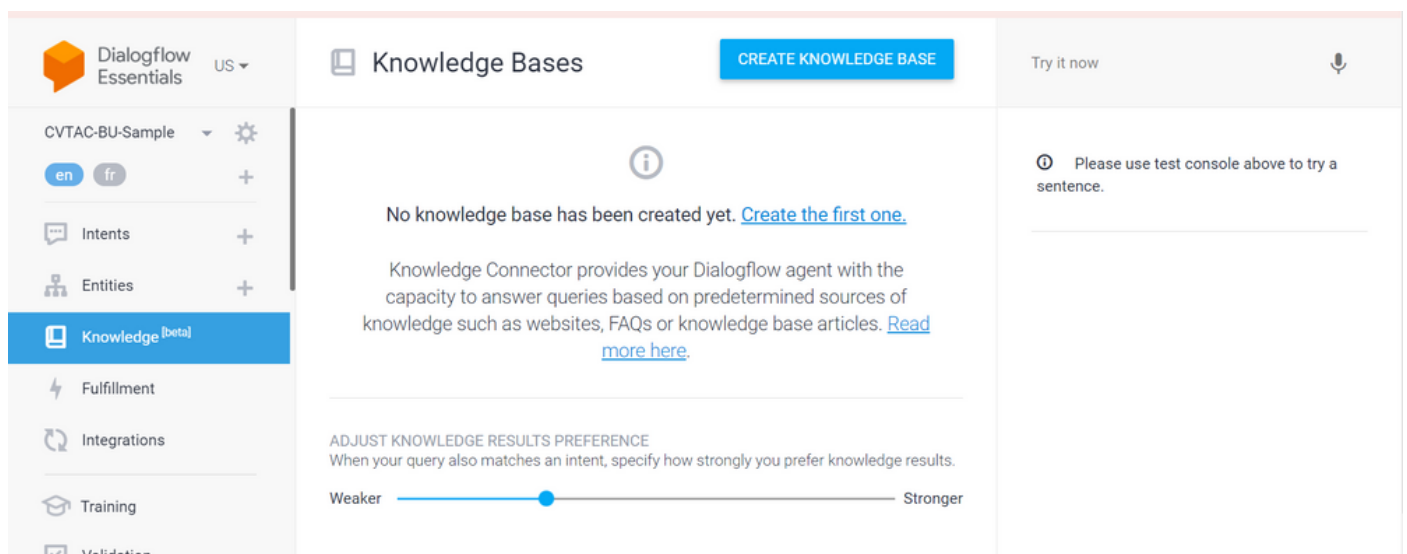
Wat betekent dit voor jou? Het betekent dat je in principe een virtuele agent op Dialogflow kunt maken en het dan integreren met Cisco Contact Center Enterprise.

Als u informatie nodig hebt over het maken van een virtueel agent of een DialogFlow project, bezoek: [CVP CVA configureren](#)

Volg deze stappen om de kennisbasis aan de Virtual Assistant Voice (VAV) toe te voegen.

OPMERKING: VAV vereist niet het gebruik van een kennisbasis, maar voor configuratiedoelinden is het vereist een Agent Profile te maken dat de configuratie van een kennisbasis vereist.

Stap 1. Meld u aan bij Dialogflow-console, selecteer de agent en klik op **Kennis:** [Dialogflow-stroomconsole](#)



The screenshot shows the Dialogflow console interface. On the left is a navigation sidebar with options: CVTAC-BU-Sample, Intents, Entities, Knowledge (beta), Fulfillment, Integrations, Training, and Validation. The main area is titled 'Knowledge Bases' and features a 'CREATE KNOWLEDGE BASE' button. A message states: 'No knowledge base has been created yet. [Create the first one.](#)' Below this, it explains that Knowledge Connector provides the agent with the capacity to answer queries based on predetermined sources of knowledge such as websites, FAQs or knowledge base articles, with a link to 'Read more here.' At the bottom, there is a section for 'ADJUST KNOWLEDGE RESULTS PREFERENCE' with a slider ranging from 'Weaker' to 'Stronger'.

Stap 2. Klik op de pagina Kennis Bases op **CREATE KNOWLEDGE BASE**, noem de kennisbasis en klik op **Save**.

Dialogflow Essentials US

CVTAC-BU-Sample

en fr

Intents

Entities

Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE

After you name and save this knowledge base, you can add knowledge documents such as websites, FAQs or knowledge base articles.

Stap 3. Voeg een document of een link toe aan de zojuist gemaakte kennisbasis. Klik op **Eén maken**.

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

Stap 4. Typ op de pagina Creatie de documentnaam, selecteer het kennistype, het beheertype en de gegevensbron.

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 

Stap 5. Klik op **MAKEN**.

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

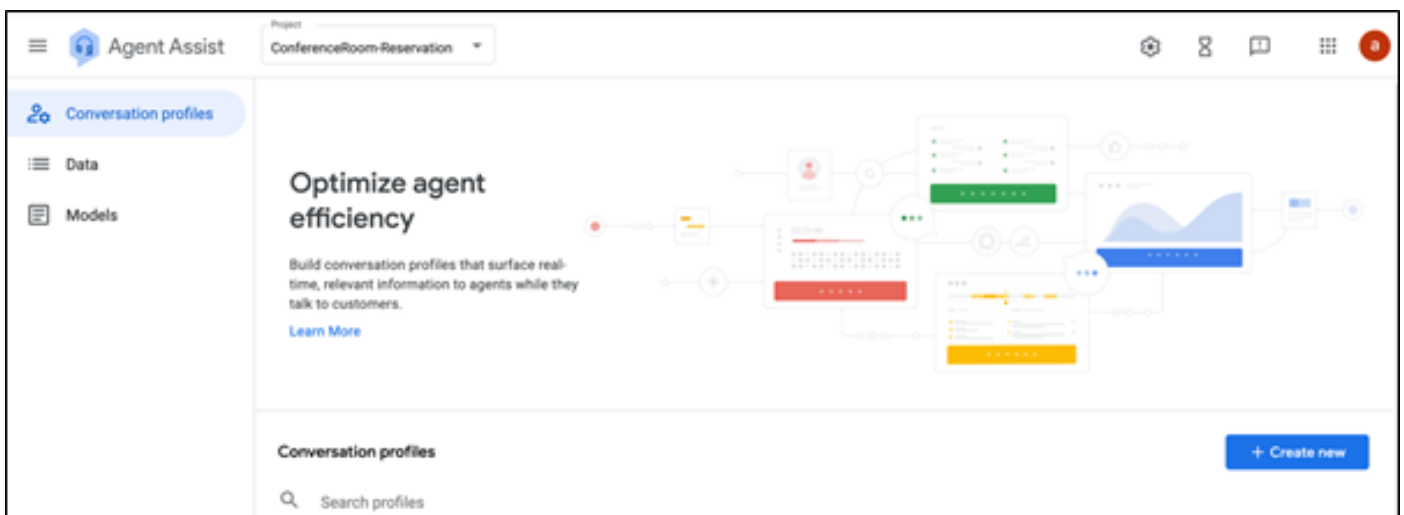
SELECT FILE

Enable Automatic Reload ?

CREATE

Stap 6. Maak een Google AI-profiel.

1. Zodra de KB of FAQ's zijn bijgewerkt voor een dialogflow-agent, log in bij [Google Agent Assist](#) en kies het project dat wordt gebruikt voor de KB/FAQ's.
2. Selecteer de conversieprofielen en klik op nieuwe afbeeldingen maken zoals in de afbeelding.



3. update deze details terwijl u het gespreksprofiel maakt en klik op **om knop te maken**.

- Naam weergeven - Geef een naam op om het profiel te identificeren.
- Suggestietypen - Gebaseerd op wat u in het tabblad Kennis Bases (KB) in Dialogflow Uset Interface (DF UI) hebt geselecteerd, klik op dat tabblad. Het moet ofwel FAQ zijn, ofwel artikelen.
- Zodra u dit doet, verschijnen alle KBs die in PDF UI-pagina zijn gemaakt, hier automatisch. Selecteer de juiste.
- Bijgewerkt aan enkele van de andere verplichte velden zoals Sentiment Analysis of update de standaardwaarden gebaseerd op het vereiste zoals betrouwbaarheidsdrempel of maximale suggesties, enz.

Project: ConferenceRoom-Reservation

New conversation profile

Display name
This will help you find this profile in the conversation profiles list

TestConverstaionProfile 23/1024

Suggestion types
Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents

- Smart reply
Surface pre-written responses
- Articles
Surface articles contextual to the conversation
- FAQs
Auto-surface answers to customer questions

Knowledge bases *

MytestKB × ?

Confidence threshold *

0.01 It is recommended to set it to 0.01 initially, then increase it incrementally until you are satisfied with your suggestions

Maximum suggestions *

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](#)

- Nu verschijnt het gespreksprofiel op Agent Assist URL.
- Kopieert de integratie-ID. Klik op de knop **Kopie naar klembord**. Dit wordt later gebruikt in de configuratie van de controlehub.

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface for 'ConferenceRoomReservation'. The left sidebar has 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main area is titled 'Optimize agent efficiency' with a sub-header 'Build conversation profiles that surface real-time, relevant information to agents while they talk to customers.' Below this is a 'Conversation profiles' section with a search bar and a table. The table has columns for Name, Integration ID, Created on, and Last updated. One profile is listed: 'TextConversationProfile' with integration ID 'd0MAu0pRf10.Xn0GutWUQ', created 'Just now', and last updated 'Just now'. A 'Create new' button is in the top right of the table area.

Name	Integration ID	Created on	Last updated
TextConversationProfile	d0MAu0pRf10.Xn0GutWUQ	Just now	Just now

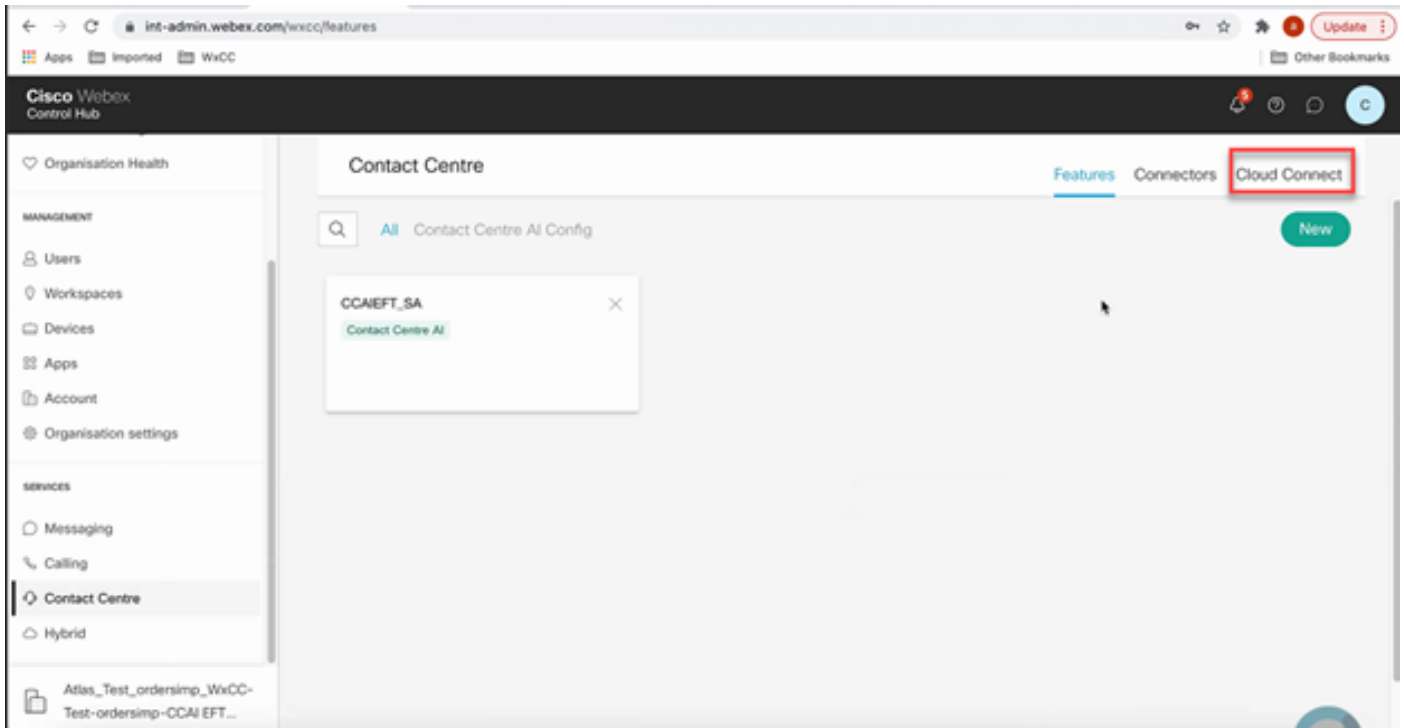
OPMERKING: Er is geen DialogFlow configuratie vereist voor Call Transcripts.

Webex-configuratie van controlehub

Maak een CCAI-configuratie in Cisco Webex Control Hub op [Control Hub](#). Een CCAI-configuratie maakt gebruik van CCAI-connectors om de CCAI-services in te zetten. Zie *Contactcenter configureren* artikel in het [Webex Help Center voor](#) meer informatie

Stap 1. Zorg ervoor dat de Cloud Connect-uitgever en -abonnee zijn geïnstalleerd. Zie het gedeelte *Cloud Connect installeren* in het [Cisco Unified Contact Center Enterprise voor](#) meer informatie [Installatie- en upgrade-gids](#).

Stap 2. Meld u aan bij Webex Control Hub. Blader naar contactcenters en klik op **Cloud Connect**.

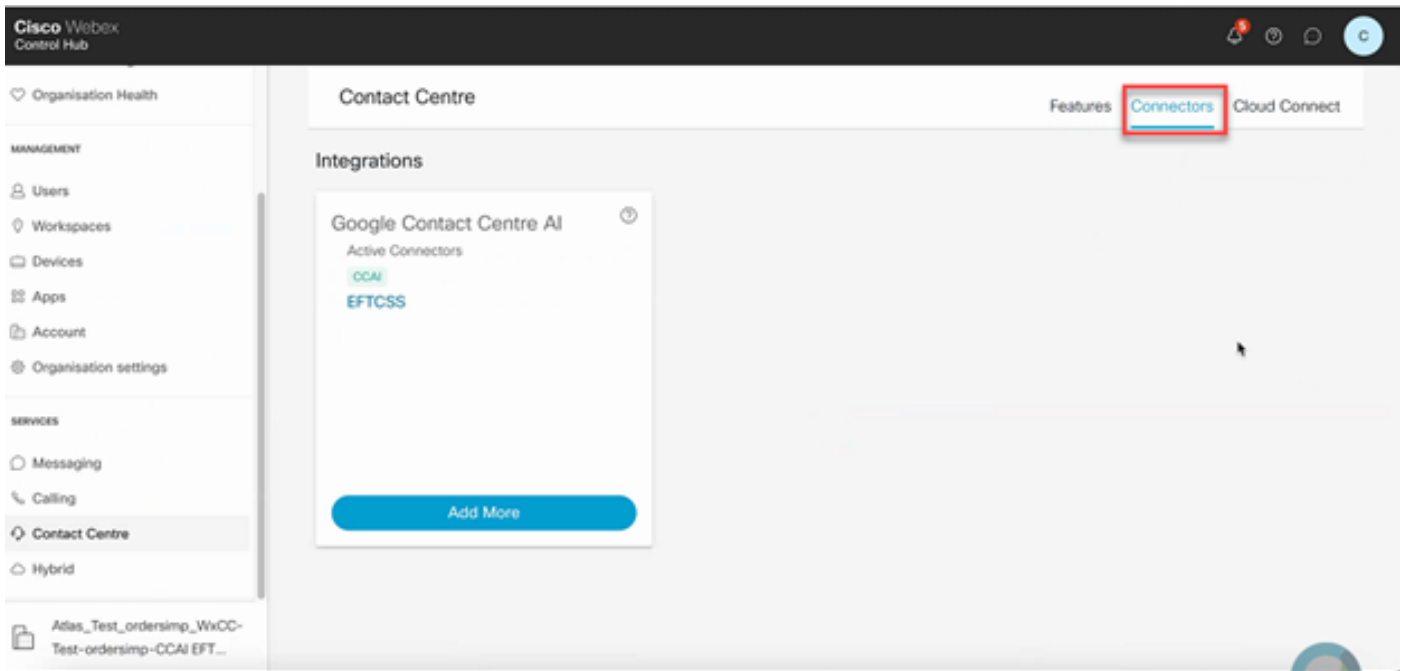


Stap 3. Voer in het venster Cloud Connect de naam en de FQDN-naam (Full Qualified Domain Name) van Primaire Cloud Connect in.

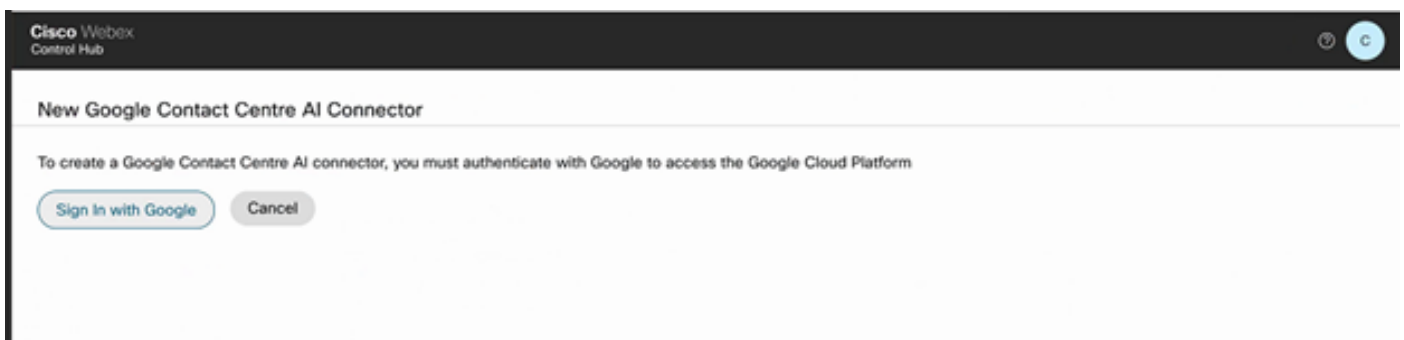
The screenshot shows a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It has two main input sections. The first is 'Display Name' with a text input field containing 'Enter Name'. Below it is the text: 'Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster which is being Registered to the cloud'. The second section is 'FQDN' with a text input field containing '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'.

Stap 4. Voer in het venster Cloud Connect de naam en de FQDN van Primaire Cloud in en klik op **Registreer**.

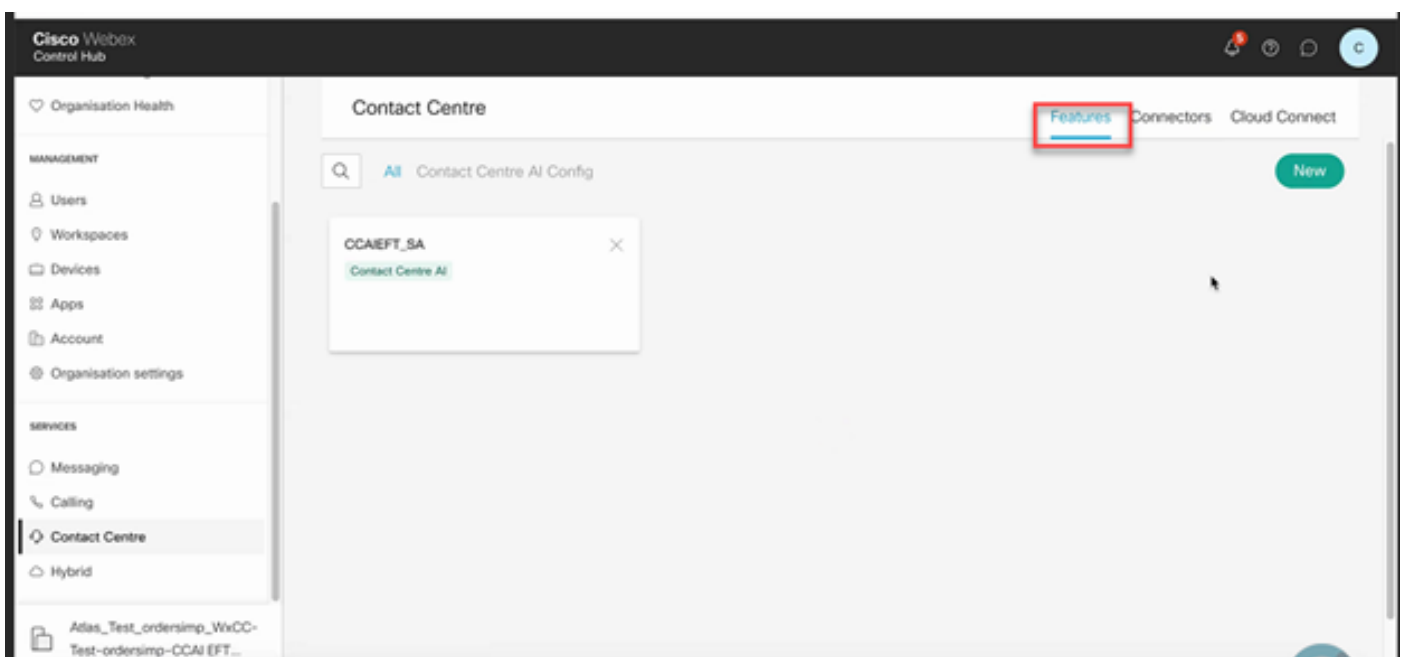
Stap 5. Voeg een connector toe. Selecteer in het venster Contact Center het tabblad **Connectors**.



Stap 6. Als er al een aansluiting is toegevoegd en u er nog een moet toevoegen, klikt u op **Meer toevoegen**. Inloggen bij Google en de instructies opvolgen.

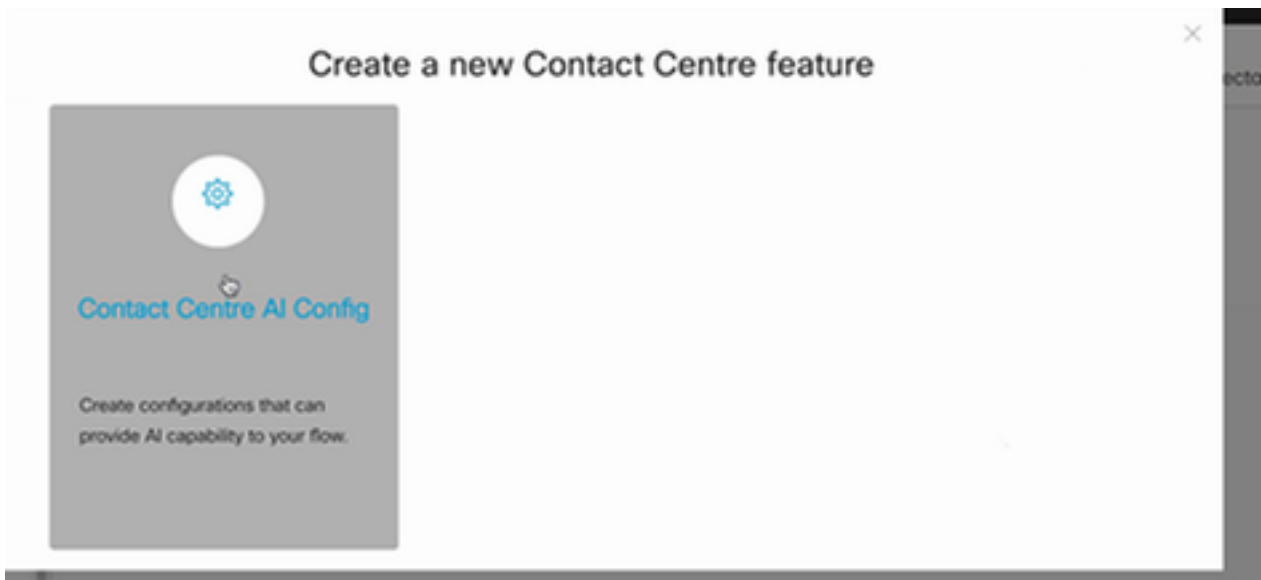


Stap 7. Voeg nu de functies toe. Klik op de pagina Contactcenter op **Functies** en vervolgens op **Nieuw**.

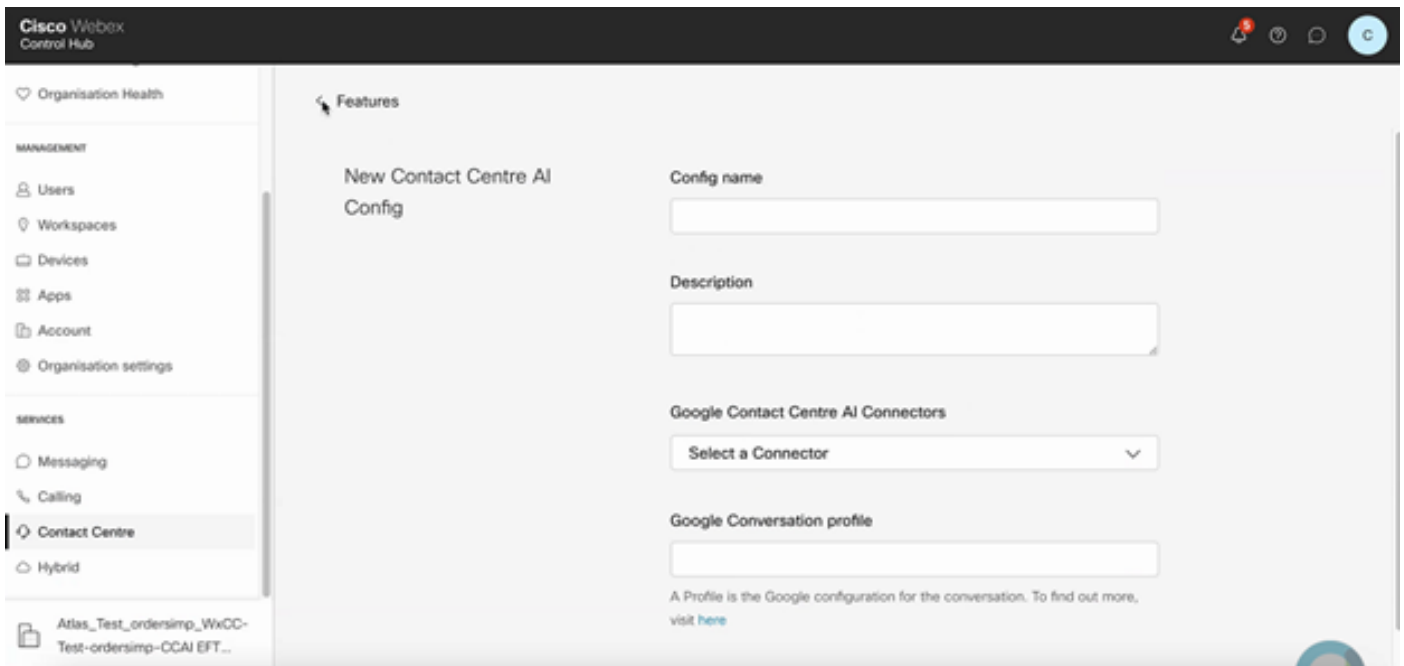


Stap 8. U bevindt zich nu in de pagina Een nieuw contactcenterfunctiekaart maken. Klik op

Contactcenter AI Config.

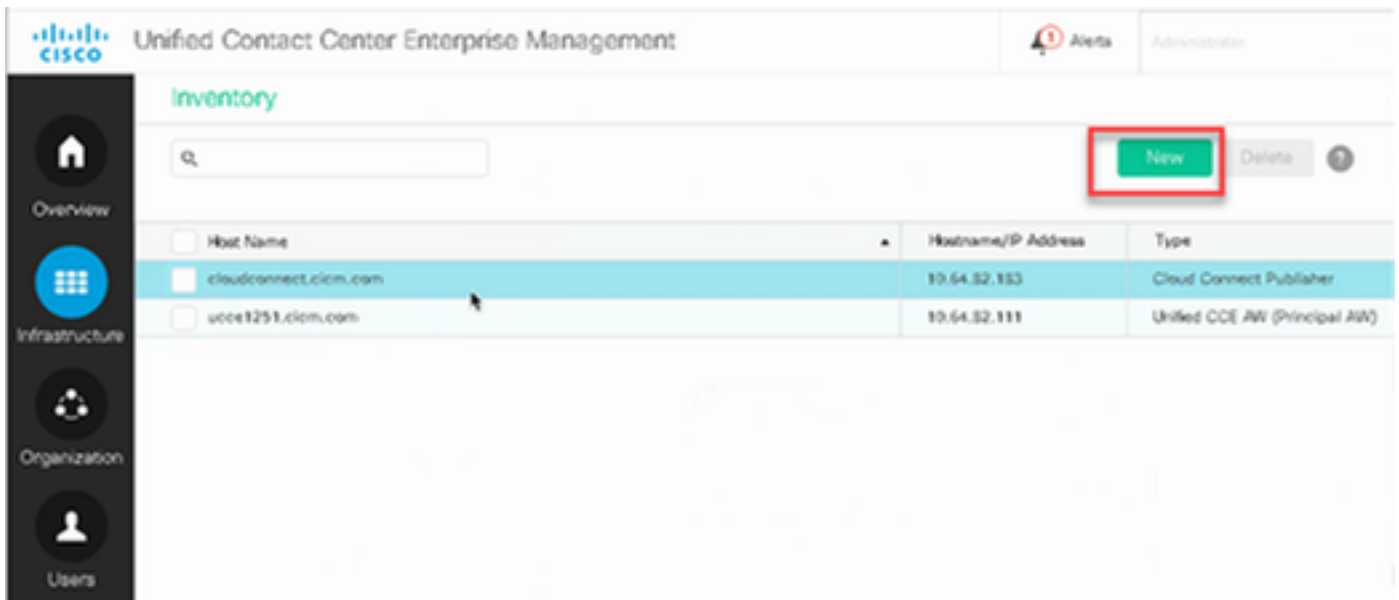


Stap 9. Bevat de functieinformatie, selecteer de reeds toegevoegde aansluiting en het Google-profiel dat is gemaakt.

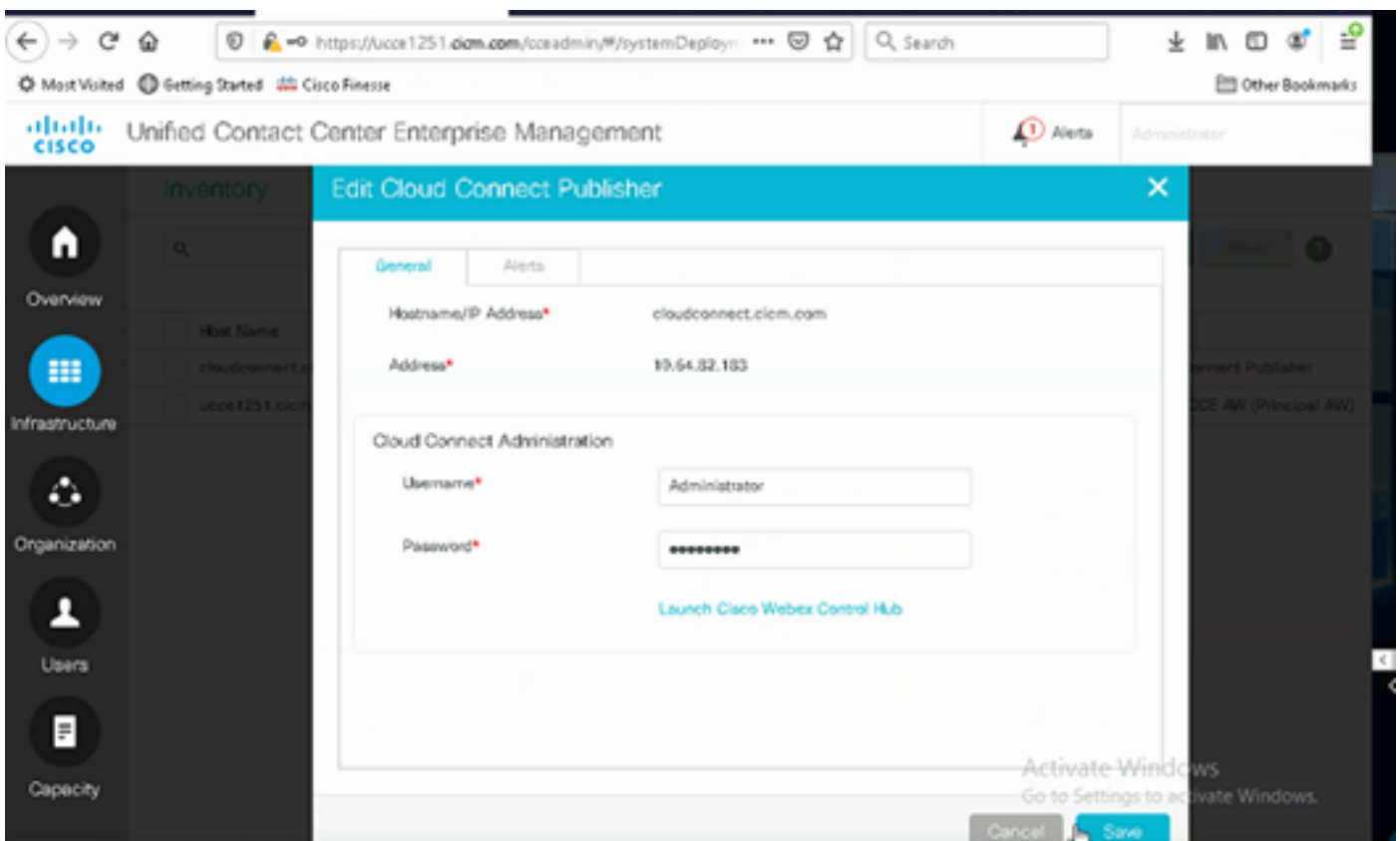


CCE-configuratie

Stap 1. Open op UCCE AW het gereedschap Cisco-webbeheer en navigeer naar de inventaris. Klik op **New** (Nieuw).



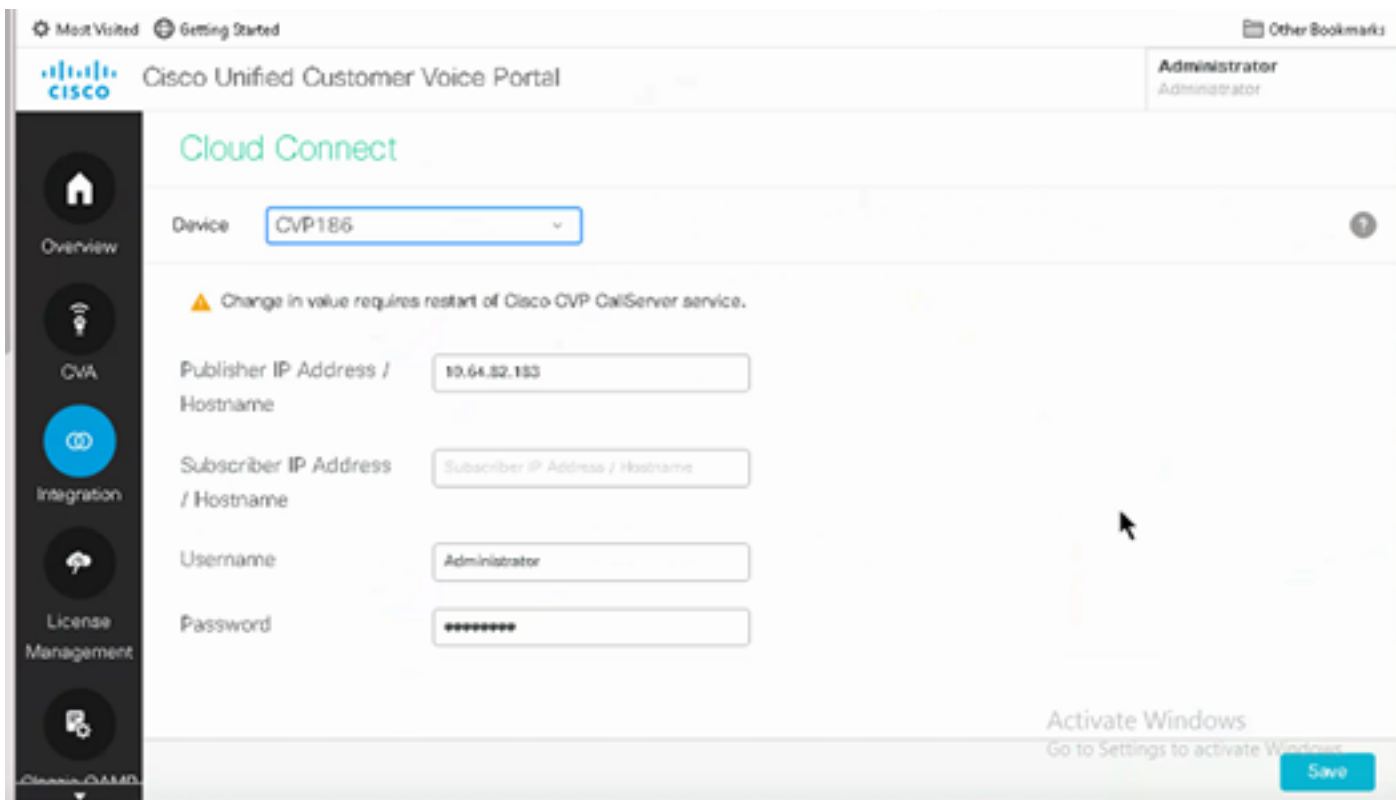
Stap 2. Voeg Cloud Connect toe en zorg voor de FQDN en de referenties.



Opmerking: Raadpleeg deze documenten voor de uitwisseling van PCCE-certificaten: [Zelfondertekende certificaten in een PCCE-oplossing](#) en [PCCE-onderdelencertificaat voor SPOG beheren](#). Raadpleeg voor UCCE het [zelfondertekende certificaat dat op UCCE is uitgewisseld](#).

Stap 3. Configuratie van Cloud Connect in de CVP Operations Console (OAMP). Zie voor meer informatie het gedeelte *Configuratie CVP-apparaten voor Cloud Connect* in de *beheergids voor Cisco Unified Customer Voice Portal*.

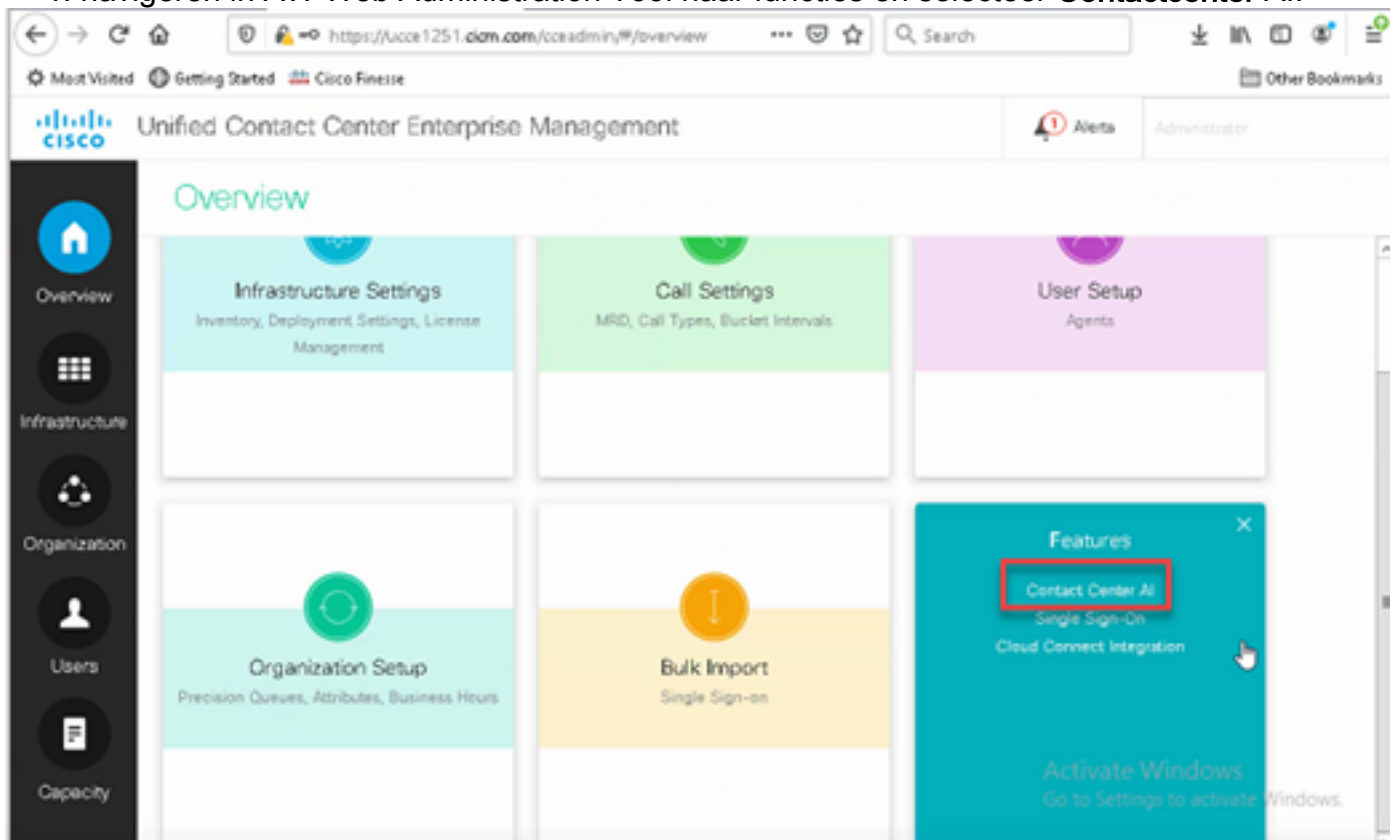
Opmerking: dit is alleen voor UCCE. Deze stap is niet vereist voor PCCE.



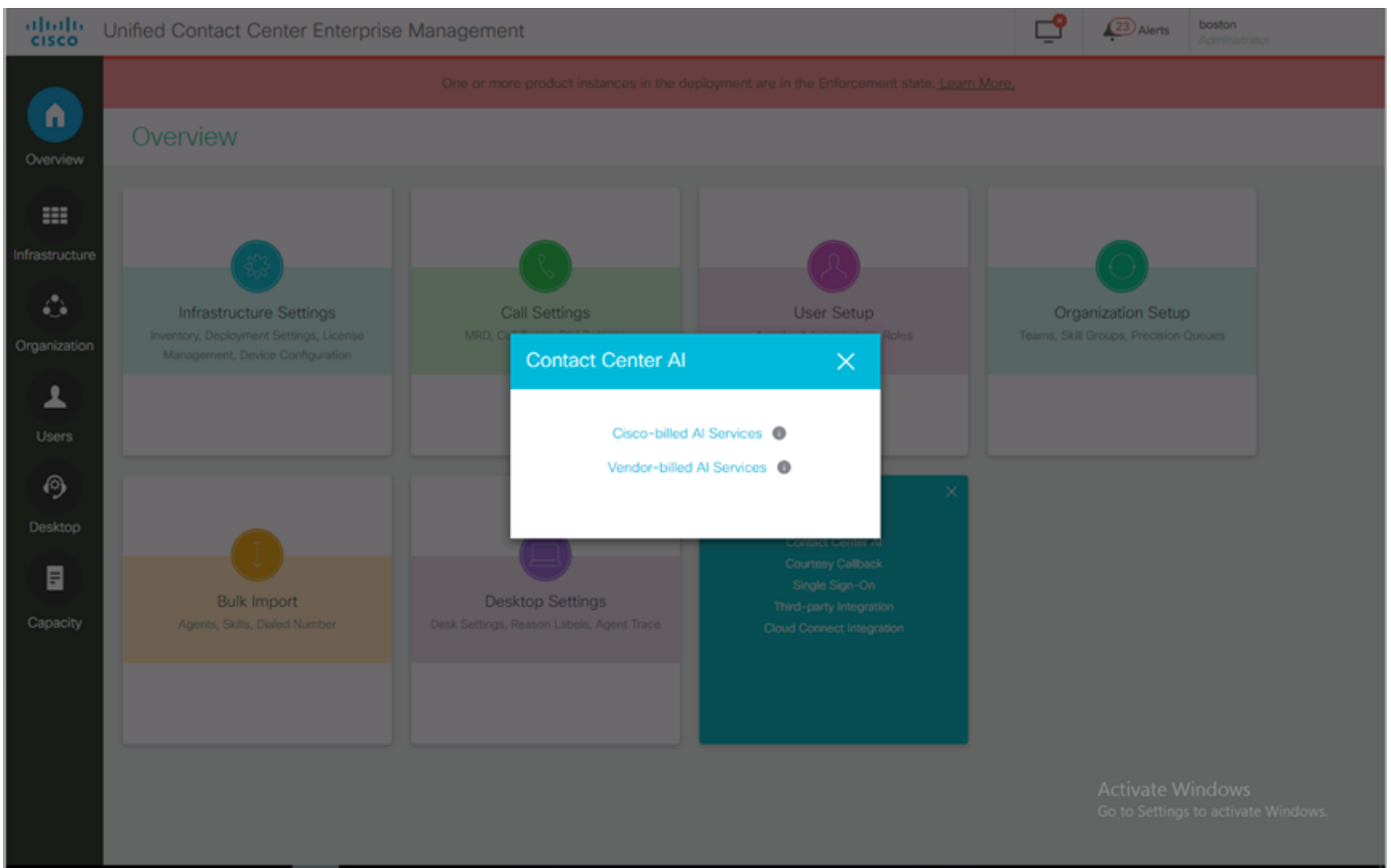
Stap 4. Voer het Cloud Connect-certificaat in op de CVP-server. Zie voor meer informatie het gedeelte *Cloud Connect-certificaat importeren naar Unified CVP-trapezium in de configuratie Gids voor Cisco Unified Customer Voice Portal*.

Stap 5. In de Unified CCE-beheerconsole kunt u dit doen om de CCAI-configuratie alle gesprekstypen te koppelen:

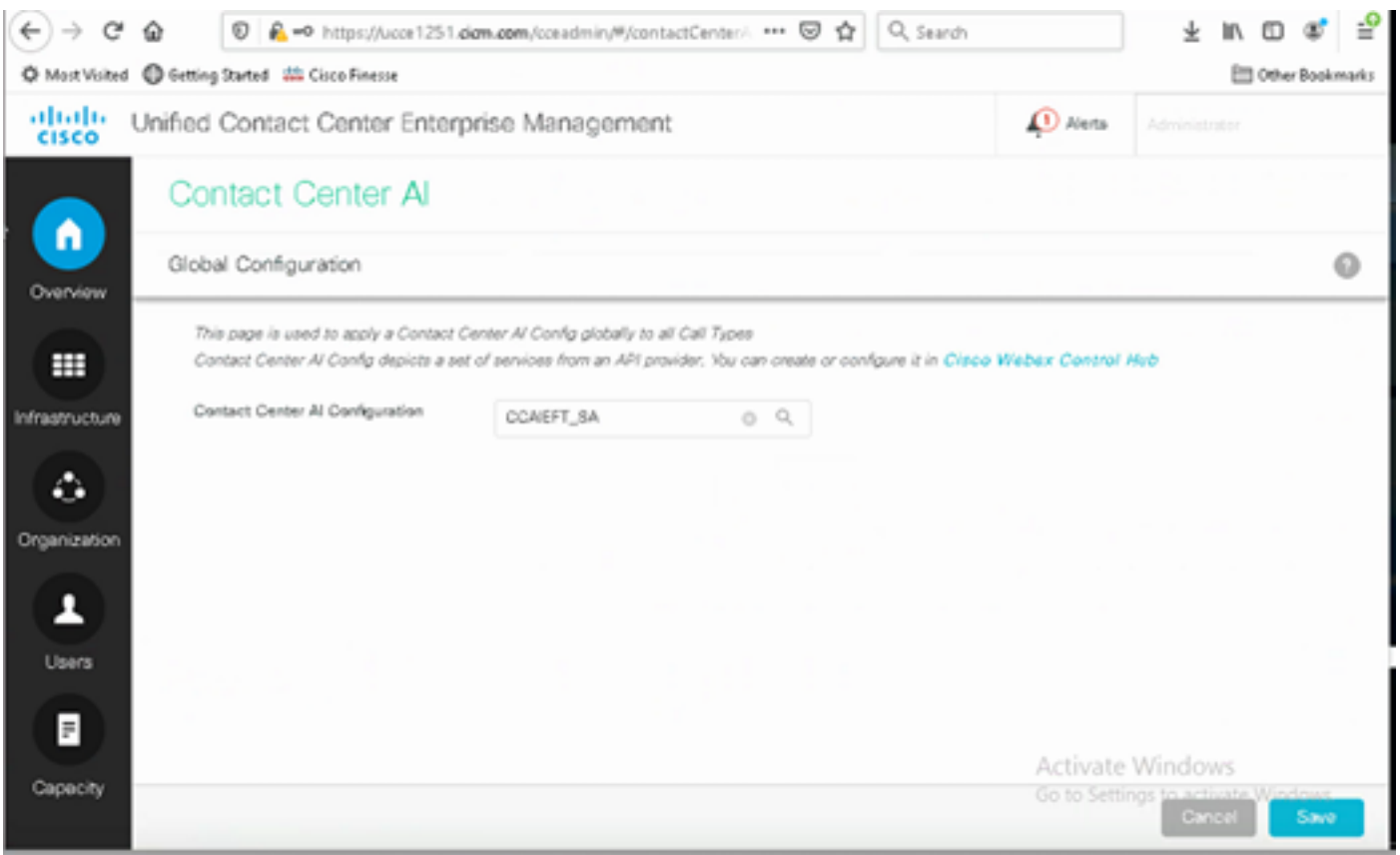
1. navigeren in AW Web Administration Tool naar functies en selecteer **Contactcenter AI**.



2. Selecteer Cisco-gefactureerde AI-services.



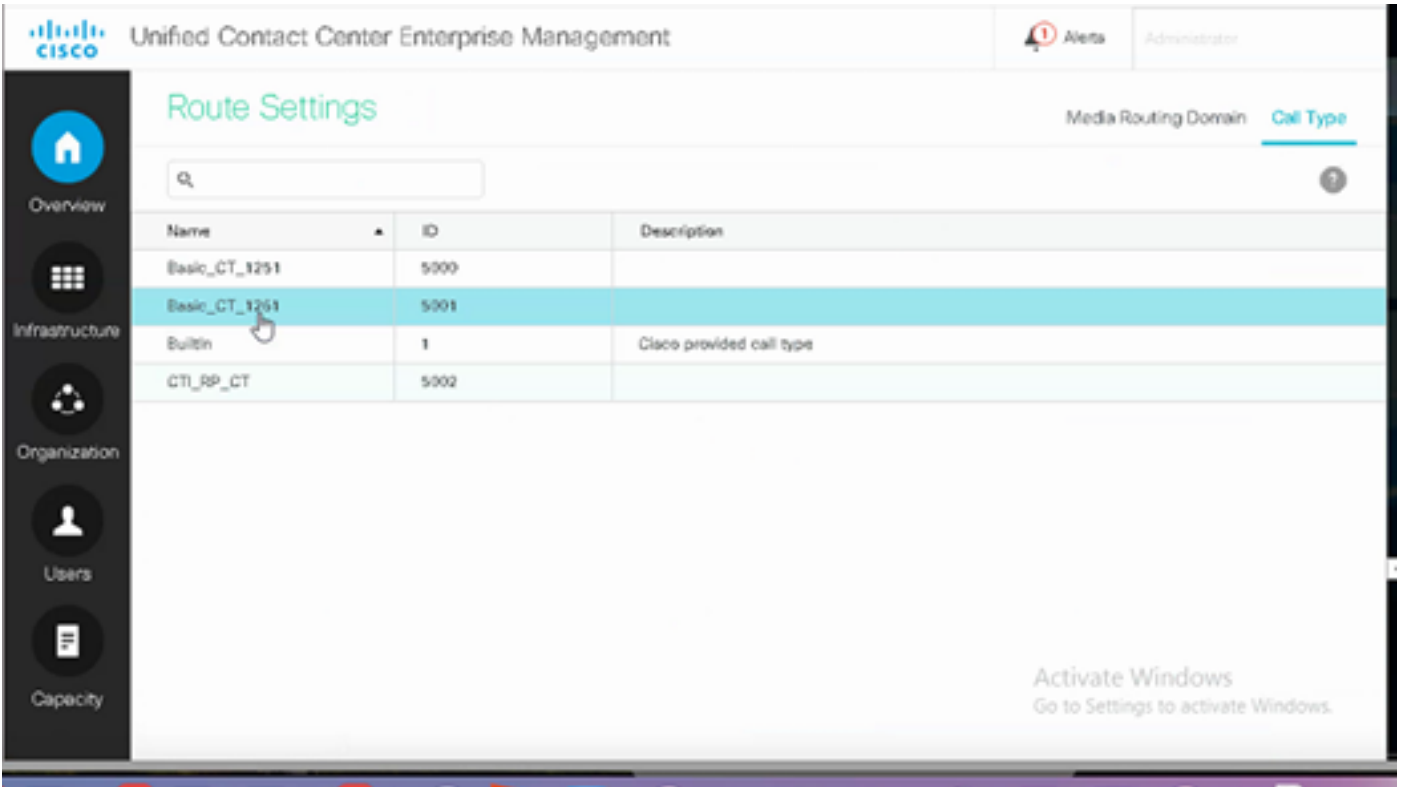
3. Selecteer in de AI-pagina van het Contactcenter de CCAI-indeling voordat u deze in de controlehub installeert.



Stap 6. Om de CCAI-configuratie alleen op een subset van de calltypes toe te passen of om de

mondiale configuratie voor specifieke soorten oproepen te omzeilen, doet u dit:

1. In het gereedschap Web management, navigeer naar Routeinstellingen en selecteer Call Type.

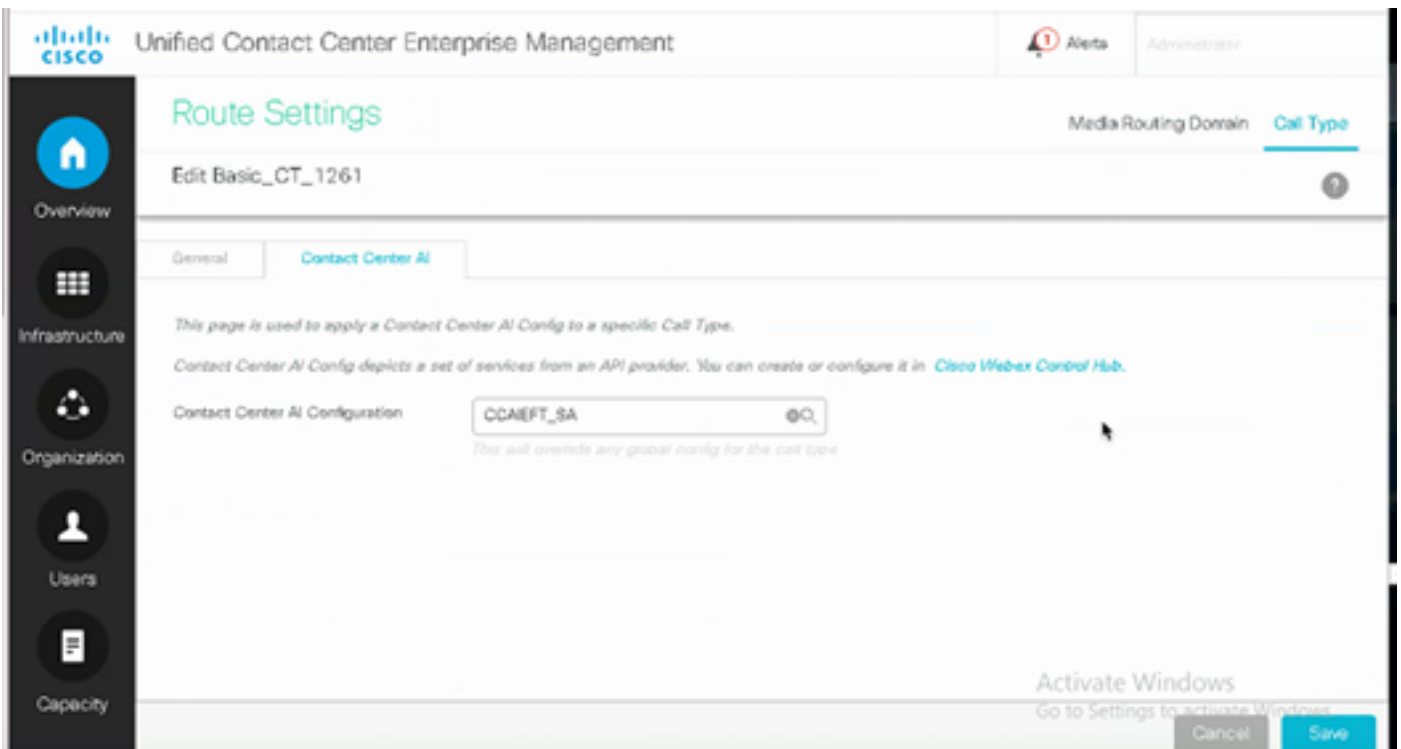


The screenshot shows the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the title "Unified Contact Center Enterprise Management", and a user profile for "Administrator". The main heading is "Route Settings" with a sub-heading "Media Routing Domain" and "Call Type". A search bar is present. Below it is a table with the following data:

Name	ID	Description
Basic_CT_1251	5000	
Basic_CT_1261	5001	
Builtin	1	Cisco provided call type
CTL_RP_CT	5002	

At the bottom right, there is a message: "Activate Windows Go to Settings to activate Windows."

2. Klik op **Contactcenter AI** en selecteer de contactcenters die zijn geconfigureerd op de controlehub.



The screenshot shows the "Edit Basic_CT_1261" configuration page in the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main heading is "Route Settings" with a sub-heading "Media Routing Domain" and "Call Type". The page title is "Edit Basic_CT_1261". There are two tabs: "General" and "Contact Center AI". The "Contact Center AI" tab is active. The page contains the following text:

This page is used to apply a Contact Center AI Config to a specific Call Type.

Contact Center AI Config depicts a set of services from an API provider. You can create or configure it in [Cisco Webex Control Hub](#).

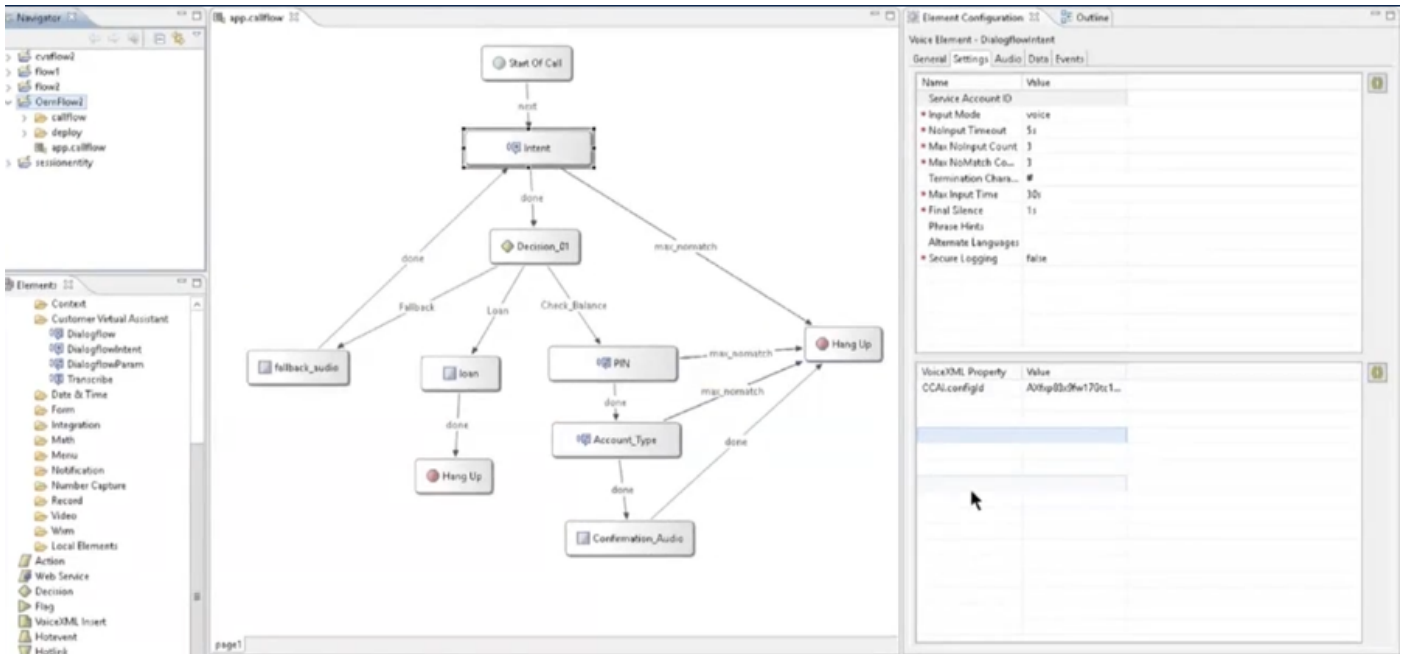
Contact Center AI Configuration:

This will override any global config for the call type.

At the bottom right, there is a message: "Activate Windows Go to Settings to activate Windows." and two buttons: "Cancel" and "Save".

CVP-configuratie

Stap 1. Open de Call Studio-toepassing op CVP Call Studio.



Stap 2. Controleer in het element Dialog-flow dat de ID van de servicerekening leeg is.

Stap 3. Laat het Eigenschap VoiceXML en de waarde nul als u de standaard configuratie id wilt gebruiken, of op het Eigenschap VoiceXML voeg **CCAI.ConfigurationID** toe als het bezit en de waarde van de configuratie gevormd in de Hub van de Controle.

VoiceXML Property	Value
CCAI.configid	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Logs te verzamelen

- UCS/PCCE: Tomcat Logs
- Cloudverbinding: Cloudconnector (bestandweergave), actief hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-D.0.log)
- CVP: VXML Server-logboeken
- CVVB: Speechserver (Engine Logs)
- Call Studio-toepassing
- Google-analoog

Scenarios

Orchestratie

- UCS/PCCE: Tomcat Logs
- Cloud Connect:cloudconnector (bestandweergave, digitaal hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-D.0.log)
- CVP: VXML Server-logboeken
- CVVB: Luidspreker

Orchestratie wanneer u VB/Cloud Connect toevoegt in PCCE-schaalimplementaties via uitgestelde sync. Daarom wacht u tot 10 minuten tot de details op de VVB's kunnen nadenken.

Orchestratie wanneer u Cloud Connect toevoegt in PCCE 2k-implementatie gebeurt onmiddellijk

Log bestand op controle - \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
```

VVB API voor orkestratie is <https://<vb-host>/adminapi/cloudConnect>. Zoek dit in het logbestand van Tomcat om de VVB-respons te controleren.

In het geval van een fout-responscontrole indien deze API werkt wanneer deze rechtstreeks op VVB wordt ingeroepen

Voor orkestratie bij een upgrade-scenario kan de taakstatus worden gecontroleerd in de tabel **System_Kenmerken**.

6	5386	MACHINE_SIP_5604	2021-02-26 03:37:50.0	2021-02-26 03:37:57.430	21
7	5389	VBCloudConnectInfoSyncTask	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 06:44:47.0	2021.02.26 06:44:44.922	1

Synchronisatie-fout - CCEadmin

UCS/PCCE: Tomcat Logs

Cloudverbinding: Cloudconnector (bestandweergave), actief hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-D.0.log)

Controleer de details van Cloud Connect, d.w.z. token, org id, enz., zijn succesvol teruggewonnen - [factureren /unfiedeconfig/configuratie/contactcenterai/token](#)

Elke fout die optreedt wanneer deze gegevens worden opgehaald, duidt op een probleem met Cloud Connect - service-down/verandering in aanmeldingsgegevens/Mis-certificaten, enz.,

```
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=cjp-ccai:read,Identity:SCIM,Identity:Organization,Identity:Config returned a response
status of 502 Bad Gateway TrackingId=<5a42bc9f-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>
```

Controleer of er een fout is in ControlHub API die wordt gebruikt om de standaardconfiguratie te krijgen: https://<service_base_url>/cms/api/support-data/resources/cai-fig/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.cisco.com/cms/api/auxiliary-data/resources/cai-config?orgId=3ac0d875-6ad7-4531-8ba2-8038977dc531]: 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.JavaMethodInvokerFactory$1.invoke(JavaMethodInvokerFactory.java:60)
at com.sun.jersey.server.impl.model.method.dispatch.AbstractResourceMethodDispatchProvider$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)
```

Synchronisatiefout - CVVB

CVVB: sprakelen

Cloudverbinding: Cloudconnector (bestandweergave), actief
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-D.0.log

Eenheid: Synchronisatie met configuratie voor service <TTS/ASR/NLP> is mislukt: Server heeft een uitzondering gevangen.

Spraakserver logt:

```
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)
```

Vastlegging spraakserver:

SpeechServer/logs/SpeechServer

Speechserver/logs/Speechfig

```
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:
```

De reden voor dit probleem is dat de Speech Config nog niet naar behoren is uitgevoerd.

Oplossing: Logboek spraakconfiguratie controleren

```
%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
```

Configuratie-fout ets

Cloudverbinding: Cloudconnector (bestandweergave), actief
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-D.0.log)

CVP: VXML Server-logboeken

CVVB: Luidspreker

Vraag 1:

Verwacht OAuth2 access token, inlogkoekje of andere geldige authenticatie gecrediteerd.

Logs:

SpeechServer/logs/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
```

Reden: Time out bij sync tussen VVB Speech Server en Google

Oplossing: NTP-server configureren

Onderdeel 2:

Fout bij initialiseren van Cloud Connect (isCloudConnect): Onjuist)

```
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
```

Reden:

1. Cloud Connect-configuratie kan onjuist zijn
2. Token uitgeversserver had bezet kunnen zijn

Oplossing:

1. Controleer de configuratie
2. Speechserver opnieuw starten

Gespreksfout

- CVP: VXML Server-logboeken
- CVVB: Luidspreker
- Toepassingsloggen voor Call Studio
- StackWash-documenten

Gerelateerde informatie

- [CCE Agent Answers en Transcripten configureren](#)
- [Probleemoplossing CCE Agent-antwoorden en transcripties](#)
- [Cisco-contactcenteroplossingen en -ontwerpgids 12.6](#)
- [Cisco Contact Center-functiekaart 12.6](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)