

# Dépannage de CVP Customer Virtual Assistant (CVA)

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Fond](#)

[Dépannage](#)

[Niveaux de suivi du journal et collecte](#)

[Serveur VVB Speech Cisco](#)

[Dialogflow Google](#)

[Problèmes les plus courants](#)

[Impossible d'afficher les détails dans NOAMP lorsque Cisco VVB est sélectionné](#)

[Impossible d'afficher la fonctionnalité CVA dans SPOG](#)

[Le serveur vocal est désactivé tandis que le VVB/moteur est activé](#)

[Le serveur VXML s'arrête au milieu de l'appel](#)

[Cisco VVB n'est pas en mesure de communiquer avec Google Dialogflow](#)

[Aucun scénario d'entrée](#)

[Clé Json incorrecte](#)

[Problème de configuration du compte de service](#)

[Jeu de langues incorrect dans l'application CallStudio](#)

[Problème d'optimisation unique avec le projet DF](#)

[Problème de synchronisation NTP](#)

[Informations connexes](#)

[Documentation Cisco](#)

[Documentation Google](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner la fonctionnalité CVA du portail vocal du client (CVP).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.5
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.5
- CVP version 12.5

- Navigateur vocal virtualisé Cisco (CVB) 12.5
- Dialogflow Google

## Components Used

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

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.5
- CVP version 12.5
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (Cisco VVB) 12.5
- Dialogflow Google

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.

## Fond

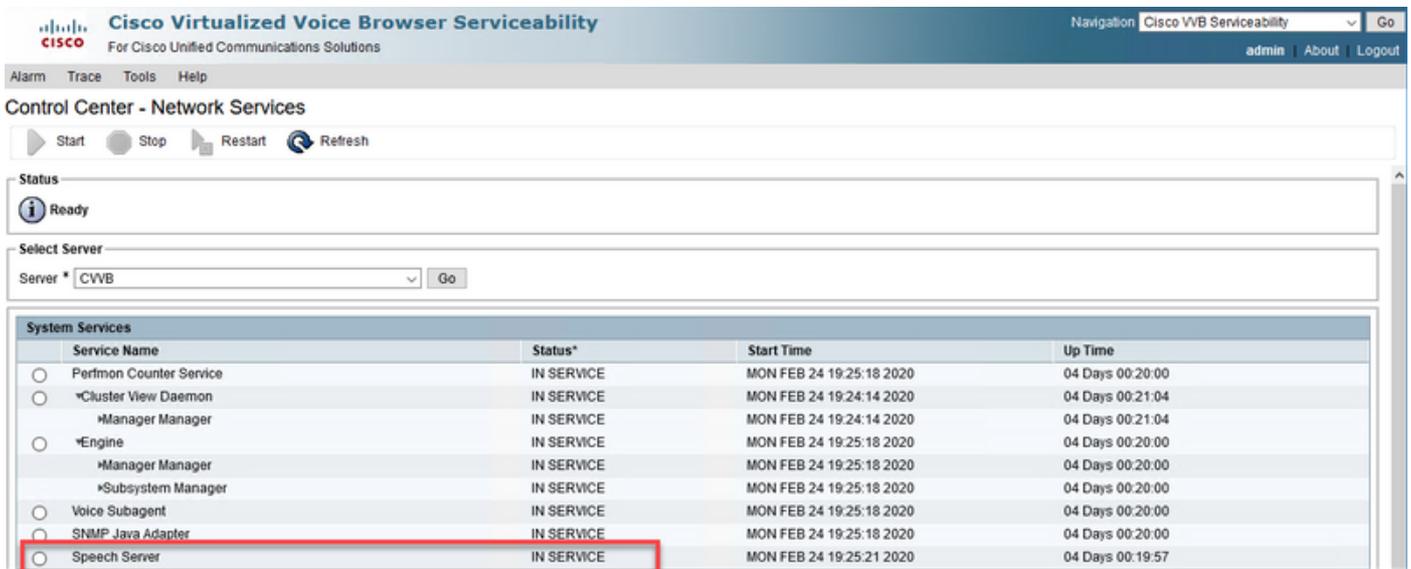
CVP 12.5 introduit la fonctionnalité Customer Virtual Assistant (CVA), dans laquelle vous pouvez utiliser les services Google Text to Speech (TTS), Auto Speech Reconnaissance (ASR) et Natural Language Processing (NLP). Cette fonctionnalité prend en charge les interactions de type humain qui vous permettent de résoudre les problèmes rapidement et plus efficacement au sein de la réponse vocale interactive (IVR) avec le traitement du langage naturel. Ce document se concentre sur le dépannage, si vous voulez en savoir plus sur la configuration CVA examiner ce document [Configurer CVP Customer Virtual Assistant \(CVA\)](#)

## Dépannage

La plupart des problèmes détectés dans le déploiement CVA peuvent être identifiés via les journaux du serveur vocal. Vous devez d'abord vous assurer que le serveur vocal est actif.

Étape 1. Sur le CVB, accédez à Cisco VVB Serviceability.

Étape 2. Sur la page de maintenance, accédez à Outils > Services réseau. Assurez-vous que le serveur vocal est dans l'état EN SERVICE.



Ensuite, avant d'activer les suivis et de collecter les journaux, vous pouvez tester et dépanner la réponse Dialogflow aux intents de l'agent virtuel Dialogflow.

Par exemple, essayez la réponse au message de bienvenue par défaut.

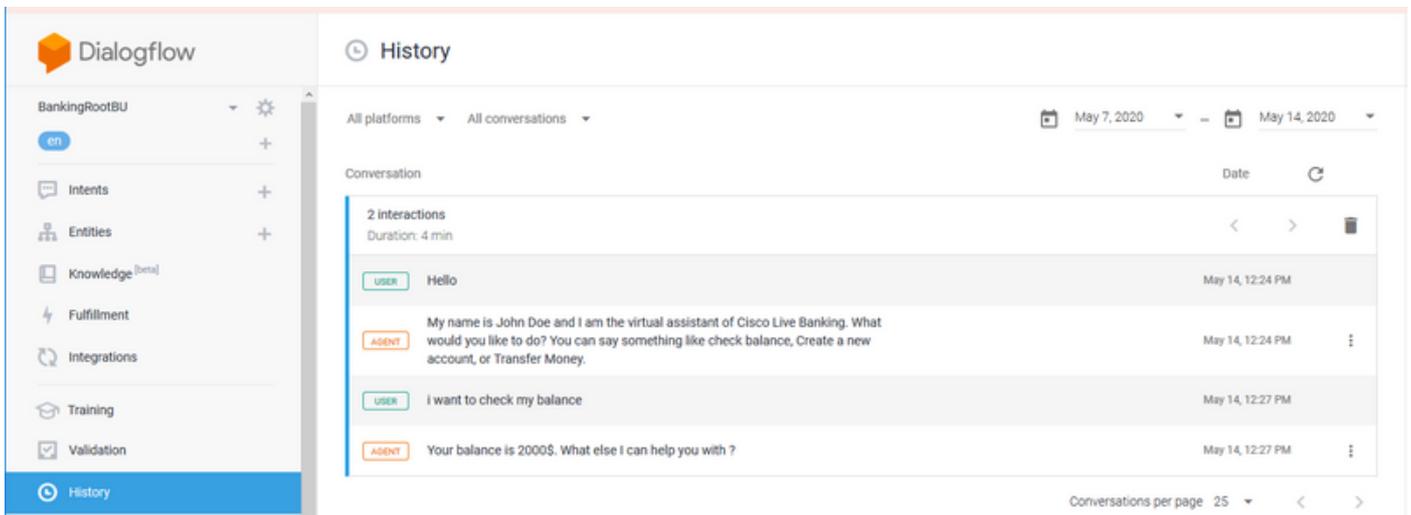
Sur l'agent virtuel Dialogflow à droite, tapez hello, puis Entrée. Vous pouvez voir la réponse au message de bienvenue.



Vous pouvez également vérifier l'historique de la conversation de l'agent.

Étape 1. Sélectionnez Historique dans l'agent virtuel Dialogflow.

Étape 2. Dans la page d'historique, sélectionnez la dernière conversation. Vous voyez toute l'interaction entre l'agent virtuel et l'appelant, comme l'illustre l'image.



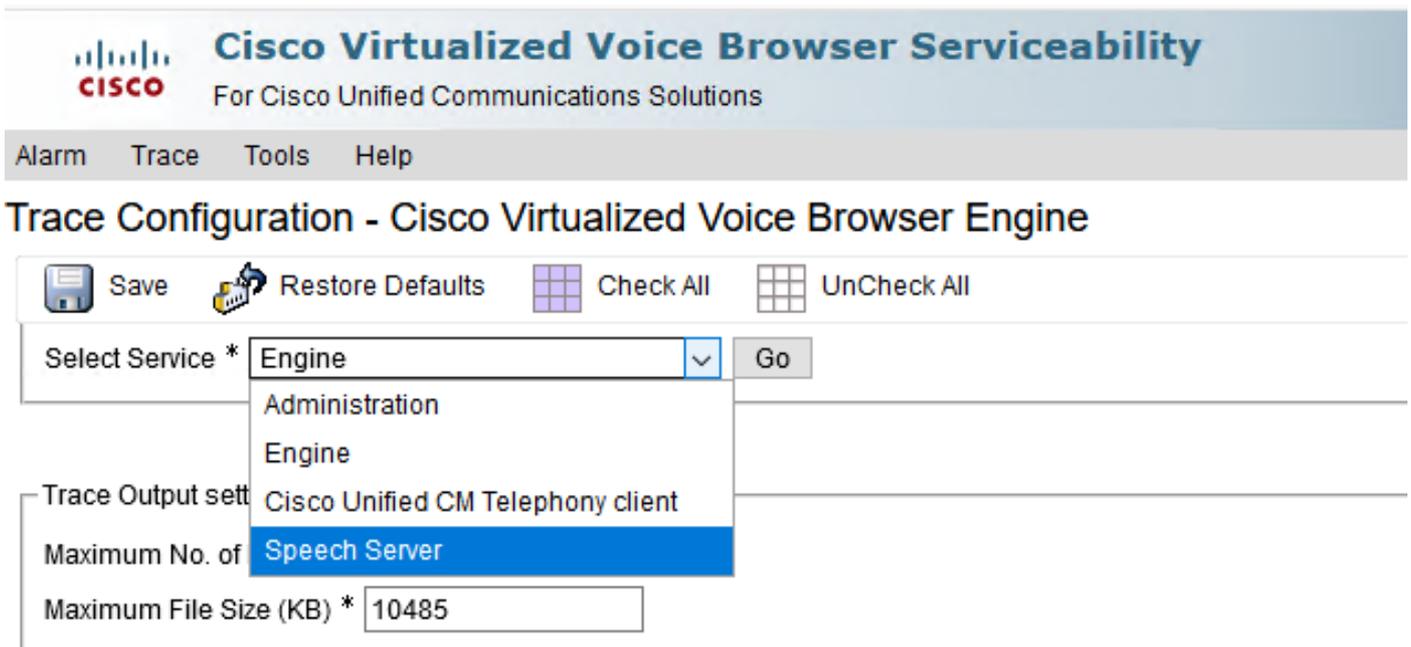
## Niveaux de suivi du journal et collecte

### Serveur VVB Speech Cisco

Pour activer les journaux du serveur vocal, procédez comme suit :

Étape 1. Sur la page Cisco VVB Serviceability, accédez à : **Trace > Configuration** .

Étape 2. Sélectionnez Speech Server.



Étape 3. Maintenant, vous voyez le niveau par défaut de suivi défini.

**Cisco Virtualized Voice Browser Serviceability**  
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools Help

### Trace Configuration - Cisco Speech Server

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

Status  
Ready

Select Service  
Select Service \*  Go

Trace Output settings  
Maximum No. of Files \*   
Maximum File Size (KB) \*

Trace Filter Setting	Debugging	XDebugging1	XDebugging2	XDebugging3	XDebugging4
Subfacility					
<SUBSYSTEMS					
SS_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

**i** - indicates required item.

**Attention :** Le niveau de trace du serveur vocal doit être augmenté pour permettre l'échange de messages entre le serveur vocal virtuel Cisco et le flux de dialogue Google. Cependant, lorsque vous augmentez le niveau de trace du serveur vocal, le système peut connaître une dégradation des performances. Assurez-vous de le faire pendant les périodes de non-production ou dans un environnement de laboratoire.

Étape 4 - Augmentez le niveau de trace de Speech Server à XDebugging3 afin de voir le flux de messages entre Cisco VVB Speech Server et Google Dialogflow.

**Cisco Virtualized Voice Browser Serviceability**  
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools Help

### Trace Configuration - Cisco Speech Server

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

Status  
Ready

Select Service  
Select Service \*  Go

Trace Output settings  
Maximum No. of Files \*   
Maximum File Size (KB) \*

Trace Filter Setting	Debugging	XDebugging1	XDebugging2	XDebugging3	XDebugging4	XDebugging5
Subfacility						
<SUBSYSTEMS						
SS_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Restore Defaults Check All UnCheck All

**i** - indicates required item.

Les journaux du serveur vocal ne sont pas disponibles via l'outil Real Time Monitor Tool (RTMT), vous devez donc les télécharger via l'interface de ligne de commande Cisco VVB (CLI).

```
file get activelog speechserver/logs/SpeechServer
```

```
file view activelog speechserver/logs/SpeechServer/*.log
```

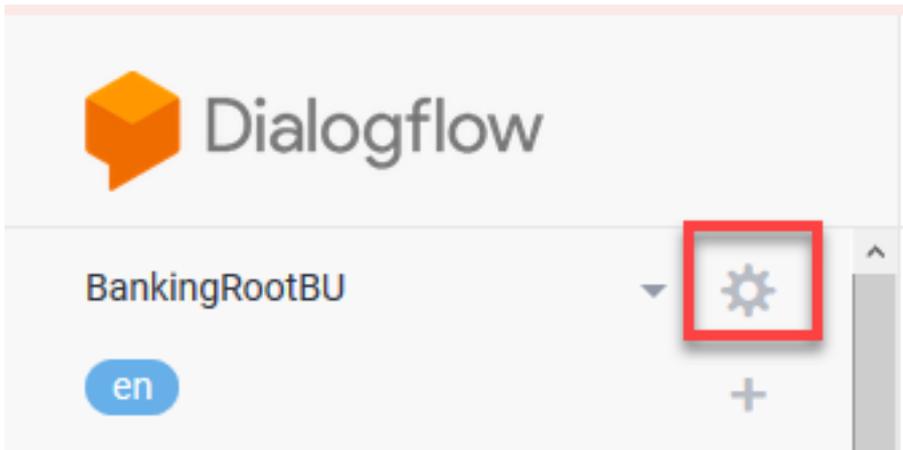
## Dialogflow Google

Voici deux journaux principaux qui peuvent être utilisés pour dépanner l'intégration de Cisco CVA avec Google Dialogflow : Journaux Google Stackdriver et Activity.

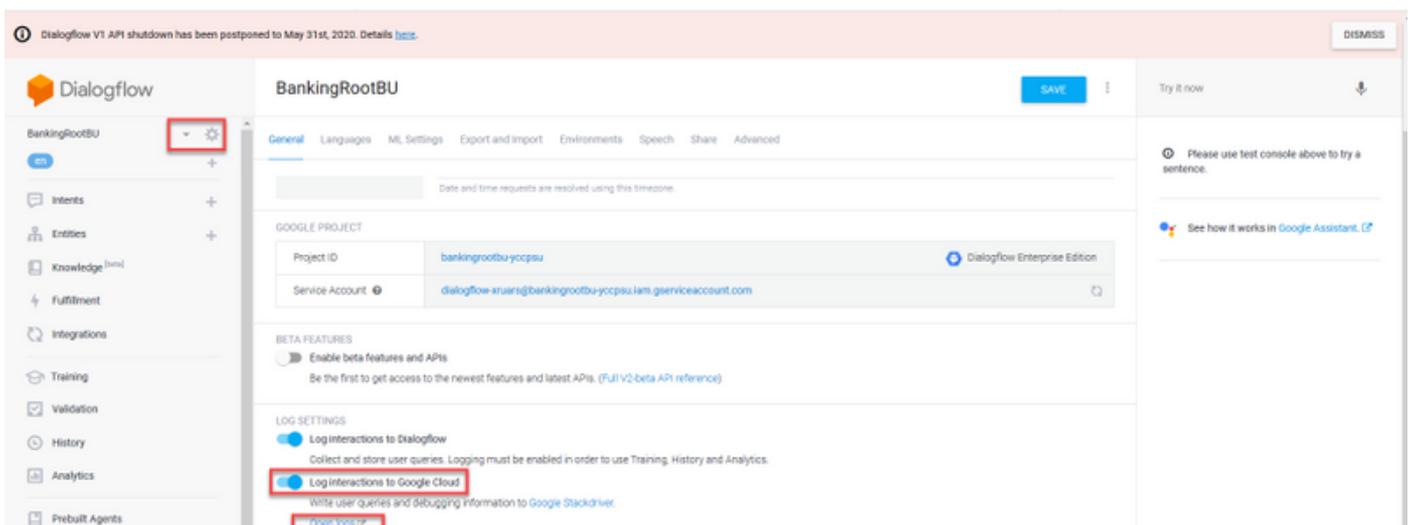
**Note:** L'activation des journaux Google comporte des frais supplémentaires pour l'utilisation de l'API.

Google Stackdriver vous aide à suivre les demandes de l'appelant à l'agent virtuel et les réponses respectives. Voici les étapes à suivre pour activer et collecter les journaux de Google Stackdriver.

Étape 1. Sur l'agent virtuel Dialogflow, cliquez sur l'icône des paramètres.

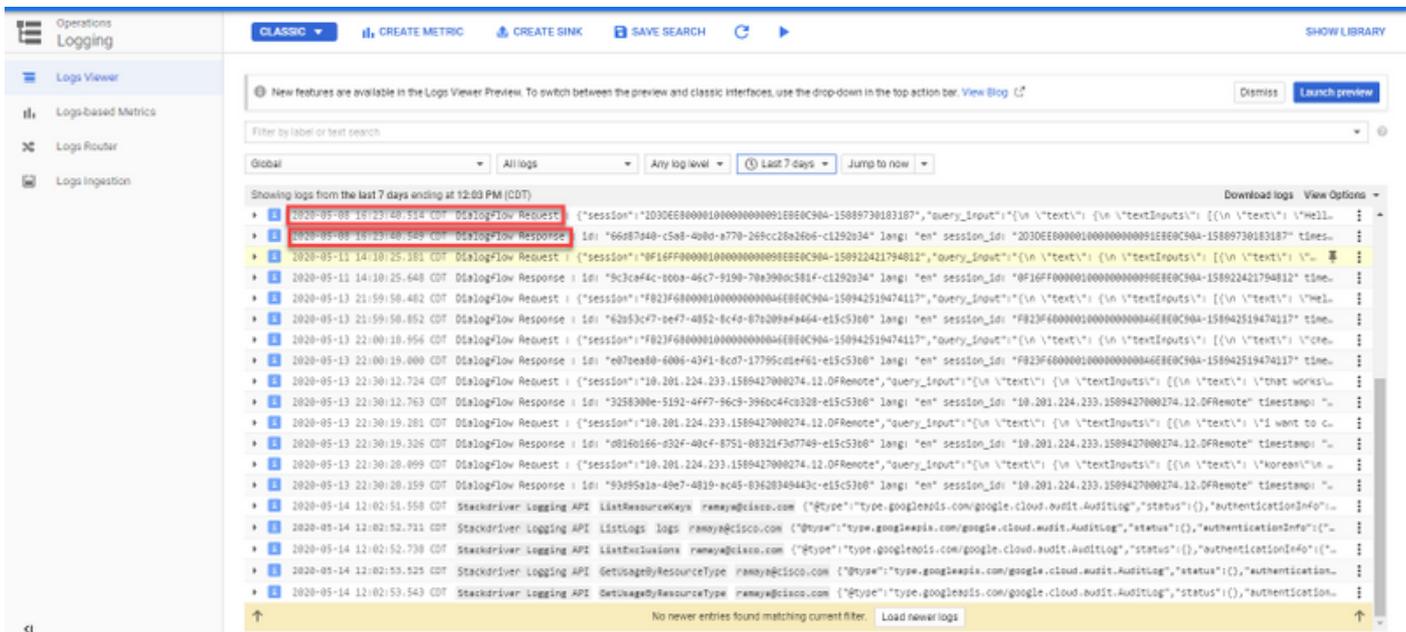


Étape 2. Dans la fenêtre de paramètres, faites glisser les **interactions du journal vers la barre Google Cloud** à droite pour activer les journaux. Vous voyez que Google Stackdriver est activé et que vous pouvez ouvrir les journaux.



Étape 3. Appelez afin de recréer le problème et cliquez sur Ouvrir les journaux. Vous voyez les requêtes à l'agent virtuel et les réponses.

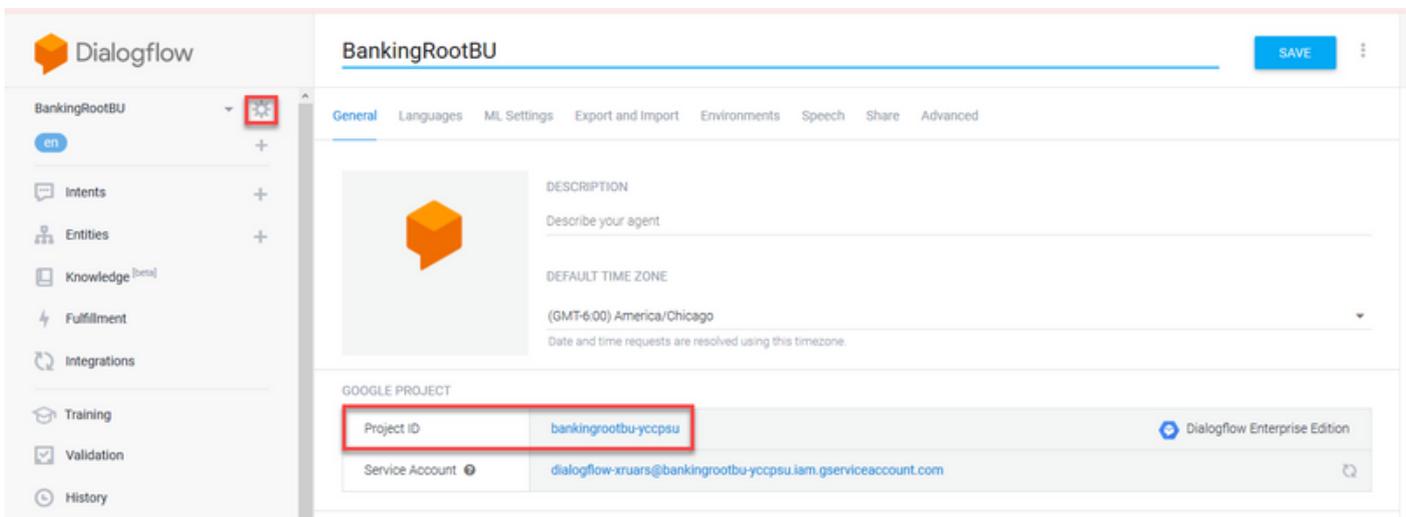
**Note:** Vous pouvez utiliser l'ID de session dans les journaux Strackdriver, qui est identique à l'ID CALLGUID dans les journaux CVP et appelé dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, pour suivre l'appel de bout en bout de CVP à l'agent virtuel Dialogflow.



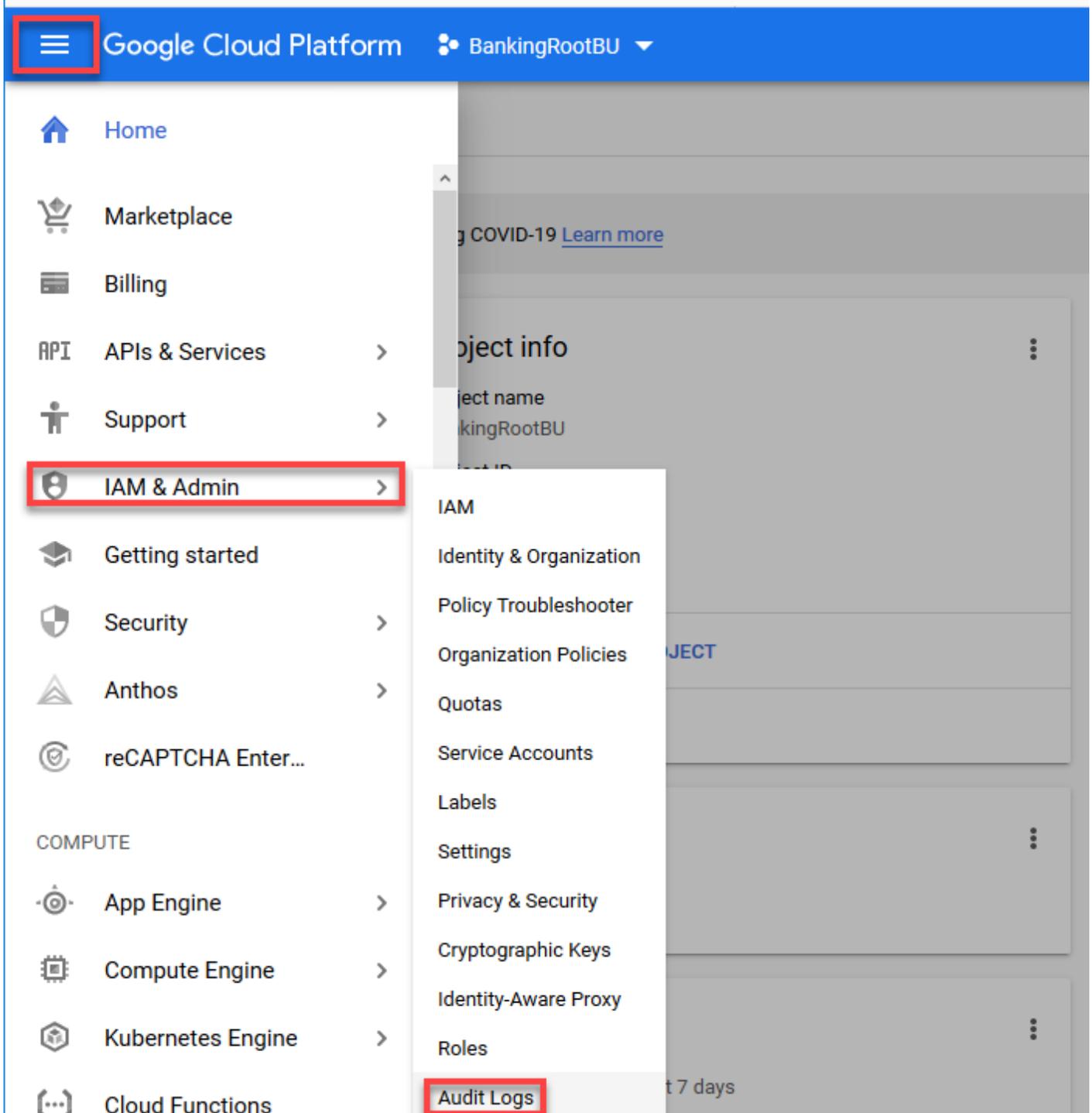
Les journaux d'activité enregistrent en gros toutes les activités qui se déroulent sur le projet Google. La fonction CVA est principalement liée aux activités Dialogflow. Par conséquent, pour résoudre les problèmes CVA, vous devez uniquement activer les activités Dialogflow.

Voici les étapes permettant d'activer et de collecter les journaux d'activité Dialogflow

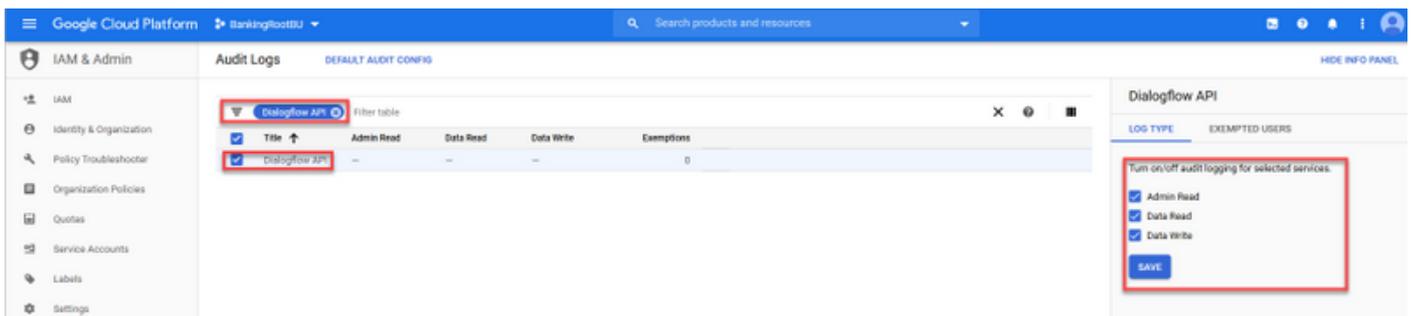
Étape 1. Dans la fenêtre Paramètres de l'agent virtuel Dialogflow, cliquez sur l'ID de projet, comme illustré dans l'image.



Étape 2. Sur la plate-forme de cloud Google, cliquez sur les barres de réglage situées dans le coin supérieur gauche. Ensuite, accédez à IAM & Admin > Journaux d'audit.

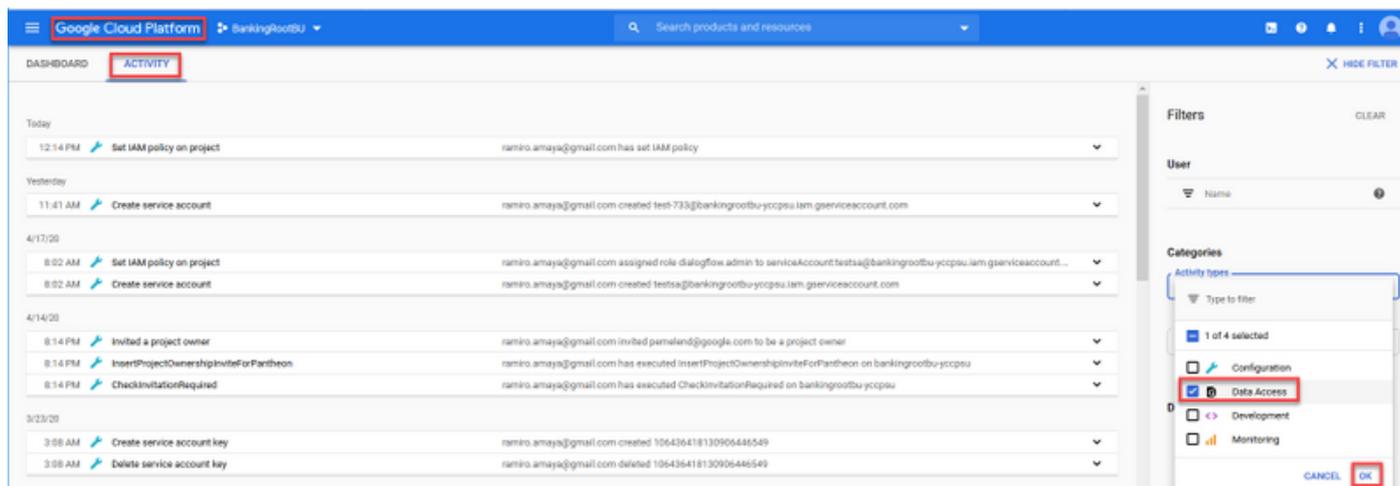


Étape 3. Dans la fenêtre Journaux d'audit, tapez Dialogflow pour filtrer tous les journaux. Cochez la case Dialogflow API et toutes les autorisations sur le côté droit, comme indiqué dans l'image.

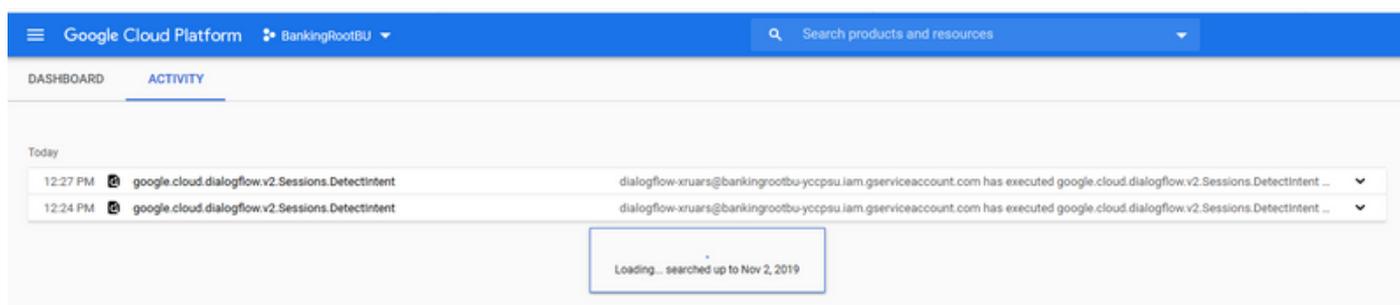


Étape 4. Cliquez sur la plate-forme cloud de Google et sélectionnez l'onglet Exercice.

Étape 5. Dans la partie droite de la section Catégories, cliquez sur les types d'activité. Désactivez toutes les activités, cochez uniquement Accès aux données et cliquez sur OK.



Vous voyez les activités liées à Dialogflow maintenant dans la fenêtre Activité.

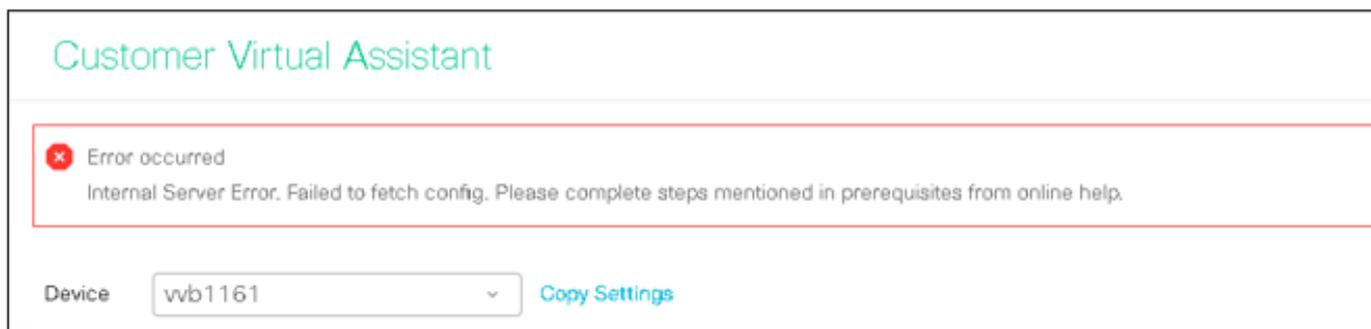


## Problèmes les plus courants

Il s'agit des problèmes les plus courants rencontrés dans l'intégration de Cisco CVA et Google.

### Impossible d'afficher les détails dans NOAMP lorsque Cisco VVB est sélectionné

Ce problème est principalement lié à l'échange de certificats entre Cisco VVB et le serveur CVP Operations Manager (OAMP) via l'interface utilisateur de configuration NOAMP (New OAMP).



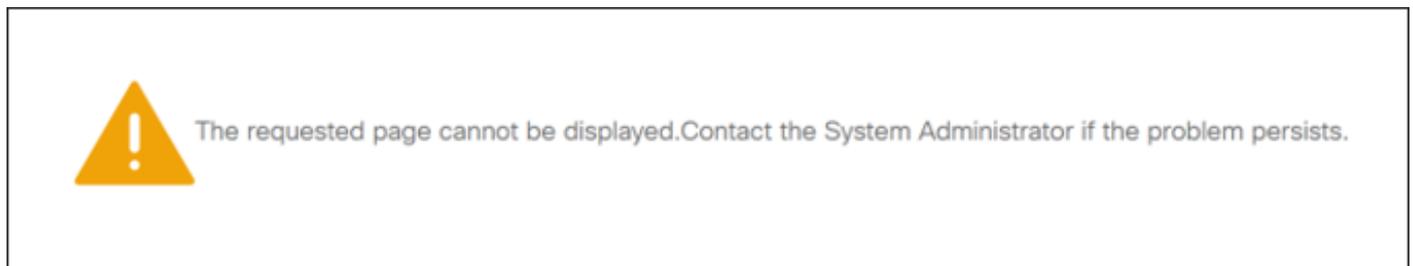
Dans les journaux OAMP ( C:\Cisco\CVP\Logs\OAMP\)

```
32337: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:47.121 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[[build_date=Nov 21, 2019 7:30 AM][build_type=rel]][exception=javax.net.ssl.SSLHandshakeException: sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid certification path to requested target
at sun.security.ssl.Alerts.getSSLException(Alerts.java:192)
at sun.security.ssl.SSLSocketImpl.fatal(SSLSocketImpl.java:1946)
at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:316)
at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:310)
at sun.security.ssl.ClientHandshaker.serverCertificate(ClientHandshaker.java:1639)
at sun.security.ssl.ClientHandshaker.processMessage(ClientHandshaker.java:223)
at sun.security.ssl.Handshaker.processLoop(Handshaker.java:1037)
```

```
32345: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:53.636 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[[build_date=Nov 21, 2019 7:30 AM][build_type=rel]][exception=java.net.UnknownHostException: vvb1161]
```

## Impossible d'afficher la fonctionnalité CVA dans SPOG

Dans le volet de verre unique de la station d'administration PCCE (AW), vous voyez cette erreur



Dans les journaux Tomcat d'AW (C »\icm\tomcat\logs\CCBU\*), vous voyez :

```
0000014128: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.842 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_START:
%[[ip.orig=10.10.10.211]][method_name=GET][parameter_name={
}][port.orig=60957][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/redirect/https://cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js][usr
=]: Request start
0004199638: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: User name: , service:
redirect, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1LAB, access: FULL
0004199639: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: URL to connect :
https://cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js
0004199642: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.891 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO: IOException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid
certification path to requested target
0000014130: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.893 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_END:
%[[PARAM_TIME_ELAPSED=50]: Request complete
```

Ce problème est principalement lié à l'ajout de Cisco VVB dans le SPOG et à l'échange de certificats entre Cisco VB et le AW.

## Le serveur vocal est désactivé tandis que le VVB/moteur est activé

Dans ce scénario, le message d'erreur est diffusé à l'appelant(error.wav).

Si les invites TTS (Text to Speech) ou audio sont mises en cache, l'invite initiale est lue.

Dans les journaux du serveur vocal, vous voyez :

```
88887: Dec 21 10:01:02.835 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
88888: Dec 21 10:01:02.839 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: GRPC client Created Successfully
88889: Dec 21 10:01:02.840 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio waiting time: 5000
88891: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] GRPCClient::setErrorOccurred: Error Occured In GRPC
88892: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: No response recieved from DF
88893: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: End of getInitialAudio
88894: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] Close GRPC client
88895: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] playAndRecognize(): NO_RESOURCE
```

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.839,DialogFlow,enter,
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,
```

## Le serveur VXML s'arrête au milieu de l'appel

- Les appels sont abandonnés.
- Vous ne voyez aucun journal dans l'application VXML, car le serveur VXML est en panne.
- Les journaux Speech Server affichent la dernière réponse de Google.
- Les journaux du moteur indiquent une erreur de connexion refusée lorsque le moteur tente de communiquer avec le serveur VXML

Dans les journaux Cisco VVB ( Engine/MIVR ), vous voyez :

```
51797: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] Browser fetchVxml(): got IOException e=:
Exception=java.net.ConnectException: Connection refused \(Connection refused\)
51798: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: java.net.ConnectException: Connection refused (Connection refused)
51799: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.PlainSocketImpl.socketConnect\(Native Method\)
51800: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.doConnect\(AbstractPlainSocketImpl.java:339\)
51801: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connectToAddress\(AbstractPlainSocketImpl.java:200\)
51802: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect\(AbstractPlainSocketImpl.java:182\)
51803: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION: at java.net.SocksSocketImpl.connect\(SocksSocketImpl.java:392\)
51823: Jan 06 14:57:54.339 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] VXMLDocumnet loadbAndParse() aThread.run(): got vbe (VBEvent type) =
error.badfetch.http.404: Socket Error fetching req: http://10.64.82.200:7000/CVP/Server For details about Windows Sockets error codes,
please refer to Microsoft documentations; nested exception is:
java.net.ConnectException: Connection refused \(Connection refused\)
```

## Cisco VVB n'est pas en mesure de communiquer avec Google Dialogflow

Dans les journaux Cisco VVB Speech Server, vous voyez :

```
28: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.126 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-0} Recognition
Service :sessionId=<856B8100000100000000061EBE0C90A-158843973097070>,<a href="#">projectId=<cvatac-poc-d0q6>::sendText
29: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.263 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:
%[exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception][message_string=Recognition
Service :sessionId=<856B8100000100000000061EBE0C90A-158843973097070>,<a href="#">projectId=<cvatac-poc-d0q6>::Error from DF]: Server has caught an
exception
30: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.270 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 31, 1969 6:00
PM][build_type=rel][exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception
....
Caused by: io.grpc.netty.shaded.io.netty.channel.AbstractChannel\$AnnotatedNoRouteToHostException: No route to host: /172.18.108.60:80
```

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studo, vous voyez Aucune ressource ou Erreur selon le déploiement. Pour l'élément DialogFlow, vous voyez :

```
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:31.142,DialogFlow,enter,
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,exit,
```

Pour DFIntent, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:03.121,DFIntent,enter,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,element,error,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,,element,error,
```

Aucun scénario d'entrée

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:05.465,DialogFlow,enter,
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.272,DialogFlow,interaction,noinput,1
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.273,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.081,DialogFlow,interaction,noinput,2
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.082,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,noinput,3
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:45.478,DialogFlow,exit,
```

Dans les journaux Cisco VVB ( Engine/MIVR ), vous voyez :

```
115069: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
115070: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio is Empty
115071: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: trimLeadingSilence = 1
silenceSensitivity=5 trailingSilence=2000
115072: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: bargin status = false
115073: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Wait for barge-in
115085: Dec 21 14:33:58.402 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] StreamingUtterance: Stopped Streaming Utterance
115086: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: EXITING playAndRecognize()
115087: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] Heard: noinput
115088: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] playAndRecognize done.
115089: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA]
VBEventHandler: handleEvent event: noinput noinput - recognition failed; nested exception is:
com.cisco.dialogservices.RecNoInputException
```

## Clé Json incorrecte

Dans les journaux Cisco VVB Speech Server, vous voyez :

```
704: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.346 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-13}
RecognizeServiceImpl.sessionId=<101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:: createClient...
705: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.347 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-13} Recognition Service
.sessionId=<101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::initializing with config: com.cisco.language=en-US,
com.cisco.codec=ULAW, com.cisco.grammarId=field3@field.grammar, com.cisco.projectId=ciscoss-dev-9gkv, com.cisco.secureLogging=false,
com.cisco.sessionId=101921MGZIOGVjYjYzNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI, com.cisco.initialAudio=Hello, com.cisco.grammarString=nlp@dialogflow,
com.cisco.outputAudioSupport=true, confidence.level=0.4, inputModes=voice
706: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.389 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=java.io.IOException: Unexpected exception
reading PKCS#8 data][message string=Unable to get the credential Provider for Google Speech Service]: Server has caught an exception
707: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.391 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=java.io.IOException: Unexpected exception reading PKCS#8 data
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.privateKeyFromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:309)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:286)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromJson(ServiceAccountCredentials.java:210)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:350)
at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:322)
```

## Problème de configuration du compte de service

Dans les journaux Cisco VVB Speech Server, vous voyez :

```

463: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.215 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for service: NLP, provider:ciscoss-dev-9gkv1][message_string=Recognition Service :sessionId=<101921Yzg3OTZiZGM1Y2FIYjRjYjk1MzdjMGRhMThhMGYxMjU>, projectId=<ciscoss-dev-9gkv1>:]:
Server has caught an exception
464: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.216 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel][exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for service:NLP,provider:ciscoss-dev-9gkv1
at com.cisco.speechserver.config.ConfigurationManager.getServiceAccountConfigOrThrow(ConfigurationManager.java:164)
at com.cisco.speechserver.providers.google.GoogleCredentialProvider.getServiceAccountKey(GoogleCredentialProvider.java:54)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.createSession(DialogFlowStreamingImpl.java:116)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.<init>(DialogFlowStreamingImpl.java:86)
at com.cisco.speechserver.SpeechServerFactory.getStreamingClientInstance(SpeechServerFactory.java:67)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.createClient(RecognizeServiceImpl.java:211)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:87)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:65)
at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onMessage(ServerCalls.java:248)
at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.messagesAvailable(ServerCallImpl.java:263)
at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1MessagesAvailable.runInContext(ServerImpl.java:687)
at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)

```

## Jeu de langues incorrect dans l'application CallStudio

Dans les journaux Cisco VVB Speech Server, vous voyez :

```

123: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:50.693 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:onCompleted::saying DF that I am onCompleted
124: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:ResponseApiStreamingObserver:from Google:
language_code: "fr-FR"
125: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:onCompleted
126: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.219 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_ERROR: Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:No response from dialogflow
127: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:closing the session
128: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED:
No response from
dialogflow][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZIMzA4NTIxOGNIMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:onCompleted:: internal error ]: Server has caught an exception
129: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.221 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel][exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED: No response from dialogflow
at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:530)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:138)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)

```

## Problème d'optimisation unique avec le projet DF

Dans les journaux Cisco VVB Speech Server, vous voyez :

```
185: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.133 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-5}
Recognition Service :sessionId=<101921YmFINzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNDc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::closing the session
186: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.134 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: [%exception=io.grpc.StatusRuntimeException:
INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException: INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this
model.
][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921YmFINzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNDc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::onCompleted:
internal error ]: Server has caught an exception
187: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.136 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: [%[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel]
[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException:
INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this model.
at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:521)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkForDFError(DialogFlowResponseHandler.java:149)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:122)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)
at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onHalfClose(ServerCalls.java:259)
at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.halfClosed(ServerCallImpl.java:283)
at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1HalfClosed.runInContext(ServerImpl.java:711)
at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)
][product_name=CCBU][subsystem_exception_info=][tid=grpc-default-executor-5][version_number=CCBU_12_5_1_1_1_1_1_1]:
Information associated with the following logged exception [id:9007]
```

Pour résoudre le problème lié à une seule affirmation, vous avez le plan Enterprise Essentials, comme illustré dans l'image, ou modifiez les propriétés de l'application call studio et affectez à une seule affirmation la valeur false.



Knowledge <sup>[beta]</sup>

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

Prebuilt Agents

Small Talk

> Docs

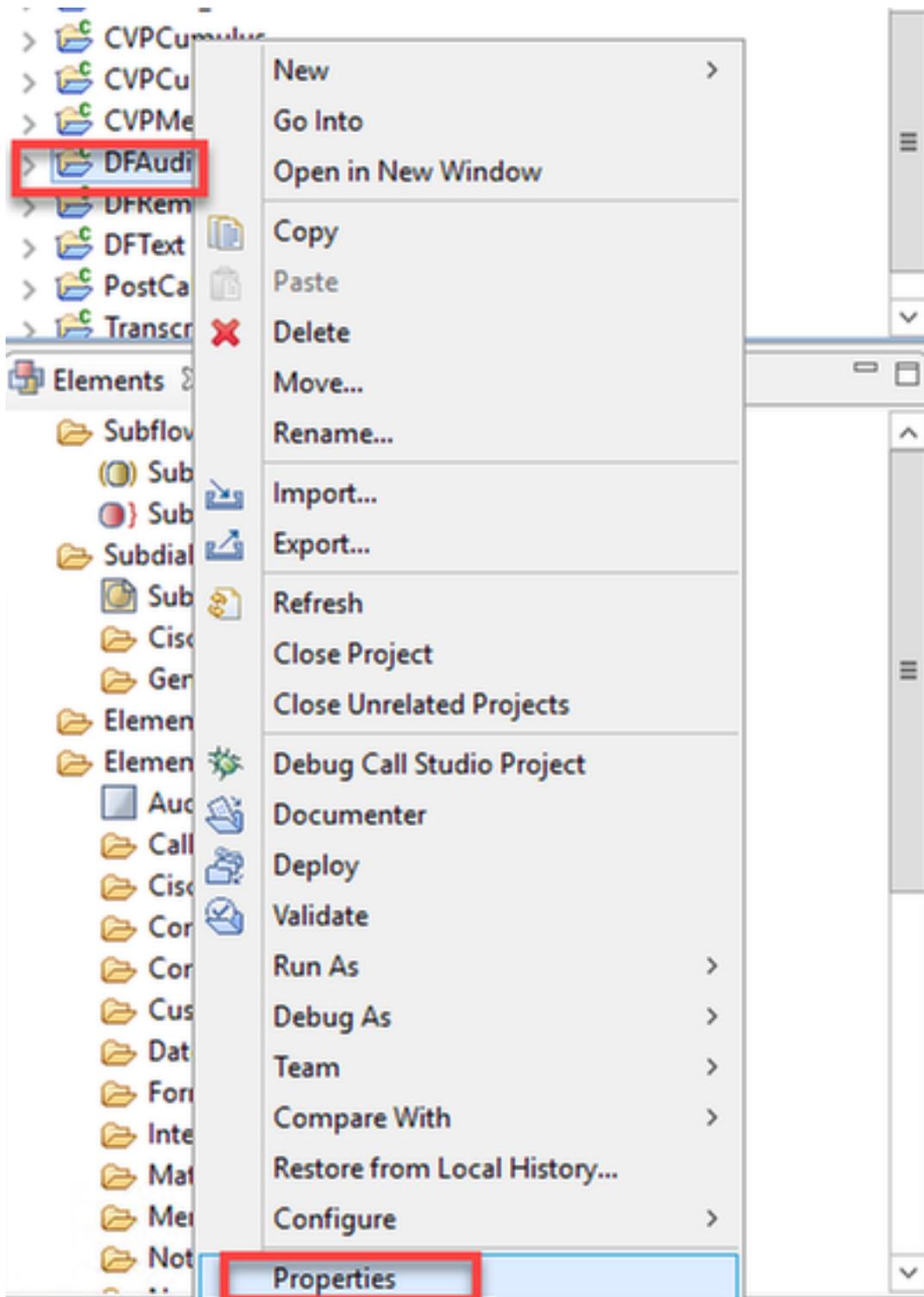
**Enterprise Essentials**

Pay as You Go

[Edit](#)

Afin de modifier les paramètres d'expression unique dans l'application Call Studio, procédez comme suit :

Étape 1. Dans l'application Call Studio, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Propriétés.



Étape 2. Dans la fenêtre des propriétés, accédez à Call Studio > Root Doc Settings et dans la fenêtre VoiceXML Property, ajoutez **Reconnze.singleUtterance** et affectez la valeur **false**.



# Informations connexes

## Documentation Cisco

- [Exemple de code](#) Exemples d'applications CVA
- [CVA Design](#) Callflows et Architecture.
- [Configurez les services CVA dans UCCE](#) à l'aide d'OAMP.
- [Configurez les services CVA dans PCCE](#) à l'aide de PCCE Admin.
- [Dialogflow](#) Call Studio Element Specification
- [DialogflowIntent](#) Call Studio Element Specification
- [DialogflowParam](#) Call Studio, spécification d'élément
- [Transcribe](#) Call Studio Element Specification

## Documentation Google

- Activer [l'API Dialogflow](#)
- Activer [l'API Cloud Speech-to-Text](#) (facultatif)
- Activer [l'API Cloud Text-to-Speech](#) (Facultatif)
- Activer la [facturation du flux de dialogue](#)
- Mise à niveau vers [Enterprise Edition](#) pour les fonctionnalités Dialogflow avancées.
- Activez [les modèles améliorés](#) pour obtenir les meilleurs résultats de reconnaissance vocale.
- Créer une [clé d'authentification Dialogflow](#)
- Créer une [clé de synthèse vocale](#)
- Créer une [clé de synthèse vocale](#)
- [Notions de base sur les flux de dialogue](#)
- [Configuration de Dialogflow Agent](#)
- [Création d'un agent Dialogflow](#)

[Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)