

Configuration de Nuance TTS et ASR pour Cisco UCCE

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Configuration de base de Cisco UCCE](#)

[Configuration sur VVB](#)

[Configuration sur VXML GW \(si VVB n'est pas déployé\)](#)

[Synthèse vocale sur CVP Call Studio](#)

[Prise en charge multilingue](#)

[Configuration de plusieurs langues](#)

[Configuration de base du serveur Nuance ASR/TTS](#)

[Configuration du serveur vocal](#)

[Configuration de la reconnaissance](#)

[Configuration du vocaliseur](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) avec Nuance Text To Speech (TTS) et Automatic Speech Recognition (ASR).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCE avec Customer Voice Portal (CVP)
- Passerelle CVB (Virtualized Voice Browser) ou VXML (Voice Xextended Markup Language) de Cisco
- Serveur Nuance TTS et ASR

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11,6
- Nuance Recognizer 10.0
- Nuance Speech Server 6.2.x

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Configuration de base de Cisco UCCE

Configuration sur VVB

Étape 1. Connectez-vous à la page CVVB Administration : https://<vb_fqdn>.

Étape 2. Accédez à SubSystem > Speech Servers > TTS Servers.

Étape 3. Configurez le serveur TTS comme indiqué dans l'image.

Text-to-Speech Server Configuration

 Add
 Cancel

Status

 Status : Ready

Server Name*	<input style="width: 90%;" type="text" value="192.168.33.28"/>
Port Number*	<input style="width: 90%;" type="text" value="5060"/>
MrctpVersion*	<input style="width: 80%;" type="text" value="MRCPv2"/>

**The default Port Number for MRCPv1 is 4900 and MRCPv2 is 5060.

 *- indicates required item

Remarque : 192.168.33.28 est l'adresse IP du serveur TTS.

Server List		
Server Name Δ	Port Δ	Status Δ
 192.168.33.28	5060	REACHABLE

Si l'utilisation d'un nom de machine, au lieu d'une adresse IP, est requise dans votre déploiement, dans le champ Nom du serveur, fournissez le nom de machine au lieu de l'adresse IP. Dans ce cas, vous devez référencer l'adresse IP de la machine dans le fichier ect/hosts.

Cette commande sur l'interface de ligne de commande VVB (CLI) établit la liaison entre le nom et l'adresse IP dans etc/hosts :

```
utils VVB add host-to-ip <nom_machine> <ip>
```

Exemple : `utils VVB add host-to-ip nuance 192.168.33.28`

Configuration sur VXML GW (si VVB n'est pas déployé)

Étape 1. Définissez le mappage nom d'hôte/adresse IP pour les serveurs ASR et TTS.

```
ip animateur asr-fr-us Commutateurs 192.168.33.28
```

```
ip animateur tts-fr-us Commutateurs 192.168.33.28
```

```
ip animateur tts-fr-fr Commutateurs 192.168.33.28
```

```
ip animateur asr-fr-fr Commutateurs 192.168.33.28
```

```
ip animateur tts-de-de 192.168.33.28
```

```
ip animateur asr-de-de 192.168.33.28
```

```
ip animateur tts-pt-pt Commutateurs 192.168.33.28
```

```
IP animateur asr-pt-pt Commutateurs 192.168.33.28
```

```
ip animateur IPCC-Nuance 192.168.33.28
```

Étape 2. Définissez l'URI (Uniform Resource Identifier) de la classe vocale pour correspondre à l'URI SIP (Session Initiation Protocol) du serveur ASR dans le terminal de numérotation dial-peer.

```
classe de voix uri navire ASR
```

```
patron asr@192.168.33.28
```

Étape 3. Définissez l'URI de classe vocale pour qu'il corresponde à l'URI SIP du serveur TTS dans le terminal de numérotation dial-peer.

```
classe de voix uri sip TTS
```

```
patron tts@192.168.33.28
```

Étape 4. Définissez la quantité de mémoire maximale à utiliser pour les invites téléchargées.

```
ivr mémoire d'invite 15000
```

Étape 5. Définissez l'URI SIP du serveur ASR et TTS.

```
ivr asr- serveur sip:asr@192.168.33.28
```

```
ivr tts- serveur sip:tts@192.168.33.28
```

Étape 6. Configurez les terminaux de numérotation dial-peer VOIP (Voice Over IP) SIP. Ces terminaux de numérotation dial-peer sont utilisés comme terminaux de numérotation dial-peer sortants lorsque la passerelle initie une session MRCP (Media Resource Control Protocol) sur SIP vers le serveur ASR/TTS (MRCP Version 2).

```
dial-peer voice 5 voip
```

```
description Dial-peer pour ARS Nuance
```

```
session protocol sipv2
```

```
cible session ipv4 : 192.168.33.28
```

```
transport de session tcp
```

```
destination uri ASR
```

```
dtmfrelais d'alimentation rtp-net
```

```
codec g711ulaw
```

```
non vad
```

```
!
```

```
dial-peer voice 6 voip
```

```
description Dial-peer pour TTS Nuance
```

```
session protocol sipv2
```

```
cible session ipv4 : 192.168.33.28
```

```
transport de session tcp
```

```
destination uri TTS
```

```
dtmfrelais d'alimentation rtp-net
```

```
codec g711ulaw
```

```
non vad
```

Synthèse vocale sur CVP Call Studio

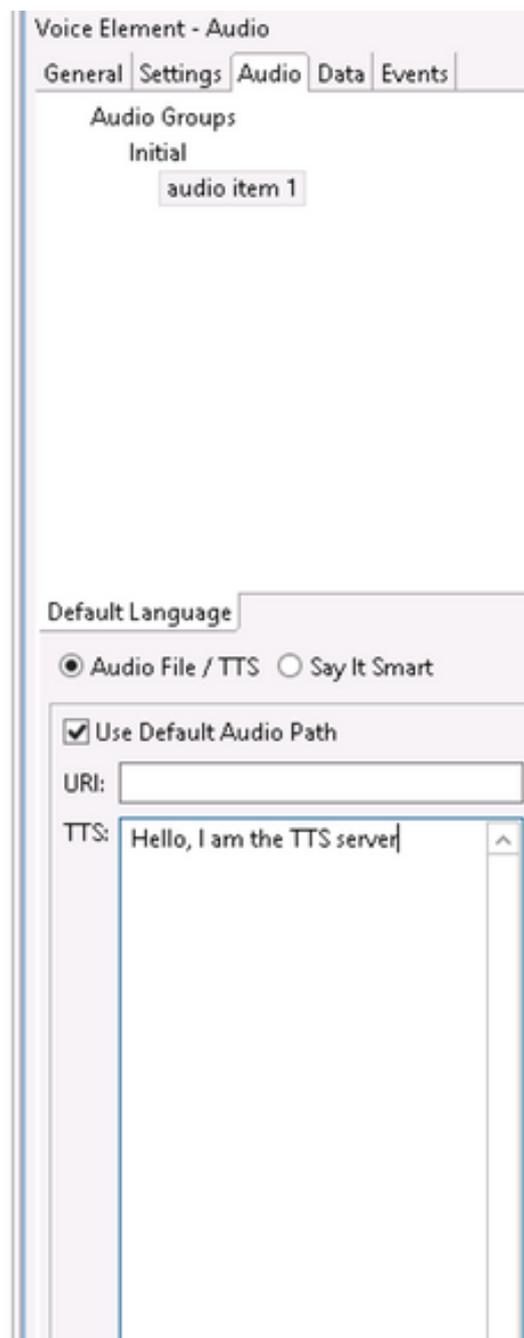
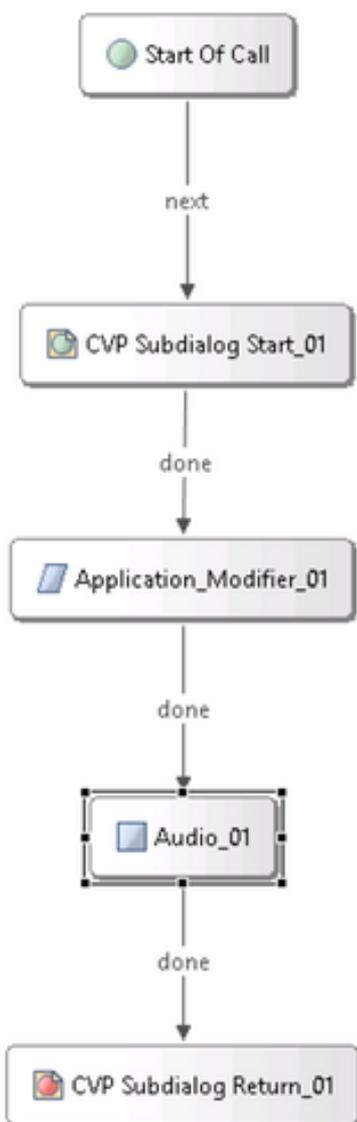
Le serveur TTS est appelé lorsqu'un élément audio dans CVP Call Studio n'est pas configuré ou

que le fichier audio n'existe pas dans l'URI spécifié et le chemin audio par défaut.

Étape 1. Sélectionnez l'élément audio.

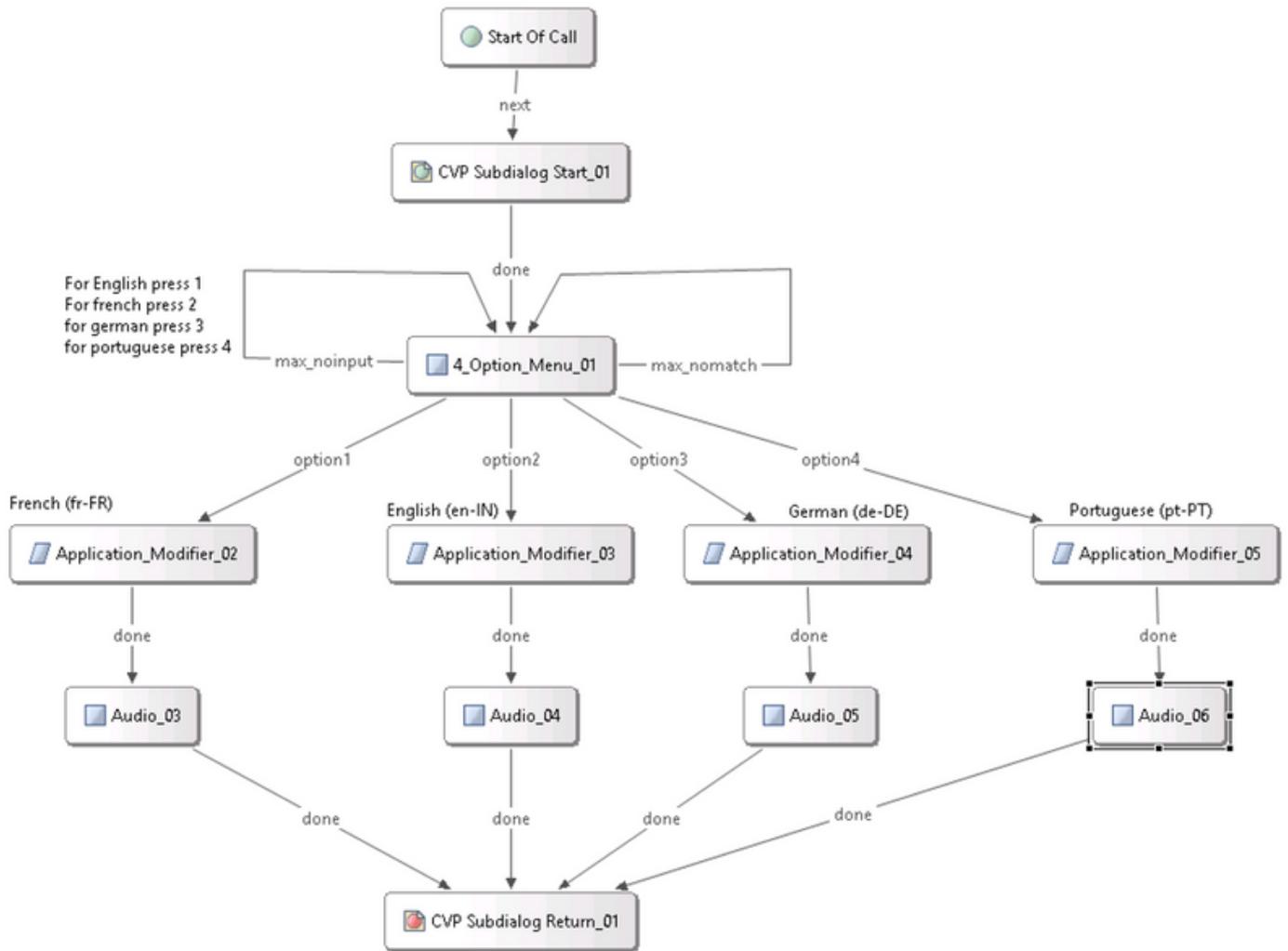
Étape 2. Sélectionnez l'onglet Audio et accédez à l'élément audio.

Étape 3. Configurez l'élément audio afin d'utiliser du texte pour la parole au lieu de fichiers audio. Écrivez le texte que vous souhaitez convertir en parole dans le champ TTS, comme illustré dans l'image.



Prise en charge multilingue

L'élément Application Modifier dans CVP Call Studio permet de fournir une prise en charge multilingue. Voici un exemple de script qui utilise différents langages.

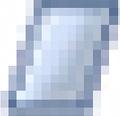


Remarque : vous devez installer le module linguistique que vous prenez en charge sur le serveur Nuance TTS/ASR. Par exemple, pour utiliser l'allemand (de-DE), un pack de langue allemand sur le serveur TTS est requis.

Configuration de plusieurs langues

Étape 1. Afin de sélectionner la langue, définissez le champ de langue dans l'élément modificateur d'application, comme indiqué dans l'image.

German (de-DE)

 Application_Modifier_04

Name	Value
Maintainer	
Language	de-DE
Encoding	UTF-8
Default Audio Path	
<input checked="" type="checkbox"/> Session Data to Remove	

Étape 2. Maintenant, le pack de langue allemand (de-DE) est utilisé dans l'élément audio suivant. Pour revenir à une autre langue, utilisez à nouveau le modificateur d'application.

 Audio_05

Use Default Audio Path

URI:

TTS:

Remarque : pour utiliser Cisco VVB avec plusieurs langues, vous devez installer les spécialisations techniques (ES) 11.5ES43 et 11.6 ES22. Plus d'informations sur le bogue Cisco ayant l'ID [CSCvf30722](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCvf30722).

Configuration de base du serveur Nuance ASR/TTS

Une fois que vous avez installé le serveur Nuance ASR/TTS et que la licence est configurée, vous devez effectuer quelques tâches supplémentaires afin de terminer la configuration avec UCCE.

Configuration du serveur vocal

Étape 1. Ouvrez le fichier : C:\Program Files (x86)\Nuance\Speech Server\Server\config\NSSserver.cfg.

Étape 2. Recherchez server.mrcp1.resource.2.url et remplacez la valeur par /synthesizer à partir de media /speechsynthesizer.

Étape 3. Recherchez server.mrcp1.resource.3.url et remplacez la valeur par /reconnaitsser dans le fichier media/speechRecognition.

Étape 4. Recherchez server.mrcp1.osrspeechrecog.cache.maxNumber et définissez la variable sur le nombre de licences de reconnaissance dont vous disposez. Par exemple, si vous disposez d'une licence de 4 ports, remplacez la valeur de la variable par 4.

Étape 5. Recherchez server.mrcp1.osrspeechrecog.startOfSpeechOnDTM et définissez la valeur de la variable sur 0(zéro) à partir de 1.

Configuration de la reconnaissance

Étape 1. Ouvrez le fichier : C:\Program Files\Nuance\Recognizer\config\Baseline.xml.

Étape 2. Définissez les valeurs de paramètre sur le nombre maximal de licences de reconnaissance par rapport à la valeur par défaut.

```
<#root>
```

```
<param name="swirec_license_ports">
```

```
    <declaration group="license" type="int" set_by="default">
```

```
        <min_value>0</min_value>
```

```
    </declaration>
```

```
    <value>
```

```
4
```

```
</value>
```

```
</param>
```

```
<#root>
```

```
<param name="swiep_license_ports">
    <declaration group="license" type="int" set_by="default">
        <min_value>0</min_value>
    </declaration>
    <value>
        4
    </value>
</param>
```

Remarque : ici, la valeur 4 a été spécifiée, car il s'agit d'une mise en oeuvre de licence Nuance 4 ports.

Configuration du vocaliseur

Étape 1. Ouvrez le fichier : C:\Program Files (x86)\Nuance\Vocalizer for Enterprise\config\Baseline.xml.

Étape 2. Définissez les valeurs de paramètre sur le nombre maximal de licences de synthétiseur.

```
<tts_license_ports>4</tts_license_ports>
    <tts_license_ports_overdraft_thresh>4</tts_license_ports_overdraft_thresh>
<cpr_license_ports>4</cpr_license_ports>
```

Étape 3. Modifiez `ssml_validation` de strict à warn.

```
<#root>
    <ssml_validation>
        warn
    </ssml_validation>
```

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.