

Solución de problemas de la función SpeechView de Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de la función SpeechView en Unity Connection. SpeechView es un servicio de transcripción de voz a texto configurable y con licencia en Unity Connection. Genera transcripciones de mensajes de correo de voz con el uso de un servicio de transcripción externo llamado Spinvox, con tecnología Nuance.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- [Configuración inicial de Microsoft Exchange](#)
- [Configuración del servicio Unity Connection](#)
- [Configuración de vídeo complementario para Unity Connection](#)
- [Material de formación para la conexión 8.0\(1\)](#)

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Unity Connection.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Background

Normalmente experimenta una de las dos situaciones en las que se producen fallos de transcripción:

- Experimenta mensajes confusos. Recibirá una transcripción que está parcialmente en símbolos (#@\$#&*) porque el sistema no puede procesar el mensaje completo.
- Recibe una notificación de falla de transcripción de Unity Connection. La falla de transcripción se debe al Id. de bug Cisco [CSCts42004](#) (mensaje ambiguo enviado desde UCx en caso de que el servidor de inicialización no se haya convertido). Nuance no puede transcribir el mensaje.

Nuance no puede investigar nada que tenga más de tres días. Sin embargo, es posible que los mensajes no se conviertan correctamente por estos motivos:

- La mayoría de las palabras del mensaje son inaudibles debido a una perturbación en el audio.
- Hay mucho ruido de fondo cuando o donde se graba el mensaje.
- El idioma utilizado cuando se graba el mensaje no es el inglés.
- El altavoz utiliza un acento que el sistema no entiende correctamente.
- El mensaje se habla demasiado rápido.

Si el archivo WAV es incorrecto (por ejemplo, en el formato incorrecto), el sistema lo rechaza. Esto se debe probablemente a la calidad o complejidad del audio. En este punto, se sugiere una actualización a [SpeechView Pro](#) (que incluye asistencia humana). Sin embargo, el servicio profesional SpeechView implica una transcripción automatizada, así como asistencia humana para convertir el discurso en texto y entregar la versión de texto del mensaje de voz a su bandeja de entrada de correo electrónico.

Troubleshoot

Siga estos pasos para resolver problemas de la función SpeechView en Unity Connection:

1. Compruebe si el dominio de protocolo simple de transferencia de correo (SMTP) de Unity Connection es el mismo que el entorno de correo electrónico enrutable corporativo (no recomendado). Si es así, SpeechView no funciona como se espera ([Advertencias](#)).
2. Verifique si Unity Connection utiliza una generación sin restricciones. Es posible que SpeechView no funcione correctamente con una generación sin restricciones. En los registros de SpeechView puede ver:

```
|28688,,,SttService,15,Thread=SttMain;  
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;  
Text content received: Attachment Error:  
Client-Public key is not valid.
```
3. Determine si se utiliza Microsoft Exchange 2007 o 2010. Si se utiliza uno de ellos, debe modificar el **conector de envío configurado**. Ingrese este comando en el Shell de comandos de Microsoft Exchange:

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


Ingrese este comando para verificar:

```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```
4. Para resolver este problema en el "buzón de correo de transcripciones", navegue hasta

Buzón > Buzón de correo > Opciones de entrega. Haga clic en la casilla de verificación **Entregar reenvío de mensajes y al buzón de correo**, y se muestra este mensaje:

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

El mensaje de correo electrónico inicial llega a la cuenta externa, pero cuando el mensaje de devolución regresa a través de Microsoft Exchange, se modifica ligeramente y Unity lo rechaza. El origen del problema es que Microsoft Exchange 2007 y 2010 agrega **AUTH=<>** al final del comando SMTP "MAIL FROM". Cuando esto sucede, Unity Connection rechaza el correo electrónico con un "Error de formato de remitente 5.1.7". Se debe configurar un conector de envío dedicado para Unity Connection en Microsoft Exchange para evitar que se envíe la información AUTH. A continuación, el administrador debe ir manualmente al shell de comandos de Microsoft Exchange y forzarlo a utilizar HELO en lugar de EHLO en ese conector de envío.

5. Verifique el flujo de correo electrónico con **run cuc smtpstest external@domain.com**. Este proceso suele ser: Prueba no válida a menos que el correo electrónico salga del entorno de correo electrónico local del cliente. Una prueba básica de validación de flujo de correo SMTP. No significa que funcione una solicitud de registro. Útil para solucionar problemas de pies de página y firmas que los clientes suelen tener en sus correos electrónicos. Por ejemplo: "Este es un aviso de confidencialidad....." Estos tipos de mensajes invalidan cualquier solicitud de registro enviada a Nuance. Cuando la solicitud se envía desde Unity Connection, se cifra localmente y luego se envía. El dispositivo (Microsoft Exchange) agrega el pie de página como texto sin formato porque Nuance analiza las solicitudes de registro que entran. Nuance ve un mensaje con una pieza no cifrada y rechaza automáticamente el mensaje. Por lo tanto, Unity Connection envía una solicitud de registro, pero nunca se recibe una respuesta de Nuance.
6. Establezca los seguimientos para la configuración inicial. **Nota:** Para resolver otros problemas, consulte la guía oficial de Troubleshooting para ver más seguimientos. (Consulte la sección *Información Relacionada*). Inserte el registro de seguimientos en la CLI e introduzca:

```
Set cuc trace enable SttService 10-15
```

```
Set cuc trace enable SMTP 12,15
```

Reproduzca el problema. Enviar un mensaje de prueba a través de la CLI a una dirección SMTP externa (**ejecute cuc smtpstest external@domain.com**). Recopile los registros: Abra Real Time Monitoring Tool (RTMT) y navegue hasta **Trace & Log Central > Collect files**. Elija **Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next > Next**. Seleccione el intervalo relativo y, a continuación, el intervalo de tiempo adecuado. Elija una ubicación para guardar y haga clic en **Finalizar**. Escriba y envíe los seguimientos por correo electrónico. Si un escáner de correo electrónico toca un mensaje, verá estos mensajes en los registros, seguidos de los rastros de pila de llamadas de error:

```
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"
```

Información Relacionada

- [Guía de solución de problemas de Cisco SpeechView](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)