

Unity Connection SpeechView 기능 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Unity Connection에서 SpeechView 기능을 트러블슈팅하는 방법에 대해 설명합니다. SpeechView는 Unity Connection에서 구성 가능한 라이선스 음성-텍스트 트랜스크립션 서비스입니다. 이 서비스는 Nuance가 제공하는 Spinvox라는 외부 트랜스크립션 서비스를 사용하여 음성 메일 메시지의 트랜스크립션을 생성합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- [Microsoft Exchange 초기 구성](#)
- [Unity Connection 서비스 구성](#)
- [Unity Connection 구성을 위한 추가 비디오](#)
- [Connection 8.0\(1\) 교육 자료](#)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco Unity Connection을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경

일반적으로 트랜스크립션 오류가 발생할 경우 두 가지 시나리오 중 하나가 발생합니다.

- 메시지가 혼동됩니다. 시스템에서 전체 메시지를 처리할 수 없으므로 기호(#@\$#&*)에 부분적으로 포함된 기록이 수신됩니다.
- Unity Connection에서 기록 실패 알림을 받습니다. Cisco 버그 ID CSCts42004로 인해 기록 실패(이름 서버가 변환하지 못할 경우 UCx에서 보낸 양방향 메시지). 위양스가 메시지를 변환할 수 없습니다.

위양스는 3일 이상 된 것을 조사할 수 없습니다. 그러나 다음 이유로 인해 메시지가 제대로 변환되지 않을 수 있습니다.

- 메시지의 대부분의 단어는 오디오의 방해로 인해 들을 수 없습니다.
- 메시지가 녹음될 때 또는 어디에 있는지 많은 배경 잡음이 발생합니다.
- 메시지가 기록될 때 사용되는 언어는 영어가 아닙니다.
- 시스템에서 제대로 인식하지 못하는 스피커에서 억양이 사용됩니다.
- 그 메시지는 너무 빨리 전달된다.

WAV 파일이 잘못된 형식(예: 잘못된 형식)인 경우 시스템에서 이를 거부합니다. 이는 오디오 품질 또는 복잡성 때문일 수 있습니다. 이 시점에서 [SpeechView Pro](#)로 업그레이드하는 것이 일반적으로 좋습니다(인력 지원 포함). 그러나 전문 SpeechView 서비스에는 음성 메시지를 텍스트로 변환하고 음성 메시지의 텍스트 버전을 전자 메일 받은 편지함으로 전달하기 위한 자동화된 기록 및 사람의 지원이 포함됩니다.

문제 해결

Unity Connection에서 SpeechView 기능을 트러블슈팅하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. Unity Connection의 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 도메인이 기업 라우팅 가능 이메일 환경과 동일한지 확인합니다(권장되지 않음). 이 경우 SpeechView가 예상대로 작동하지 않습니다([주의](#)).
2. Unity Connection이 무제한 빌드를 사용하는지 확인합니다. SpeechView가 제한 없는 빌드에서 제대로 작동하지 않을 수 있습니다. SpeechView 로그에서 다음을 확인할 수 있습니다.

```
|28688,, ,SttService,15,Thread=SttMain;  
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;  
Text content received: Attachment Error:  
Client-Public key is not valid.
```

3. Microsoft Exchange 2007 또는 2010이 사용되는지 확인합니다. 이 중 하나를 사용하는 경우 구성된 **센드 커넥터**를 수정해야 합니다. Microsoft Exchange 명령 셸에 다음 명령을 입력합니다.

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

다음 명령을 입력하여 확인합니다.

```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```

4. "전송 사서함"에서 이 문제를 해결하려면 Mailbox(사서함) > Mailflow > Delivery > Options(배달 옵션)로 이동합니다. Deliver Message Forwarding and to Mailbox 확인란을 클릭하면 다음 메시지가 표시됩니다.

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

초기 전자 메일 메시지는 외부 계정으로 전송되지만 반환 메시지가 Microsoft Exchange를 통해 다시 수신되면 약간 수정되며 Unity는 이를 거부합니다. 문제의 원인은 Microsoft Exchange 2007 및 2010이 "MAIL FROM" SMTP 명령의 끝에 AUTH=<>를 추가한다는 것입니다. 이 경우 Unity Connection은 "5.1.7 Sender Format Error"로 이메일을 거부합니다. AUTH 정보가 전송되지 않도록 하려면 Microsoft Exchange에서 Unity 연결을 위한 전용 송신 커넥터를 설정해야

합니다.그런 다음 관리자가 수동으로 Microsoft Exchange 명령 셸로 이동하여 해당 송신 커넥터에서 EHLO 대신 HELO를 사용하도록 강제해야 합니다.

5. cuc smtpstest external@domain.com을 실행하여 이메일 흐름을 확인합니다.이 프로세스는 일반적으로 다음과 같습니다. 이메일이 고객의 로컬 이메일 환경을 벗어나지 않는 한 유효한 테스트가 아닙니다.기본 SMTP 메일 흐름 검증 테스트.등록 요청이 작동하는 것은 아닙니다.고객이 전자 메일에 일반적으로 사용하는 바닥글 및 시그니처 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.예:"이는 기밀사항이며..." 이러한 유형의 메시지는 Nuance로 전송된 등록 요청을 무효화합니다.요청이 Unity Connection에서 전송되면 로컬에서 암호화되어 발송됩니다.장치(Microsoft Exchange)는 들어오는 등록 요청에 대해 Nuance 구문 분석을 수행하므로 바닥글을 일반 텍스트로 추가합니다.Nuance는 암호화되지 않은 부분이 포함된 메시지를 확인하고 메시지를 자동 거부합니다.따라서 Unity Connection은 등록 요청을 전송하지만 Nuance로부터의 응답은 수신되지 않습니다.

6. 초기 컨피그레이션의 추적을 설정합니다.참고:다른 문제를 해결하려면 공식 문제 해결 가이드에서 자세한 내용을 참조하십시오.(관련 정보 섹션 참조)추적 로그를 CLI에 삽입하고 다음을 입력합니다.

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

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

문제를 재현합니다.CLI를 통해 외부 SMTP 주소로 테스트 메시지를 보냅니다(cuc smtpstest external@domain.com 실행).로그를 수집합니다. RTMT(Real Time Monitoring Tool)를 열고 Trace & Log Central > Collect files로 이동합니다.Connection SMTP Server(연결 SMTP 서버) > Speech View Processor(Speech 보기 프로세서) > Next(다음) > Next(다음)를 선택합니다. .Relative Range(상대 범위)를 선택한 다음 적절한 Time Range(시간 범위)를 선택합니다.저장할 위치를 선택하고 마침을 클릭합니다.추적을 압축하고 이메일로 전송합니다.전자 메일 스캐너에 의해 메시지가 접촉되면 로그에 다음 메시지가 표시되고 오류 호출 스택 추적이 표시됩니다.

```
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"
```

관련 정보

- [Cisco SpeechView 문제 해결 가이드](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)