

# 配置CCE Virtual Assistant語音並進行故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[設定](#)

[Dialogflow專案](#)

[什麼是對話流？](#)

[Webex控制中心組態](#)

[CCE配置](#)

[CVP配置](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[要收集的日誌](#)

[案例](#)

[協調](#)

[同步失敗 — CCEadmin](#)

[同步失敗 — CVVB](#)

[獲取配置失敗](#)

[呼叫失敗](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文描述如何配置與Google Contact Center Artificial Intelligence(CCAI)整合的聯絡中心企業版(CCE)虛擬助理語音(VAV)。

作者：Ramiro Amaya思科TAC工程師Adithya Udupa和思科工程師Raghu Guvvala。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本12.6
- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.6
- 客戶語音入口網站(CVP)
- Google對話流
- 控制中心

## 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE版本12.6
- CVP 12.6 ES6
- Google對話流
- 控制中心

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

## 背景

虛擬助理語音(VAV)功能使IVR平台能夠與基於雲的語音服務整合。

此功能支援類似人類的互動，使您能夠在IVR內快速高效地解決問題。

在CCE 12.6中針對思科計費客戶改進了以前稱為Customer Virtual Assistant(CVA)的VAV功能。  
VAV

**附註：**在此版本中僅支援Google自然語言處理(NLP)。

## 設定

### Dialogflow專案

需要建立Google Dialogflow代理，並且需要新增知識庫，然後才能啟動Agent Answers配置。你需要Google服務帳戶、Google專案和Dialogflow虛擬代理。然後，可以將知識庫新增到Dialogflow虛擬代理中。

### 什麼是對話流？

Google Dialogflow是一個對話使用者體驗(UX)平台，為裝置、應用和服務實現品牌獨特的自然語言互動。換句話說，Dialogflow是一個提供NLP/NLU（自然語言理解）服務的框架。思科與Google Dialogflow for Cisco Virtual Agent and for Agent Answers and Transcript整合。

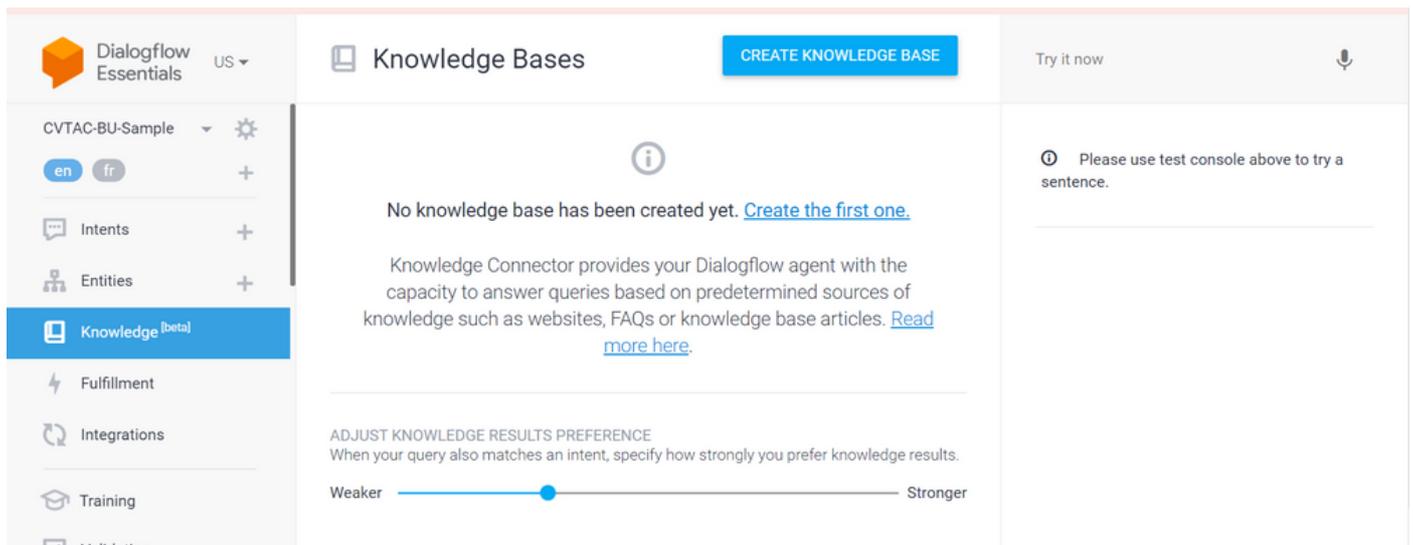
這對您意味著什麼？也就是說，您基本上可以在Dialogflow上建立虛擬代理，然後將其與Cisco Contact Center Enterprise整合。

如果您需要有關如何建立虛擬代理或Dialogflow專案的資訊，請訪問：[配置CVP CVA](#)

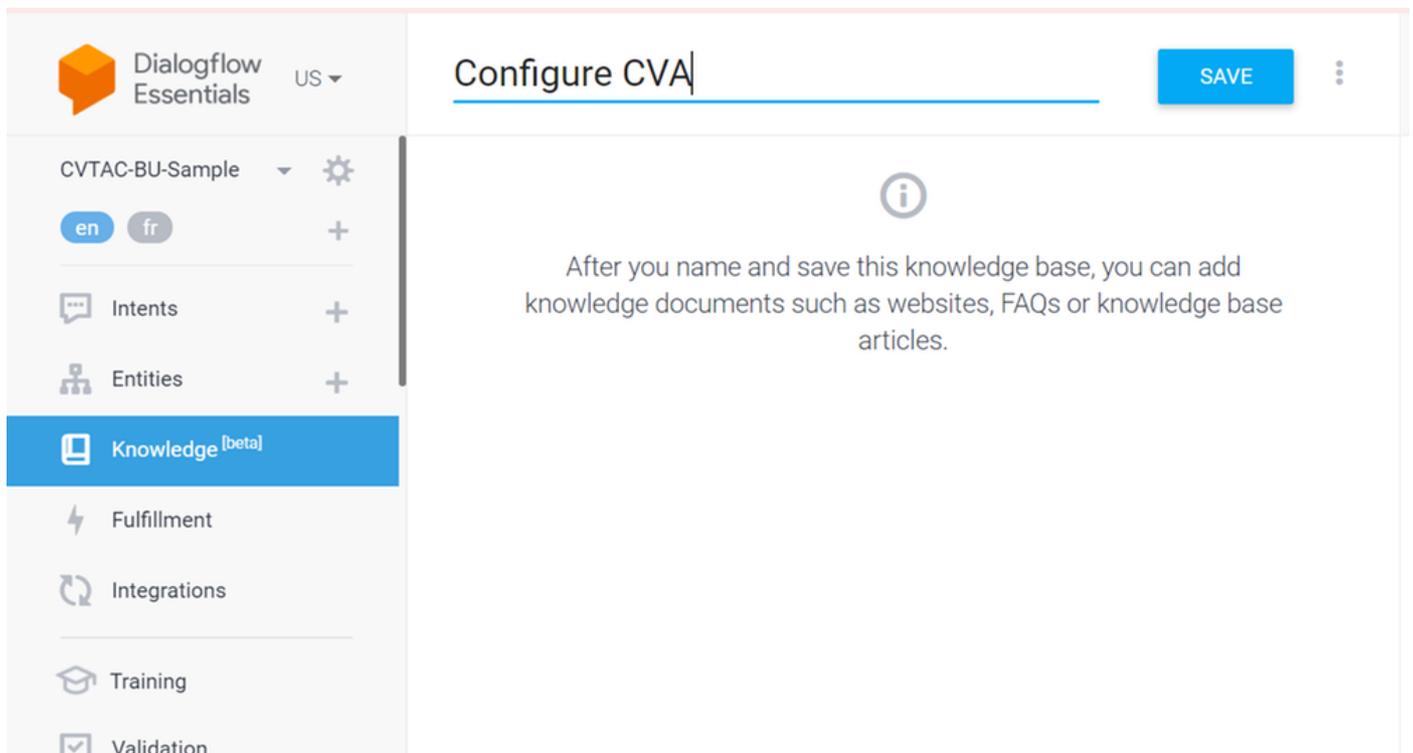
按照以下步驟將知識庫新增到Virtual Assistant Voice(VAV)。

**附註：** VAV不需要使用知識庫，但是出於配置目的，需要建立需要配置知識庫的代理配置檔案。

步驟1. 登入到Dialogflow Console，選擇該代理，然後按一下**Knowledge:Dialogflow控制檯**



步驟2. 在「知識庫」(Knowledge Bases)頁面上，按一下**建立知識庫**，命名知識庫，然後按一下**儲存**。



步驟3. 向剛建立的知識庫新增文檔或連結。按一下**Create the first one.**

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

步驟4.在「建立」頁面上，鍵入文檔名稱，選擇「知識」型別、Mime型別和資料來源。

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 ?

步驟5.按一下CREATE。

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

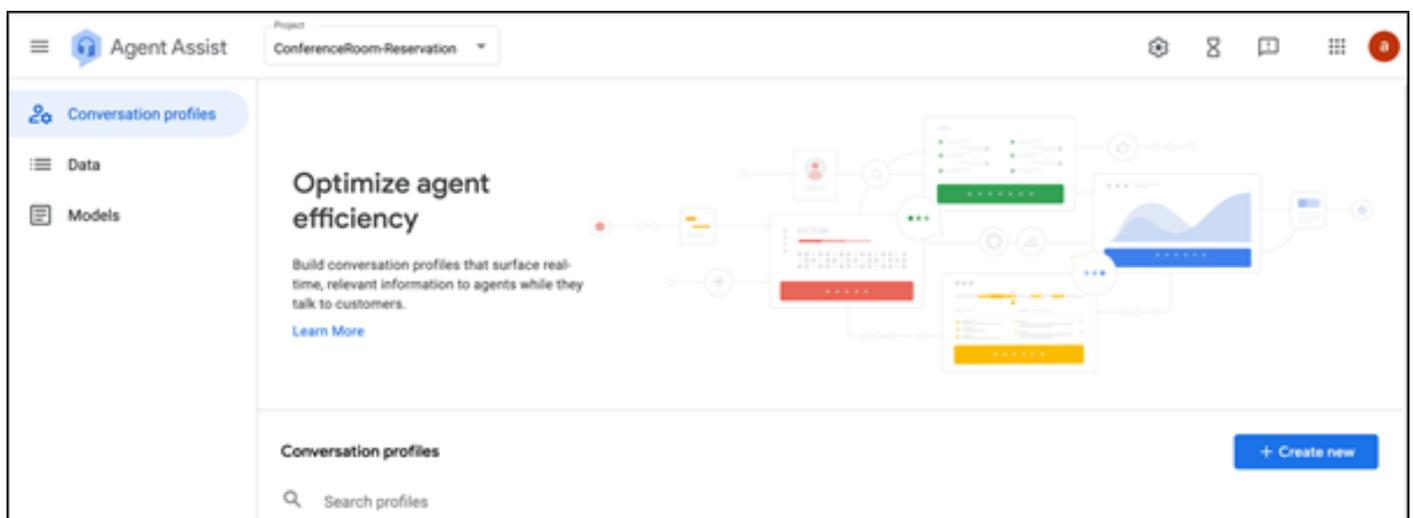
SELECT FILE

Enable Automatic Reload ?

CREATE

步驟6.建立Google AI配置檔案。

- 1.更新dialogflow代理的KB或FAQ後，登入[Google Agent Assist](#)，然後選擇用於KB/FAQ的專案。
- 2.選擇對話配置檔案並按一下新建，如下圖所示。



3.在建立對話配置檔案時更新這些詳細資訊，然後按一下**建立**按鈕。

- 顯示名稱 — 為識別配置檔案提供任意名稱。
- 建議型別 — 根據您在Dialogflow使用者介面(DF UI)的「知識庫」(KB)頁籤中選擇的內容，按一下該選項。它必須是常見問題或文章。
- 執行此操作後，在DF UI頁面中建立的所有知識庫將自動出現在此處。選擇正確的一個。
- 已更新其他一些必填欄位（如情緒分析）或根據要求（如置信度閾值或最大建議等）更新預設值。

The screenshot shows the 'New conversation profile' configuration page in the Agent Assist interface. The page is titled 'New conversation profile' and is part of the 'ConferenceRoom-Reservation' project. The left sidebar shows 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main content area includes the following fields and options:

- Display name:** A text input field containing 'TestConverstaionProfile' with a character count of 23/1024.
- Suggestion types:** A section with the instruction 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents'. It includes 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 under the 'FAQs' section showing 'MytestKB' with a close button and a help icon.
- Confidence threshold:** A slider and input field 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:** An input field set to '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](#)

- 現在，對話配置檔案顯示在座席助手URL上。
- 複製整合ID。按一下**複製到剪貼簿**按鈕。稍後將在控制中心配置中使用此功能。

The screenshot shows the 'Agent Assist' interface for 'ConferenceRoomReservation'. The main content area is titled 'Optimize agent efficiency' and includes a 'Learn More' link. Below this is a 'Conversation profiles' section with a search bar and a '+ Create new' button. A table lists the profiles:

Name	Integration ID	Created on	Last updated
TestConversationProfile	40MxUyRfD0-KhGutVUD	Just now	Just now

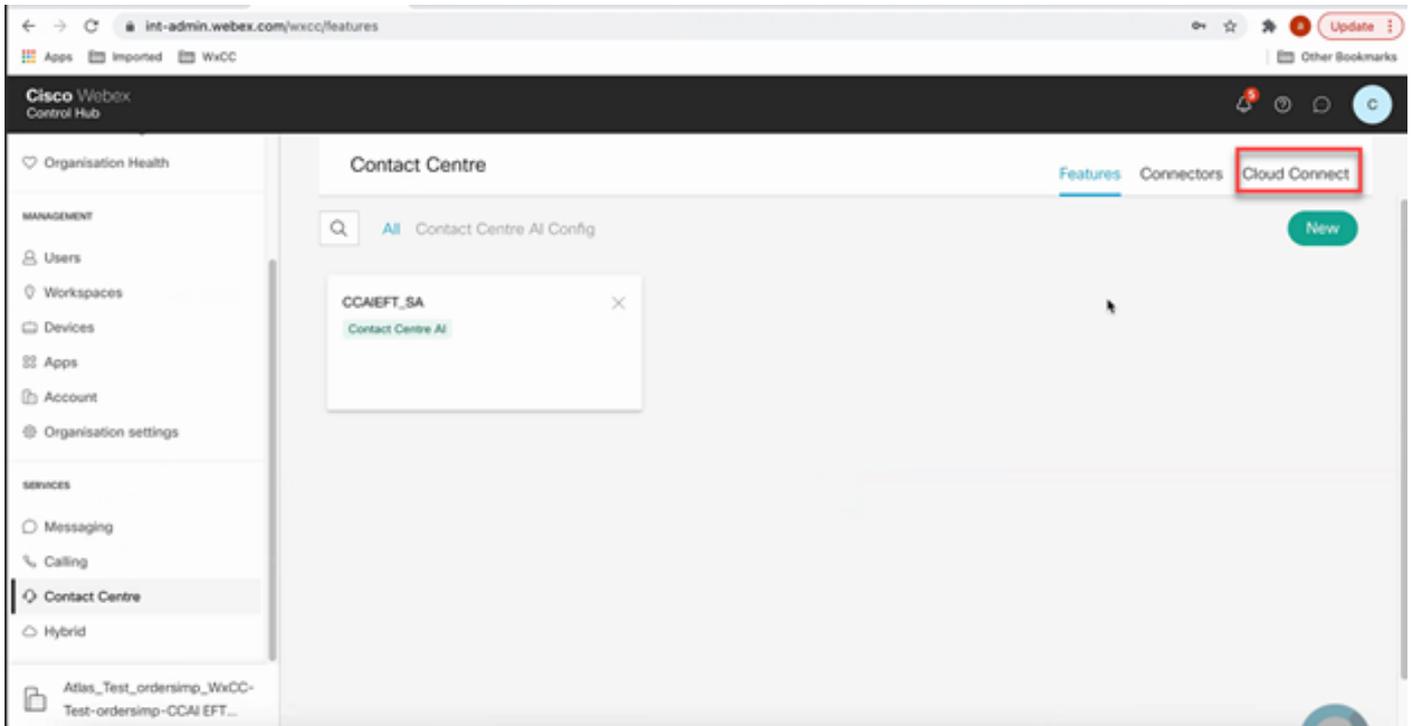
附註： 呼叫記錄不需要對話流配置。

## Webex控制中心組態

在控制中心的Cisco Webex控制中心中建立**CAI配置**。CCAI配置利用CAI聯結器來呼叫CAI服務。有關詳細資訊，請參閱[Webex幫助中心的配置聯絡中心AI](#)文章

步驟1.確保已安裝Cloud Connect發佈者和訂戶。有關詳細資訊，請參閱[Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)中的安裝雲連線部分 [安裝和升級指南](#)。

步驟2.登入到Webex Control Hub。導航到聯絡中心，然後點選**Cloud Connect**。

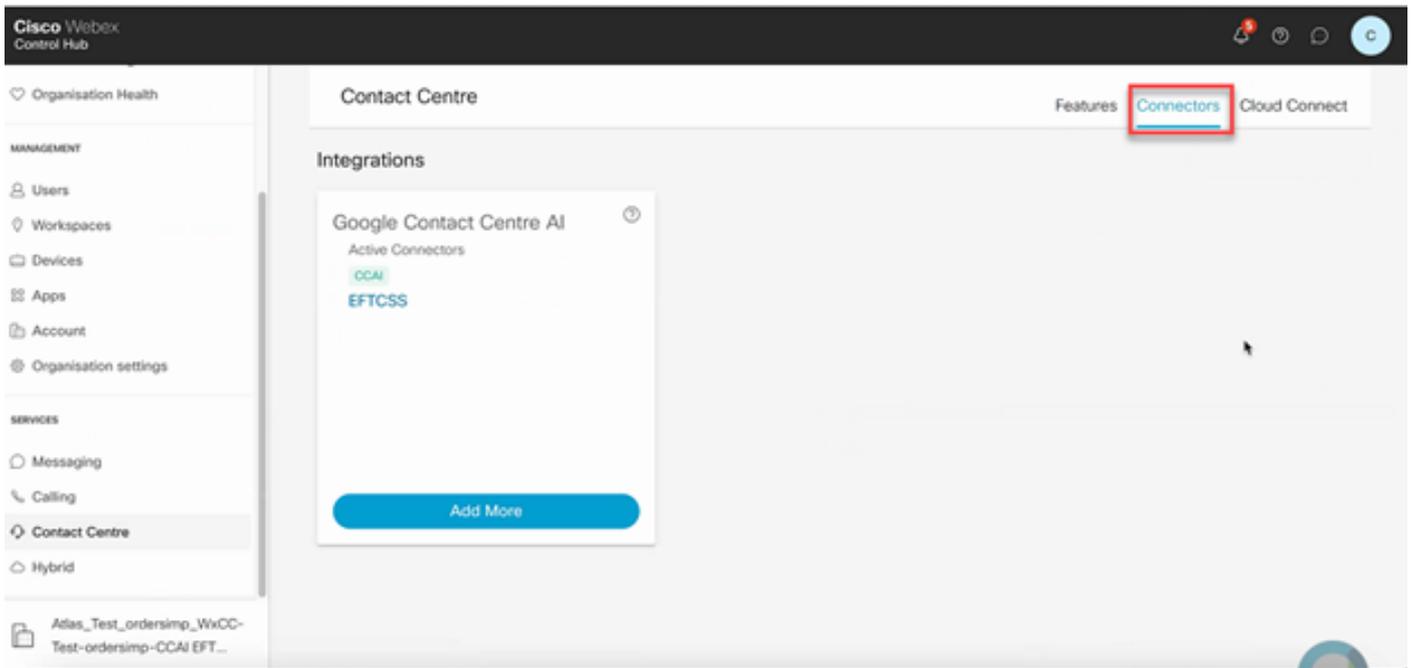


步驟3.在「雲連線」視窗中，輸入主雲連線的名稱和完全限定域名(FQDN)。

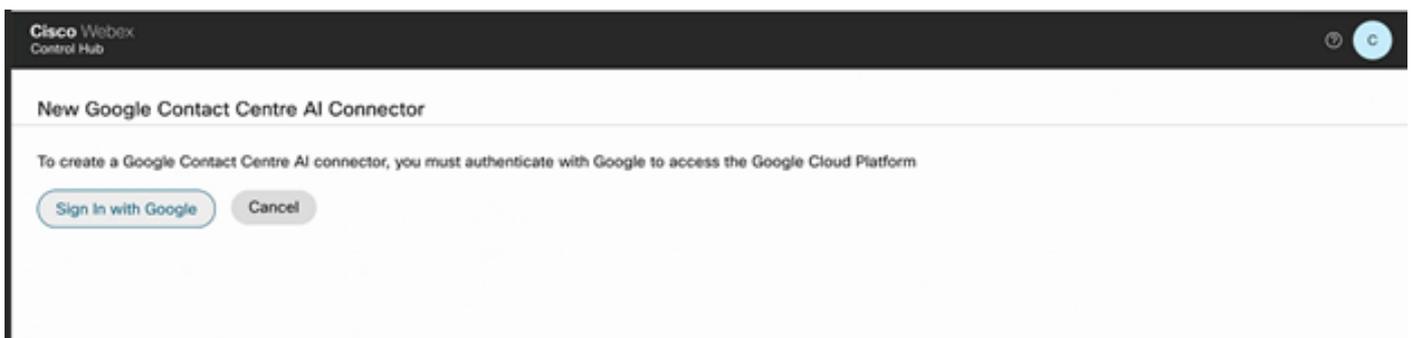
The image shows a dialog box titled 'Add Cloud Connect Cluster'. It has a close button (X) in the top right corner. The dialog contains two input fields. The first is labeled 'Display Name' and has a placeholder 'Enter Name'. Below it is the text: 'Display Name of the on-premises Cloud Connect cluster 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'.

步驟4.在「雲連線」視窗中輸入主雲連線的名稱和FQDN，然後按一下註冊。

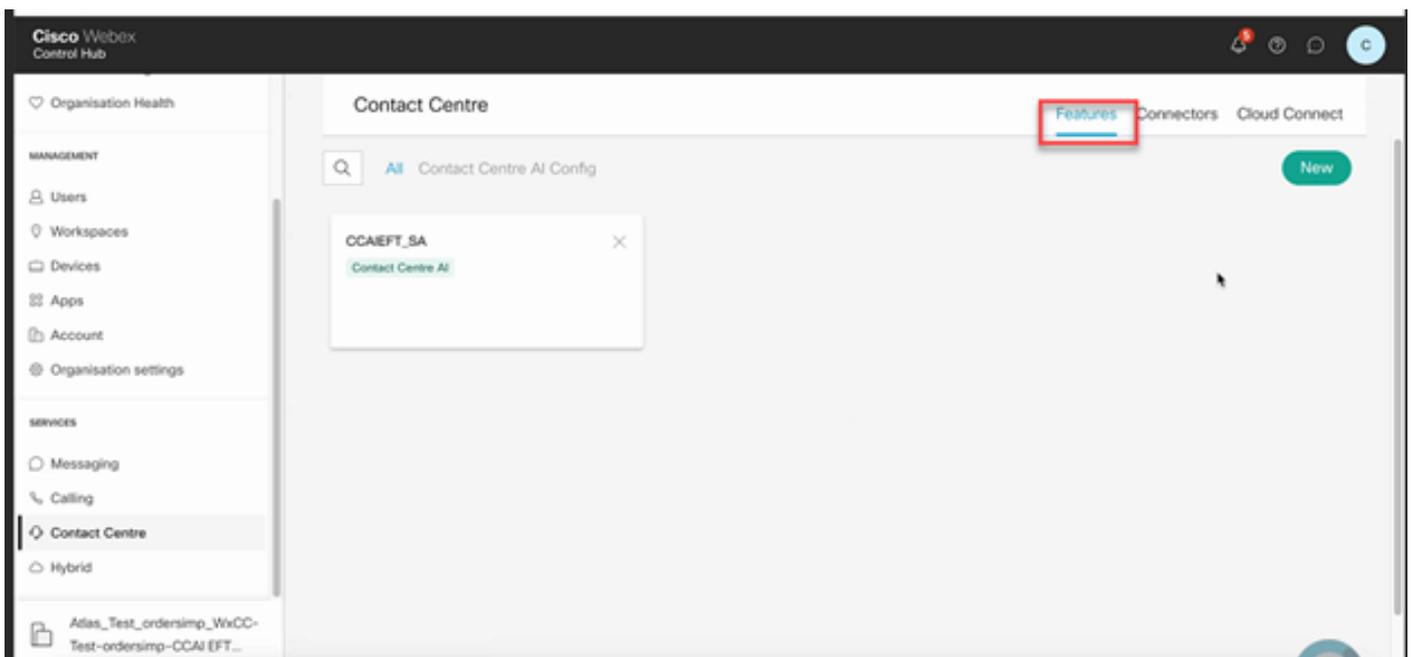
步驟5.新增連結器。在「Contact Center (聯絡中心)」視窗中，選擇「Connectors(連結器)」頁籤。



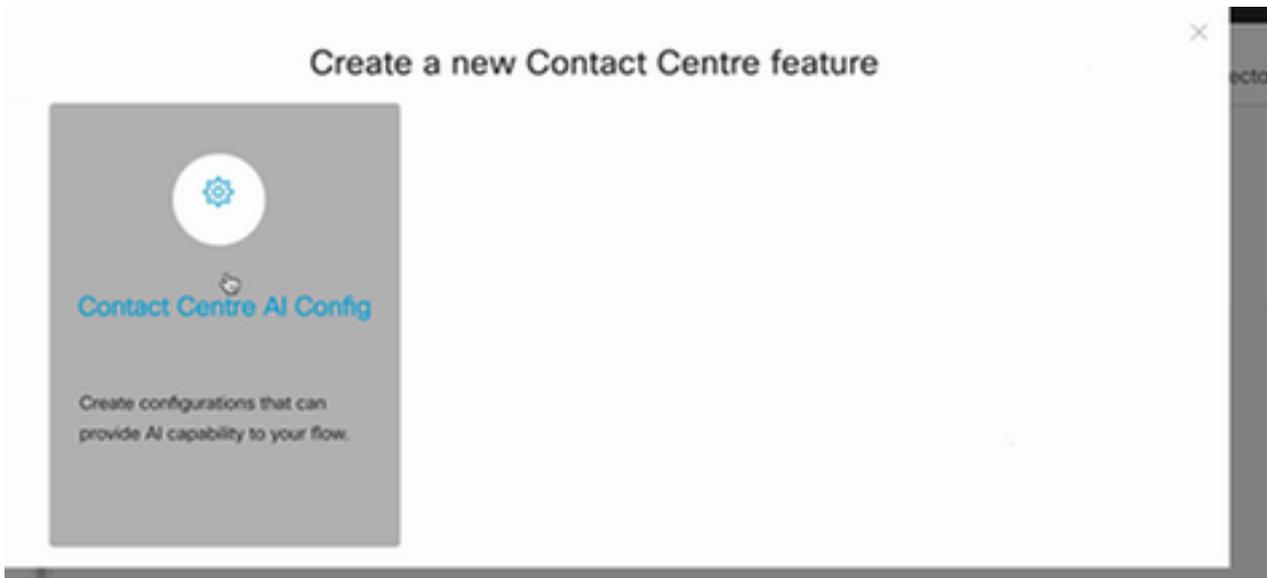
步驟6.如果已新增聯結器，但需要再新增一個聯結器，請按一下**Add More**。使用Google登入並按照說明操作。



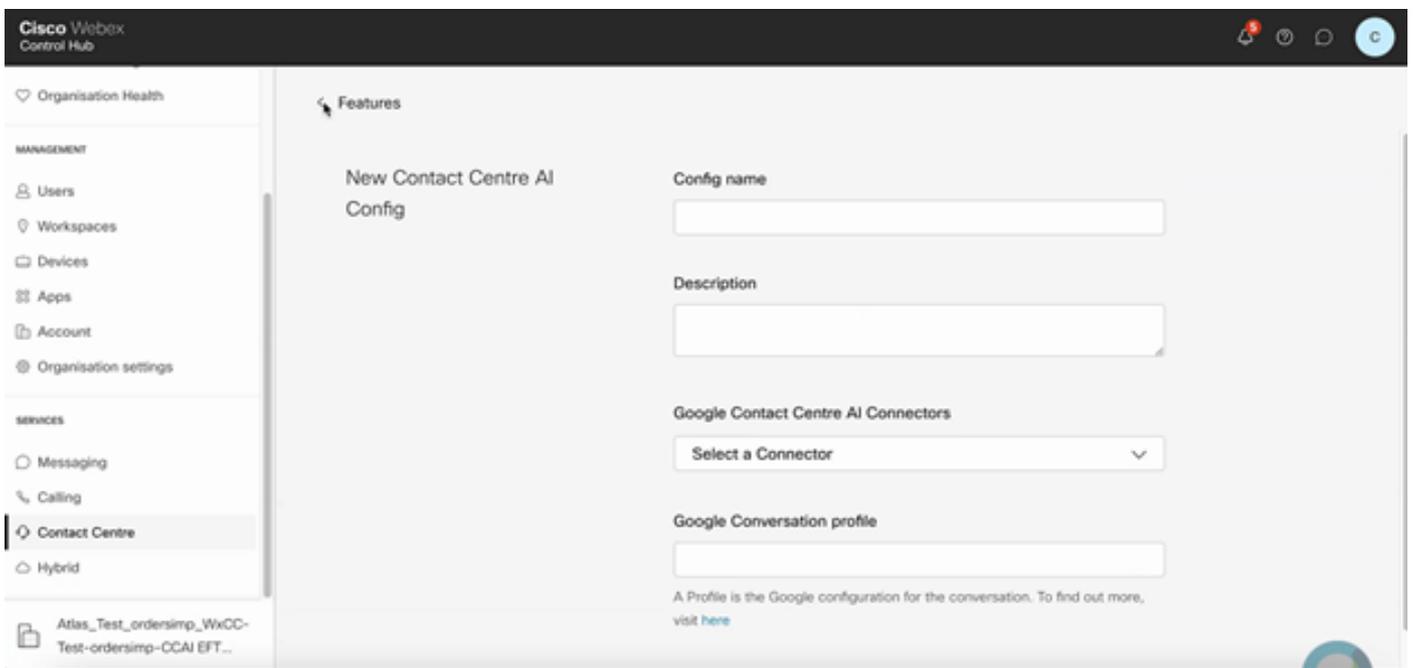
步驟7.現在新增功能。在Contact Center頁面上，按一下**Features**，然後按一下**New**。



步驟8.您現在位於「建立新聯絡中心功能」頁中。按一下**聯絡中心AI配置**。

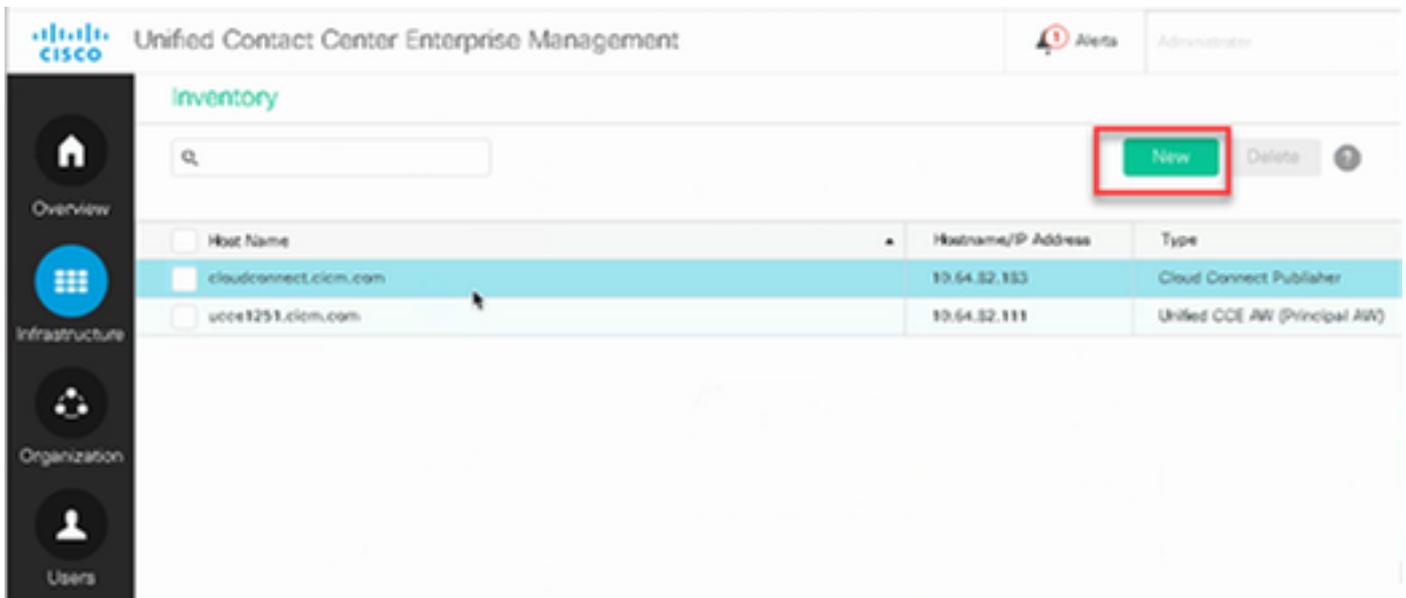


步驟9.提供功能資訊，選擇已新增的連結器並建立Google配置檔案。

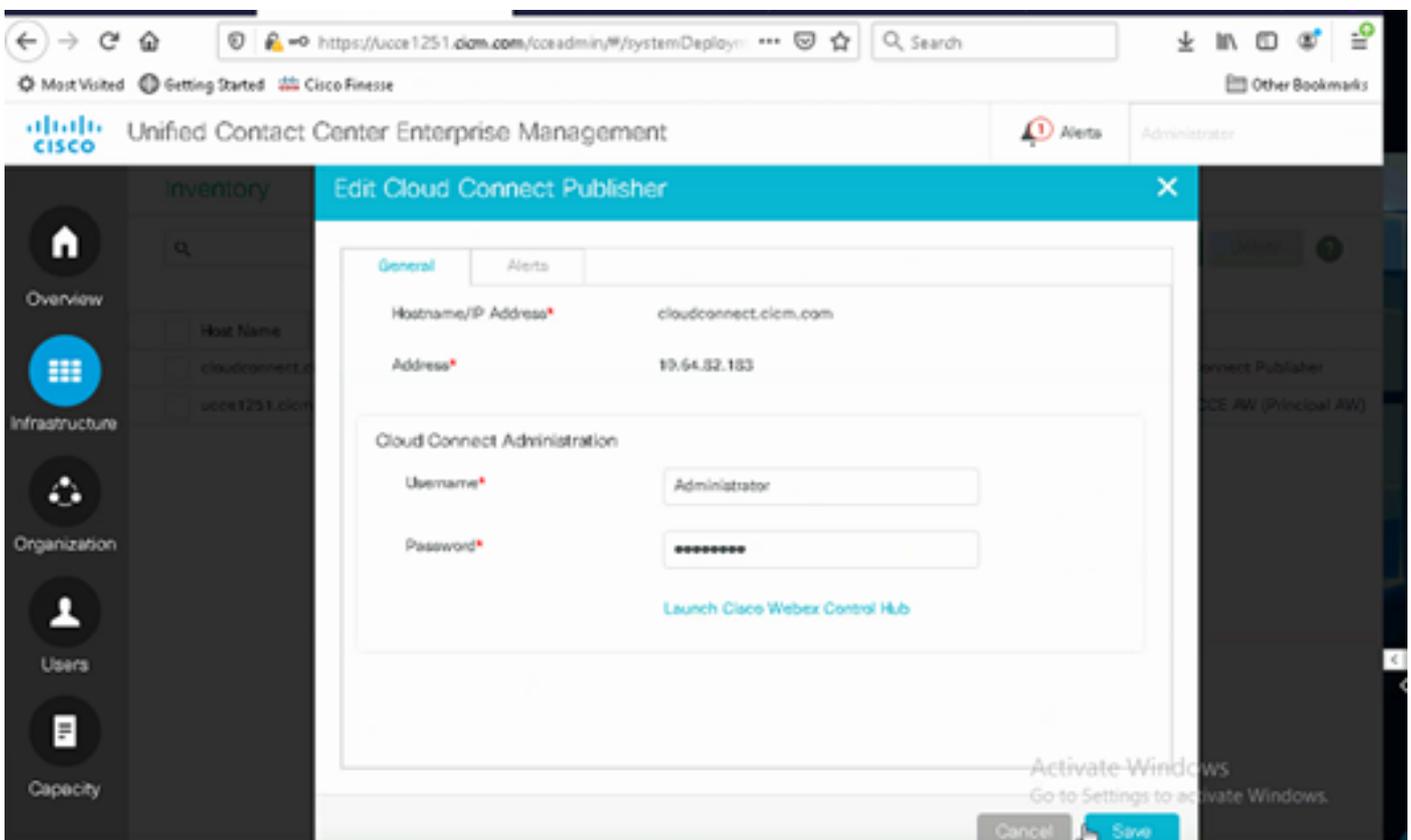


## CCE配置

步驟1.在UCCE AW上，開啟Cisco Web Administration工具並導航到Inventory。按一下「New」。



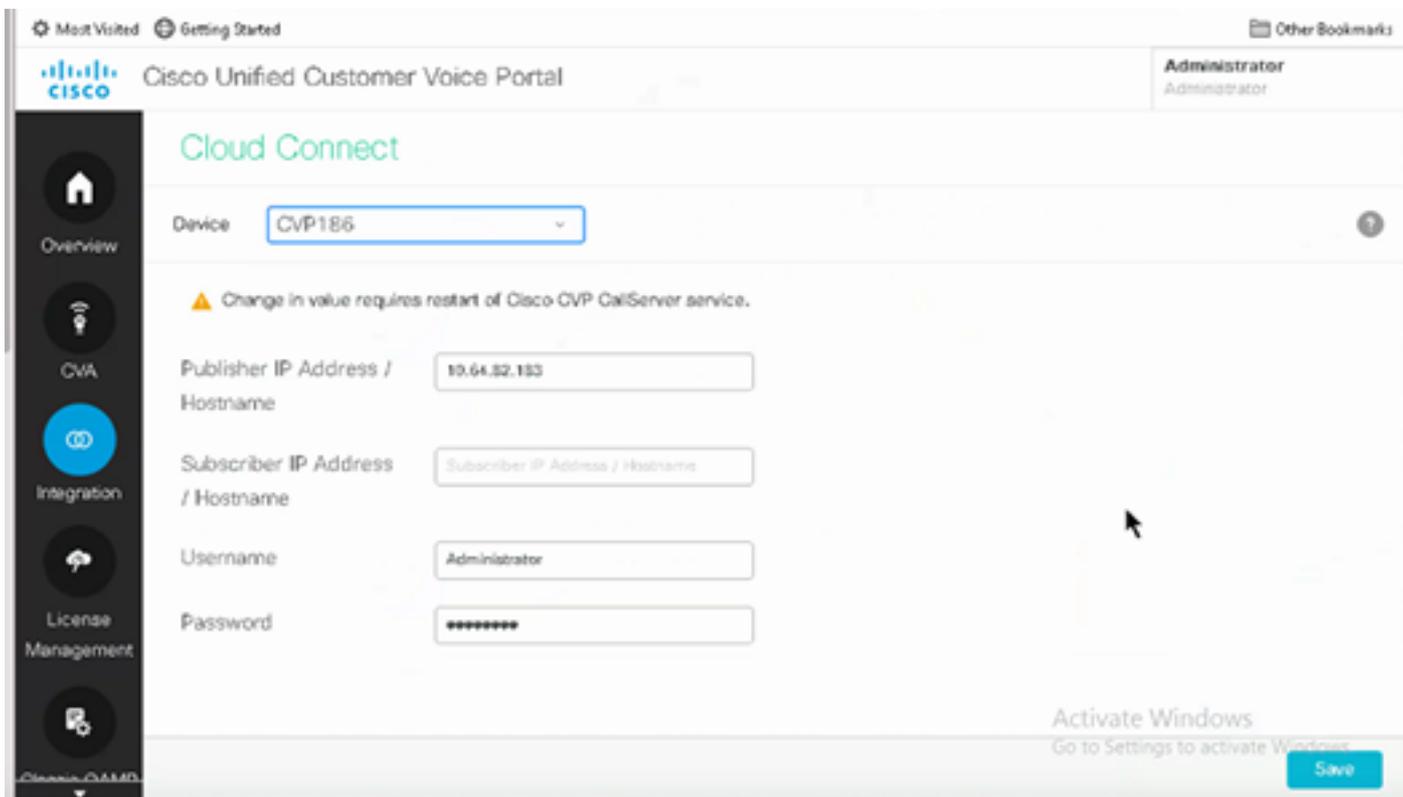
步驟2. 新增雲連線並提供FQDN和憑據。



附註：有關PCCE證書交換，請參閱以下文檔：[PCCE解決方案中的自簽名證書和管理SPOG的PCCE元件證書](#)。有關UCCE的資訊，請參閱[在UCCE上交換的自簽名證書](#)。

步驟3. 在CVP操作控制檯(OAMP)中配置雲連線。有關詳細資訊，請參閱*Cisco Unified Customer Voice Portal*的管理指南中的配置CVP裝置用於雲連線部分。

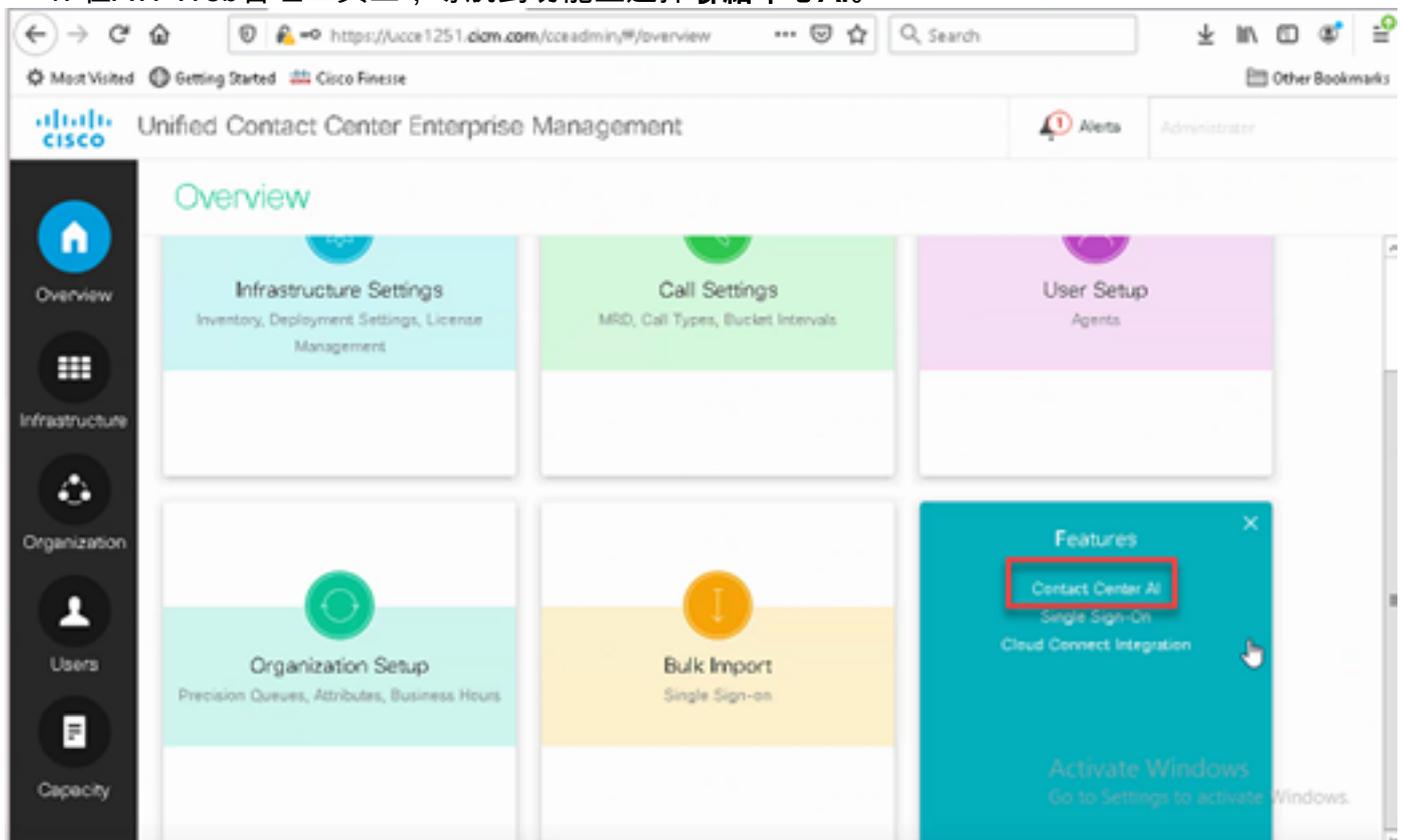
註：僅適用於UCCE。PCCE不需要此步驟。



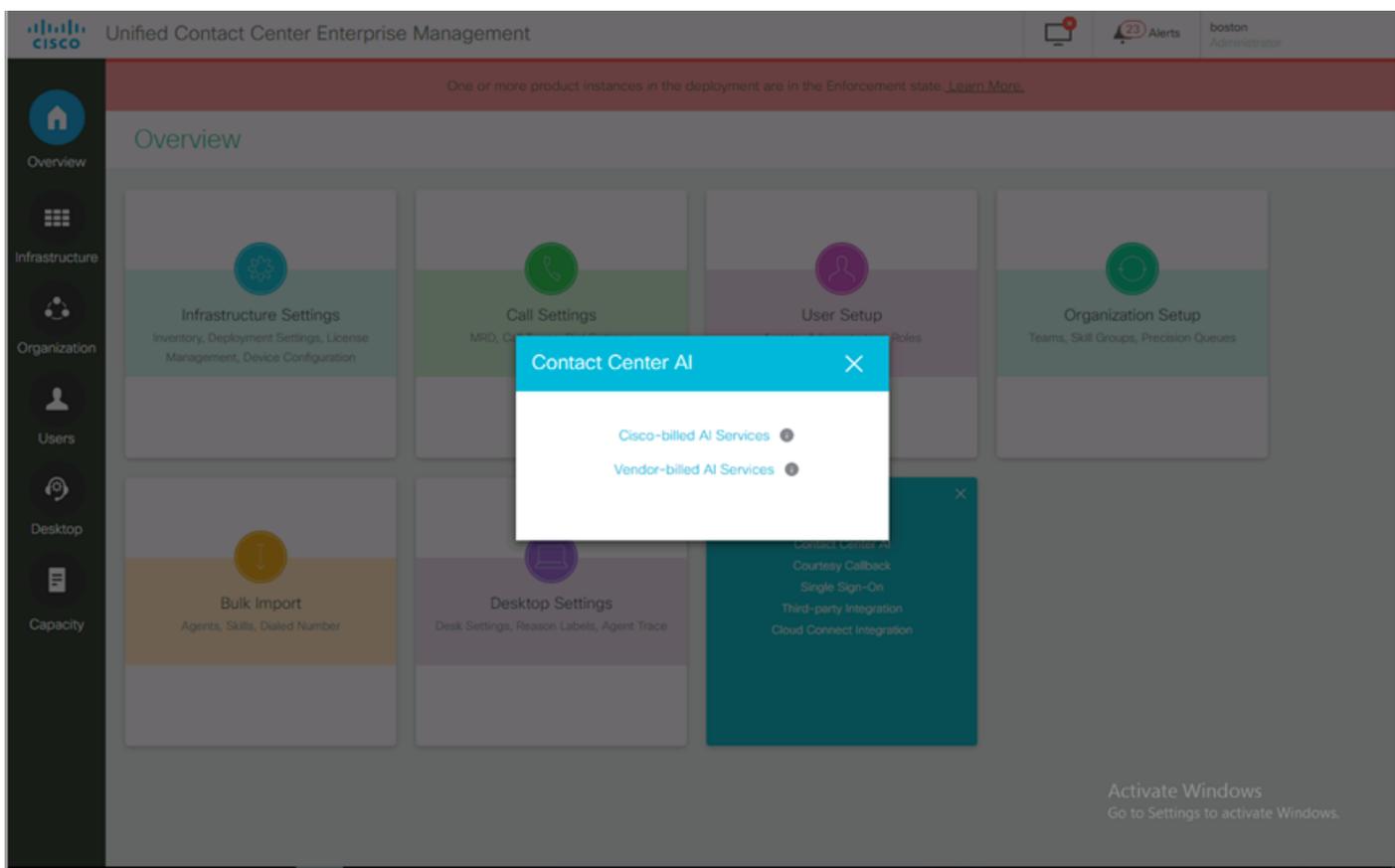
步驟4.將Cloud Connect證書匯入CVP伺服器。有關詳細資訊，請參閱配置中的將*Cloud Connect Certificate to Unified CVP Keystore*部分 *思科統一客戶語音門戶指南*。

步驟5.在Unified CCE管理控制檯中，執行此操作以關聯所有呼叫型別的CAI配置：

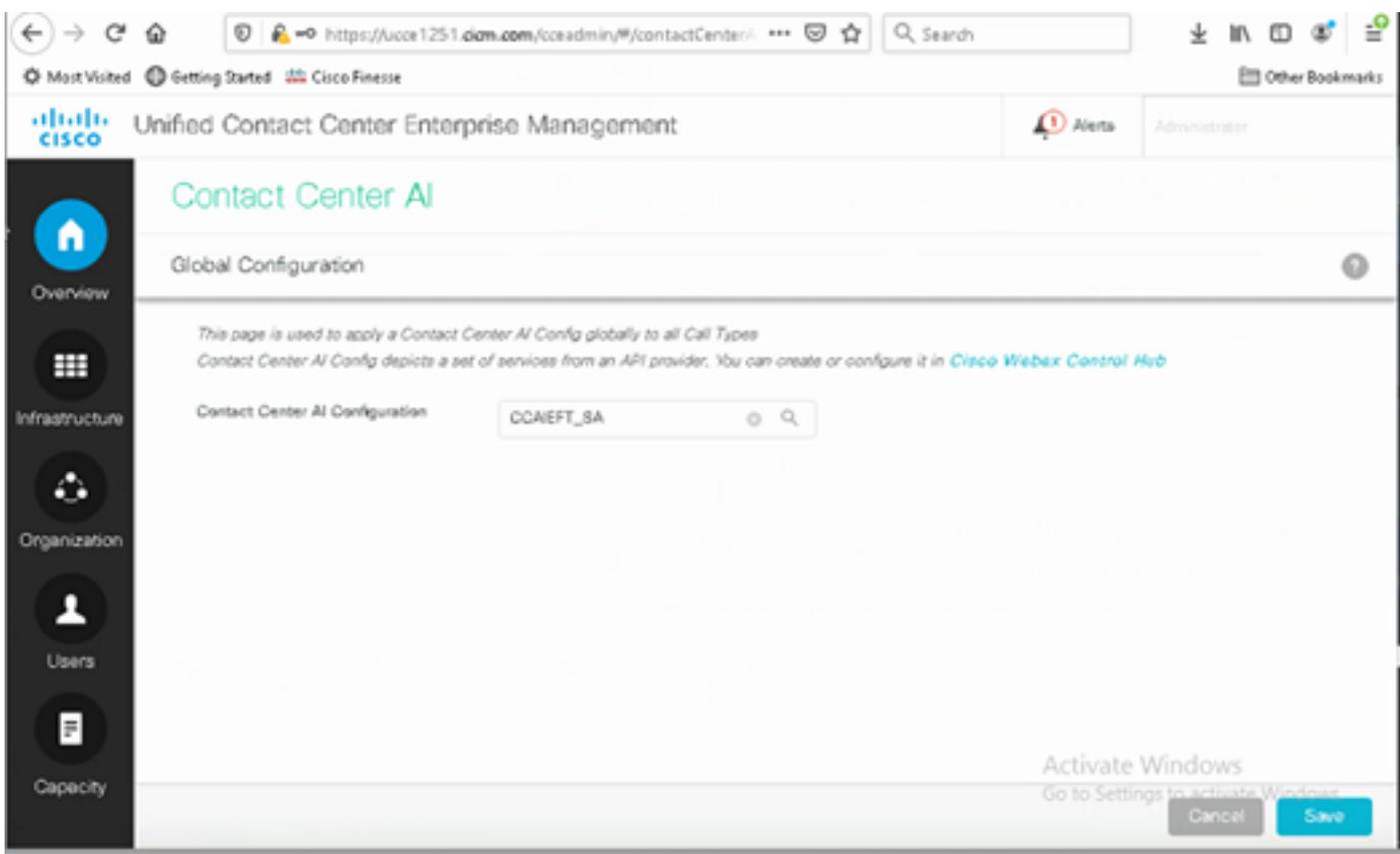
1. 在AW Web管理工具上，導航到功能並選擇**聯絡中心AI**。



2.選擇思科計費的人工智慧服務。

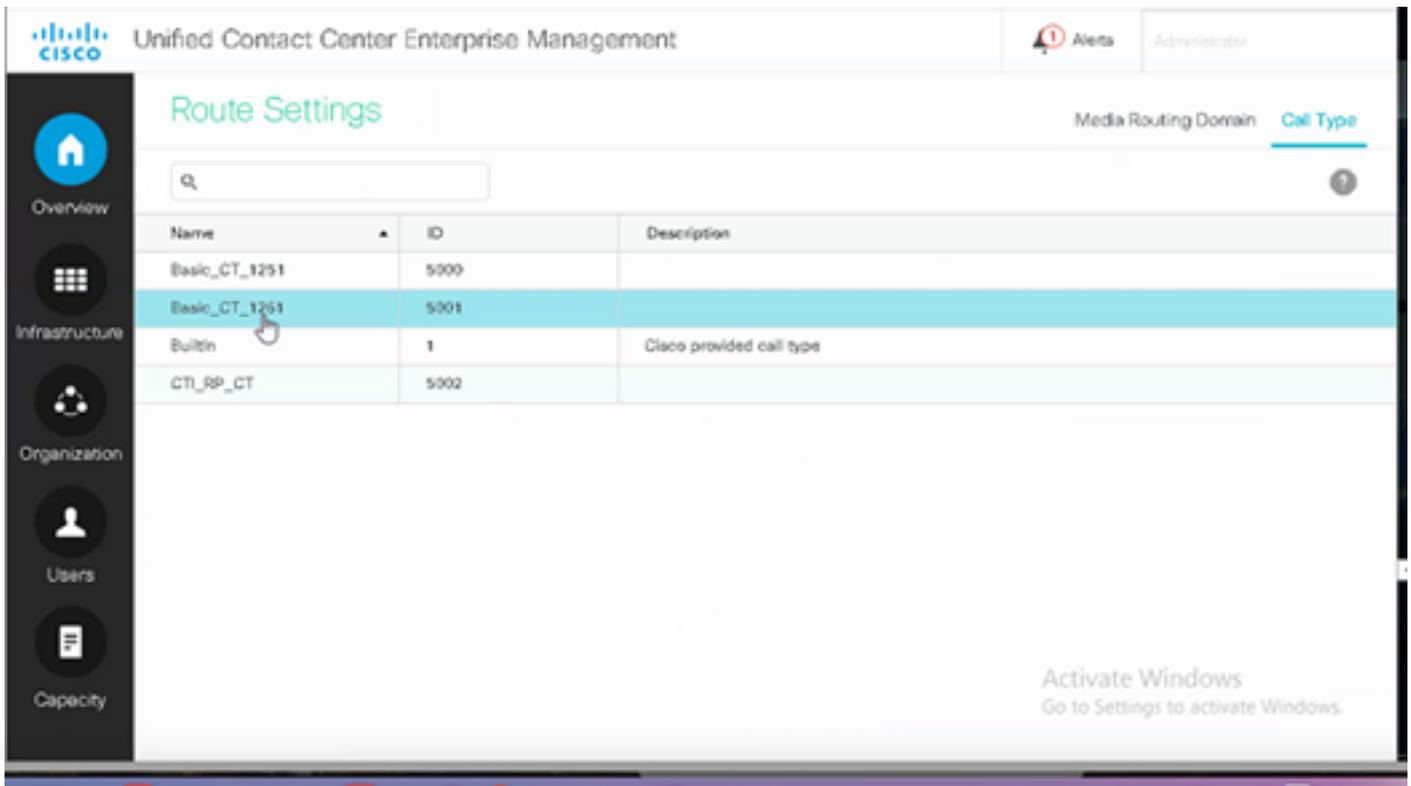


3.在「聯絡中心AI」頁面上，選擇之前在「控制中心」中配置的CAI。

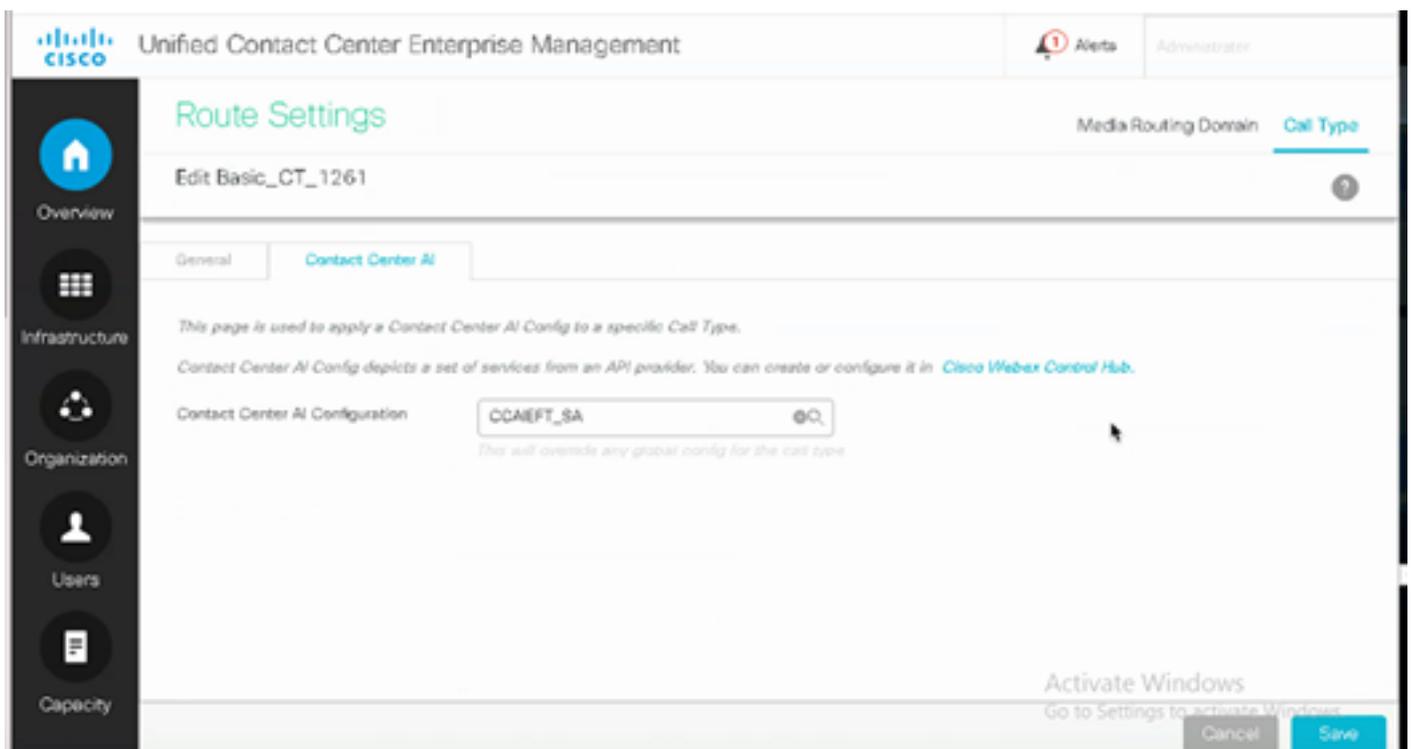


步驟6.要將CAI配置僅應用於呼叫型別的子集或覆蓋特定呼叫型別的全域性配置，請執行以下操作：

1.在Web管理工具中，導航到路由設定並選擇呼叫型別。

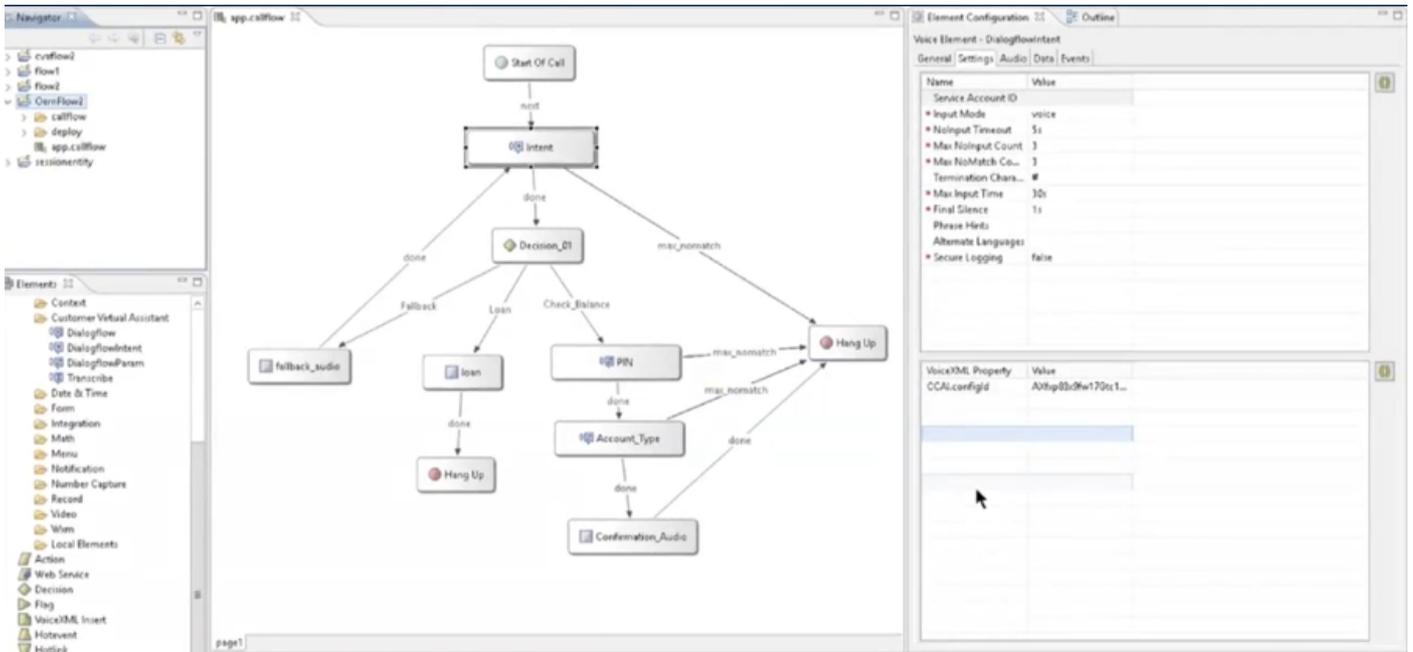


2.按一下**Contact Center AI**，然後選擇在Control Hub上配置的聯絡中心AI。



## CVP配置

步驟1.在CVP Call Studio上，開啟call studio應用程式。



步驟2.在Dialogflow元素上，確保服務帳戶ID為空。

步驟3.如果要使用預設配置ID，請保留VoiceXML屬性和值null，或在VoiceXML屬性上將CAI.configId新增為Control Hub中配置的屬性和配置值。

VoiceXML Property	Value
CCAI.configId	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

## 疑難排解

### 要收集的日誌

- UCCE/PCCE:Tomcat日誌
- 雲連線：cloudconnectmgmt(檔案檢視activelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP:VXML伺服器日誌
- CVVB:Speechserver (引擎日誌)
- Call Studio應用程式
- Google對話流

## 案例

## 協調

- UCCE/PCCE:Tomcat日誌
- Cloud Connect:cloudconnectmgmt(檔案檢視活動日誌  
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP:VXML伺服器日誌
- CVVB:Speechserver

在PCCE中新增VVB/Cloud Connect時，通過延遲同步實現按比例增長的部署。因此，請等待最多10分鐘，以便在VVB中反映詳細資訊。

在PCCE 2k部署中新增Cloud Connect時的協調會立即發生

要檢查的日誌檔案 — \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
```

用於協調的VVB API為<https://<vvb-host>/adminapi/cloudConnect>。在tomcat日誌檔案中搜尋此項以檢查VVB響應。

在錯誤響應情況下，檢查該API在直接在VVB上呼叫時是否有效

對於升級方案上的協調，可以在**System\_Attribute**表中檢查任務狀態。

6	5386	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 06:44:42.0	2021-02-26 06:44:44.933	1

## 同步失敗 — CCEadmin

UCCE/PCCE:Tomcat日誌

雲連線：cloudconnectmgmt(檔案檢視activelog  
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

已成功檢索雲連線的檢查詳細資訊（例如，令牌、組織ID等） — invoke  
[/unifiedconfig/config/contactcenterai/token](#)

獲取這些詳細資訊時出現的任何錯誤都表明Cloud Connect存在問題 — 服務關閉/憑據更改/未命中證書等，

```
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=<5a42bcaf-92e5-4954-9b9c-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>
```

檢查用於獲取預設配置的ControlHub API中是否存在任何錯誤

: [https://<service\\_base\\_url>/cms/api/auxiliary-data/resources/ccai-config/1534?orgId=<ord\\_id>](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://cma.devusa1.ciscocloudservice.com/cms/api/auxiliary-data/resources/ccai-config?orgId=3ac0d875-6ad7-4531-8ba7-8038947ac531]: 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.GlobalConfigService$ContactCenterAIConfigSyncTask.doWork(GlobalConfigService.java:166)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.AsyncExecutor.executeSync(AsyncExecutor.java:298)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.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)
```

## 同步失敗 — CVVB

CVVB:speechconfig

雲連線：cloudconnectmgmt(檔案檢視activelog  
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

問題： 無法同步服務<TTS/ASR/NLP>的配置：伺服器捕獲到異常。

Speechserver日誌：

```
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)
```

語音伺服器日誌：

Speechserver/logs/SpeechServer

Speechserver/logs/Speechconfig

```
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:
```

問題的原因是語音配置尚未正確部署。

解決方案：檢查語音配置日誌

```
%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
```

## 獲取配置失敗

雲連線：cloudconnectmgmt(檔案檢視activelog  
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

CVP:VXML伺服器日誌

CVVB:Speechserver

問題1:

應為OAuth2訪問令牌、登入cookie或其他有效身份驗證憑據。

日誌：

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
```

原因：VVB語音伺服器和Google之間的時間不同步

解決方案：配置適當的NTP伺服器

問題2:

雲連線初始化時出錯(isCloudConnectConfigured:假)

```
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
```

原因：

- 1.雲連線配置可能錯誤
- 2.令牌發佈伺服器可能很忙

解決方案：

- 1.檢查配置
- 2.重新啟動Speechserver

## 呼叫失敗

- CVP:VXML伺服器日誌
- CVVB:Speechserver
- Call Studio應用程式日誌
- Dialoflow stackdriver日誌

## 相關資訊

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