

Solucionar problemas do Customer Virtual Assistant (CVA) do CVP

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Troubleshoot](#)

[Níveis de rastreamento de log e coleta](#)

[Servidor de Voz VVB da Cisco](#)

[Diálogos do Google](#)

[Problemas mais comuns](#)

[Não é possível exibir detalhes no NOAMP quando o Cisco VVB está selecionado](#)

[Não é possível exibir o recurso CVA no SPOG](#)

[O Speech Sever está inativo enquanto o VVB/Engine está ativo](#)

[O VXML Server cai no meio da chamada](#)

[O Cisco VVB não consegue se comunicar com o Google Dialogflow](#)

[Nenhum cenário de entrada](#)

[Chave Json incorreta](#)

[Problema na configuração da conta de serviço](#)

[Conjunto de idiomas errado no aplicativo CallStudio](#)

[Problema de Utterance Único com Projeto DF](#)

[Problema de sincronização NTP](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Documentação da Cisco](#)

[Documentação do Google](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do recurso CVA do Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

- CVP versão 12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser (CVVB) 12.5
- Diálogos do Google

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.5
- CVP versão 12.5
- Cisco Virtualized Voice Browser (Cisco VVB) 12.5
- Diálogos do 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.

Background

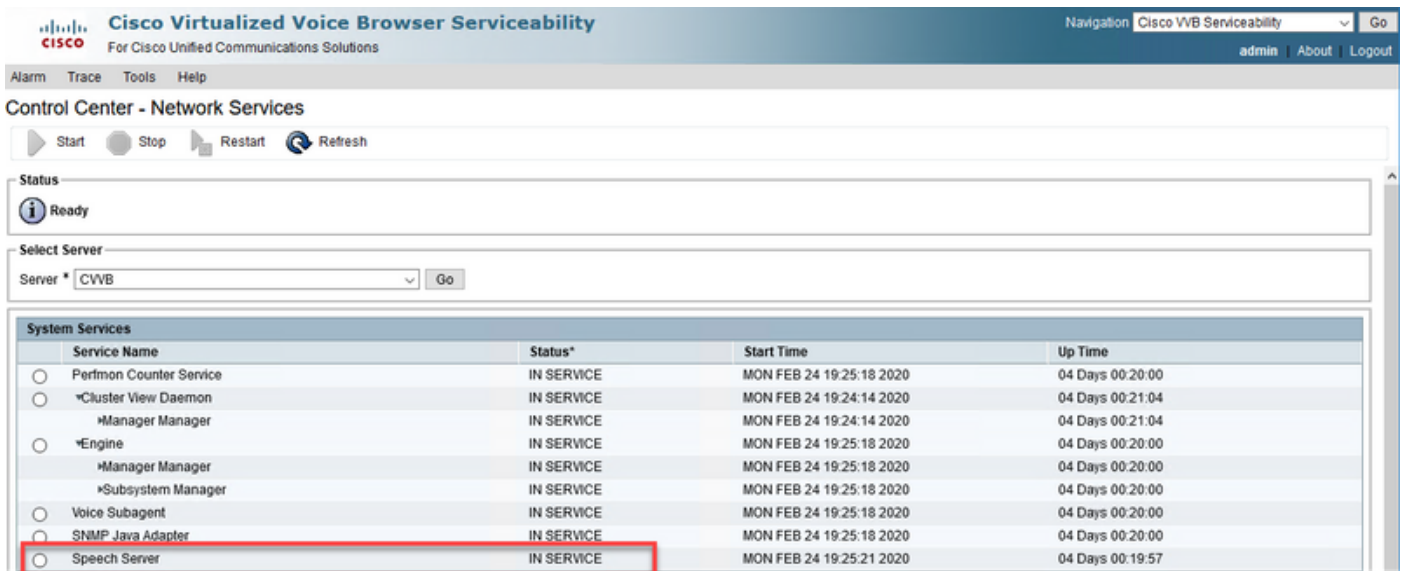
O CVP 12.5 apresenta o recurso Customer Virtual Assistant (CVA), no qual você pode usar os serviços Google Text to Speech (TTS), Automatic Speech Recognition (ASR) e Natural Language Processing (NLP). Este recurso suporta interações do tipo humano que permitem resolver problemas de forma rápida e eficiente na Resposta de Voz Interativa (IVR - Interactive Voice Response) com Processamento de Idioma Natural. Este documento se concentra na solução de problemas, se você quiser saber mais sobre a revisão da configuração do CVA, consulte este documento [Configurar o CVA \(Customer Virtual Assistant, Assistente virtual de cliente do CVP\)](#)

Troubleshoot

A maioria dos problemas encontrados na implantação do CVA pode ser identificada através dos registros do Speech Server. Primeiro, você precisa garantir que o Speech Server esteja ativo.

Etapa 1. No CVVB, navegue até Cisco VVB Serviceability.

Etapa 2. Na página de capacidade de serviço, navegue até Ferramentas > Serviços de rede. Assegure-se de que o Servidor de Voz esteja em serviço.



Em segundo lugar, antes de habilitar rastreamentos e coletar registros, você pode testar e solucionar problemas da resposta do Dialogflow às intenções do agente virtual Dialogflow.

Por exemplo, tente responder à mensagem de boas-vindas padrão.

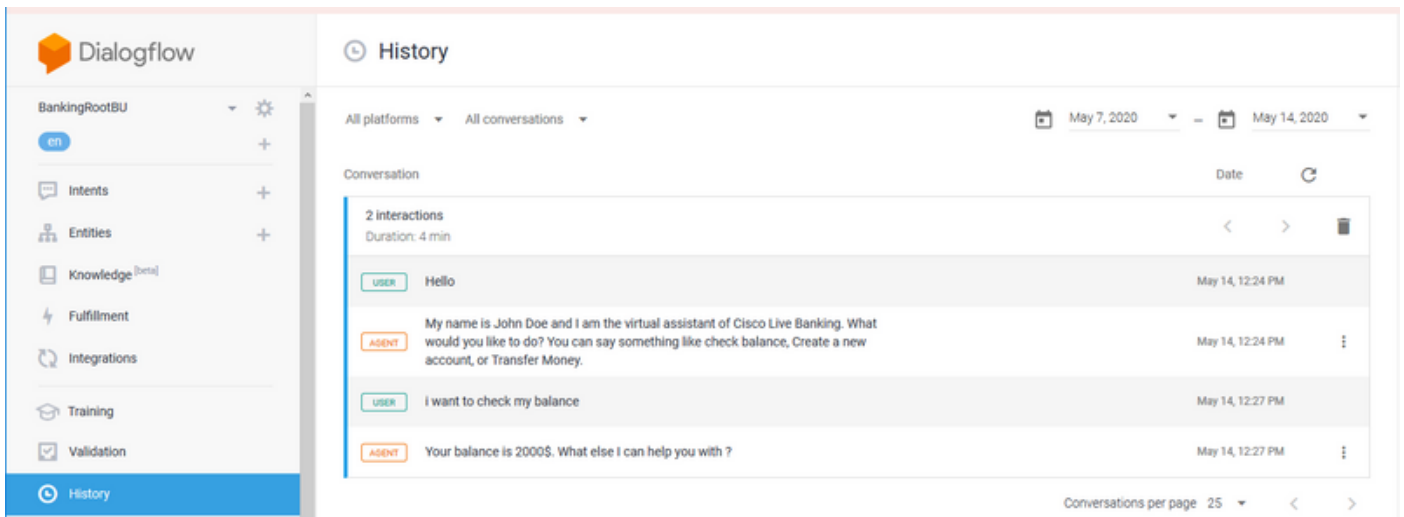
No agente virtual Dialogflow, à direita, digite hello e digite Enter. Você pode ver a resposta para a mensagem de boas-vindas.



Você também pode verificar o histórico da conversa do agente.

Etapa 1. Selecione Histórico no agente virtual Dialogflow.

Etapa 2. Na página de histórico, selecione a última conversa. Você vê toda a interação entre o agente virtual e o chamador, como mostrado na imagem.



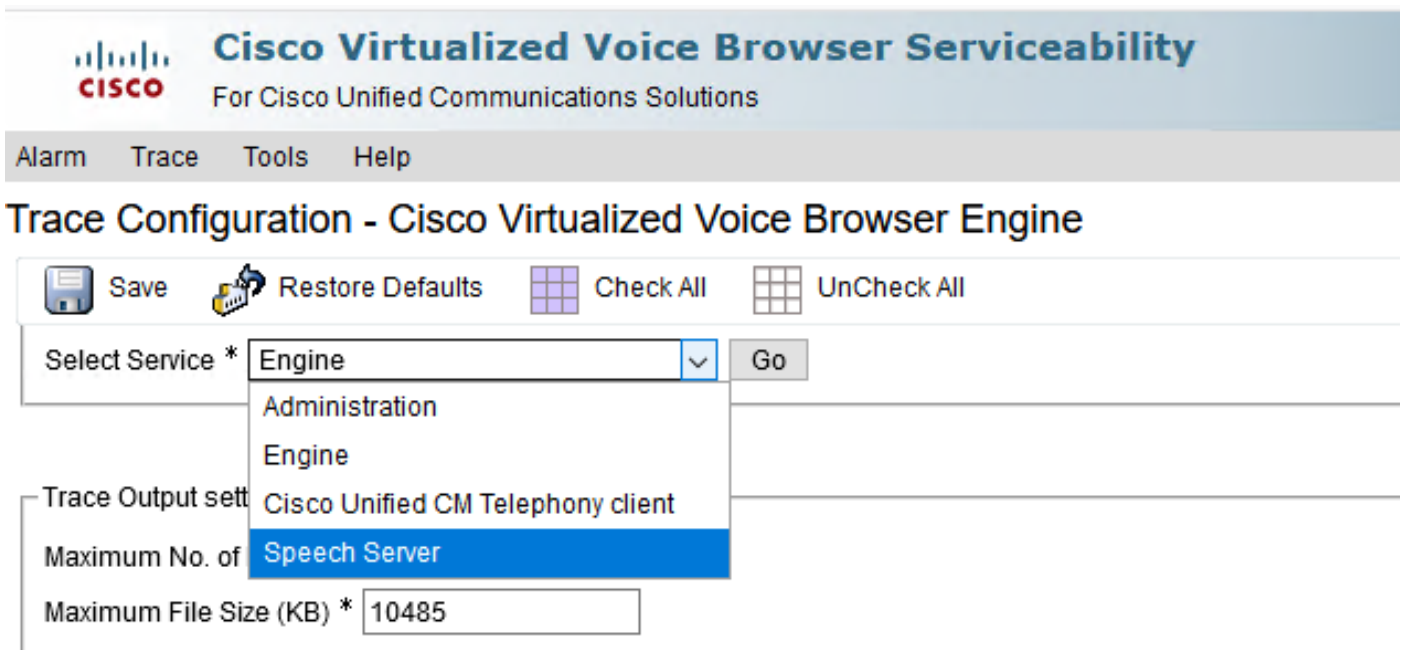
Níveis de rastreamento de log e coleta

Servidor de Voz VVB da Cisco

Para ativar os registros do Servidor de fala, siga estas etapas:

Etapa 1. Na página Cisco VVB Serviceability, navegue para: **Rastreamento > Configuração** .

Etapa 2. Selecione Speech Server (Servidor de fala).



Etapa 3. Agora, você vê o nível padrão de rastreamentos definido.

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
<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.

Caution: O nível de rastreamento do Speech Server precisa ser aumentado para ver a troca de mensagens entre o Cisco VVB Speech Server e o Google Dialogflow. Entretanto, quando você aumenta o nível de rastreamento do Speech Server, o sistema pode sofrer degradação no desempenho. Faça isso durante o tempo de não produção ou em um ambiente de laboratório.

Etapa 4 Aumente o nível de rastreamento do Speech Server para XDebugging3 para ver o fluxo de mensagens entre o Cisco VVB Speech Server e o 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
<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.

Os registros do servidor de fala não estão disponíveis através da Real Time Monitor Tool (RTMT), portanto você deve fazer o download dos registros através da CLI (Interface de Linha de Comandos) do Cisco VVB.

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

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

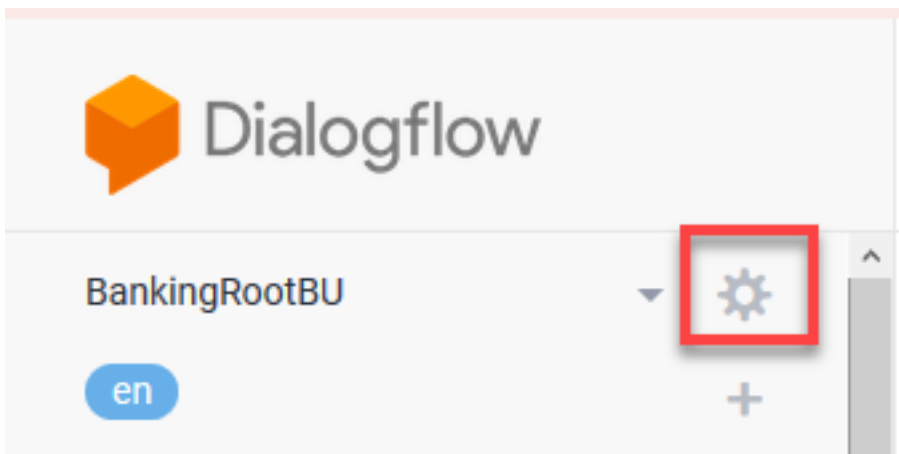
Diálogos do Google

Estes são dois registros principais que podem ser usados para solucionar problemas de integração do Cisco CVA com o Google Dialogflow: Google Stackdriver e logs de atividade.

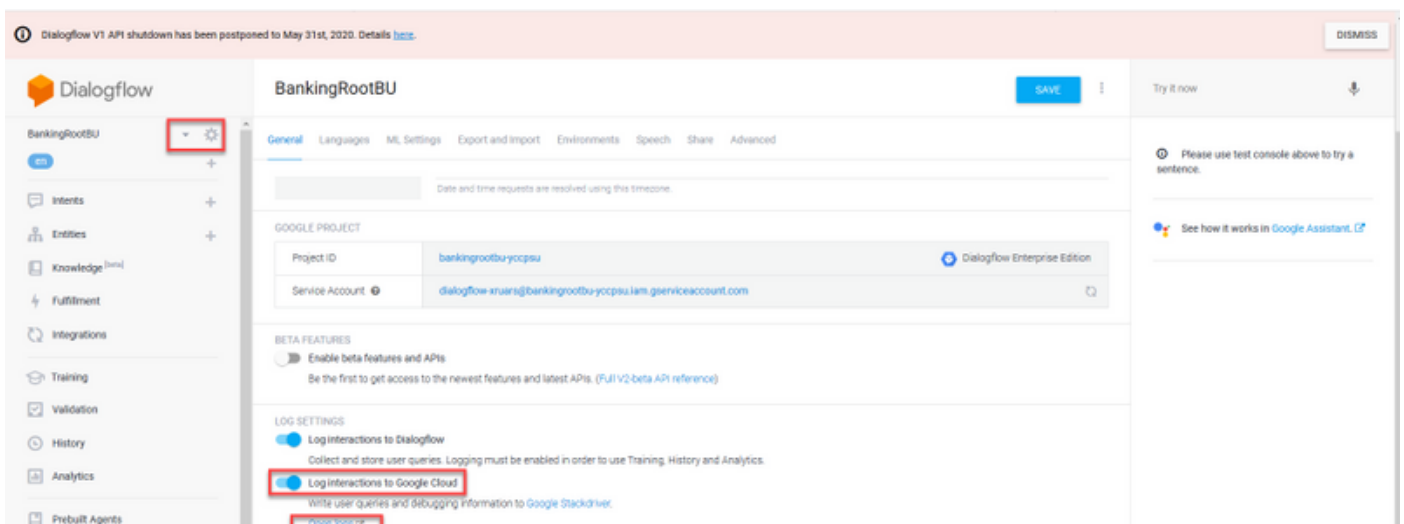
Note: Habilitar registros do Google tem uma taxa adicional para o uso da API.

O Google Stackdriver ajuda a seguir as solicitações do chamador para o agente virtual e as respectivas respostas. Aqui estão as etapas para ativar e coletar os registros de drivers do Google Stackdriver.

Etapa 1. No agente virtual Dialogflow, clique no ícone de configurações.

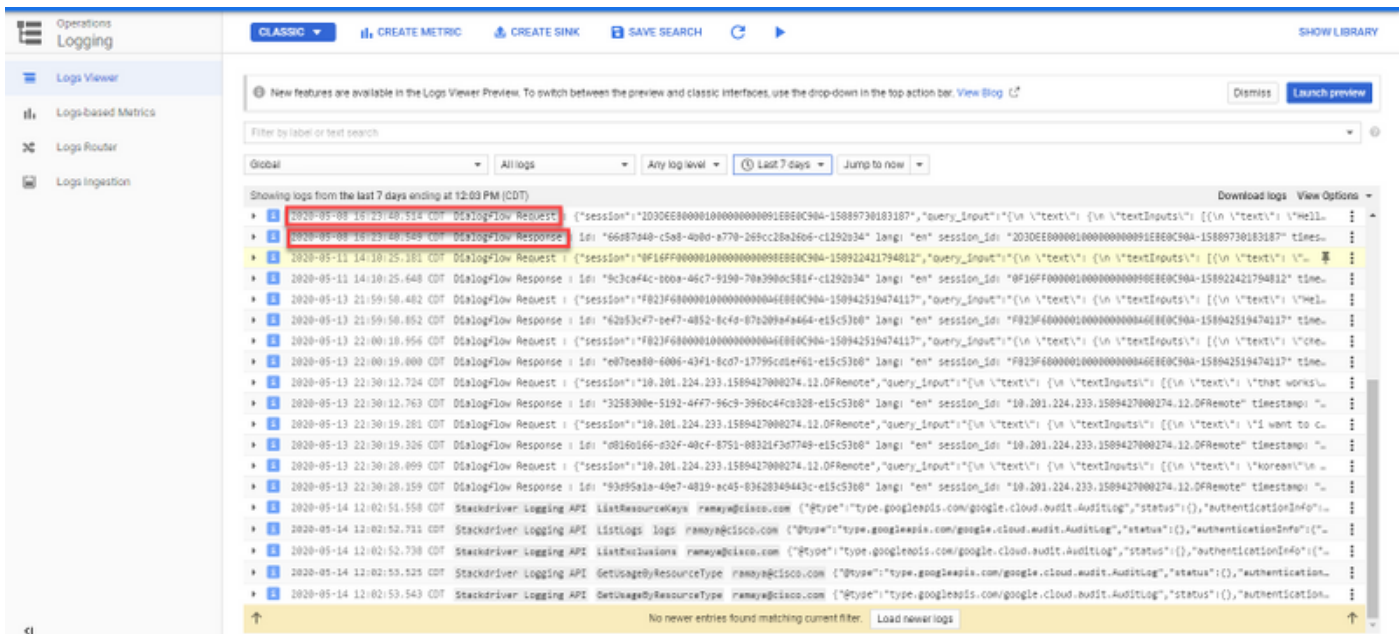


Etapa 2. Na janela de configuração, deslize as **interações de log para a barra do Google Cloud** para a direita para ativar os logs. Você vê o driver Google Stackhabilitado e a opção de abrir os registros.



Etapa 3. Faça algumas chamadas para recriar o problema e clique em Abrir registros. Você vê as solicitações do agente virtual e as respostas.

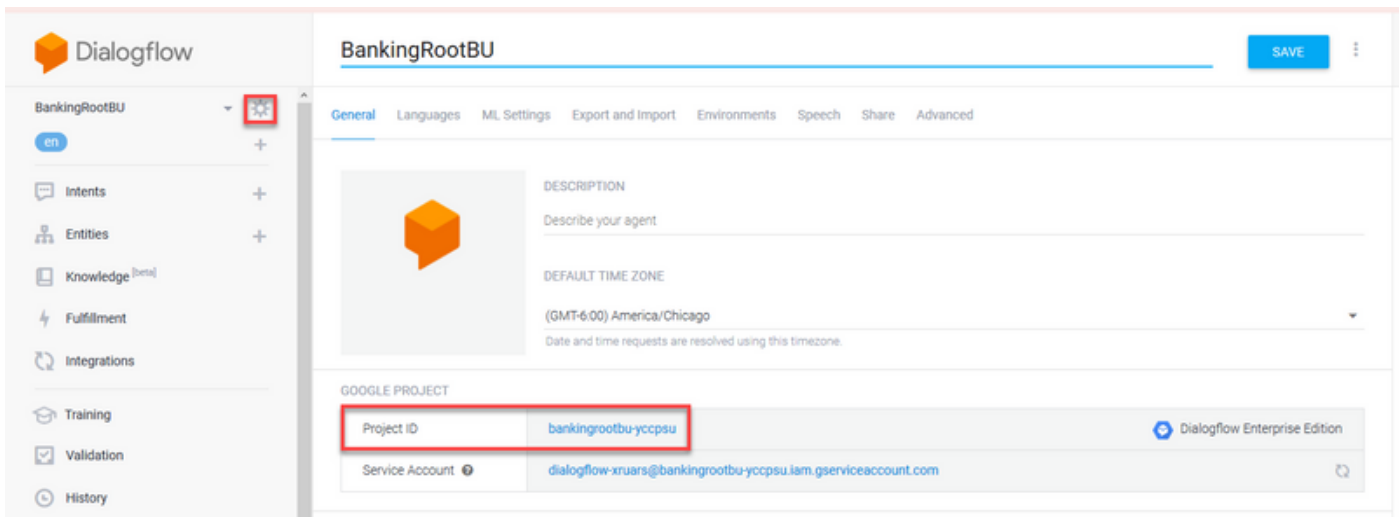
Note: Você pode usar a ID da sessão nos registros do Strackdriver, que é igual à CALLGUID nos registros CVP e chamada nos registros de atividades do aplicativo Call studio, para rastrear a chamada de ponta a ponta do CVP para o agente virtual Dialogflow.



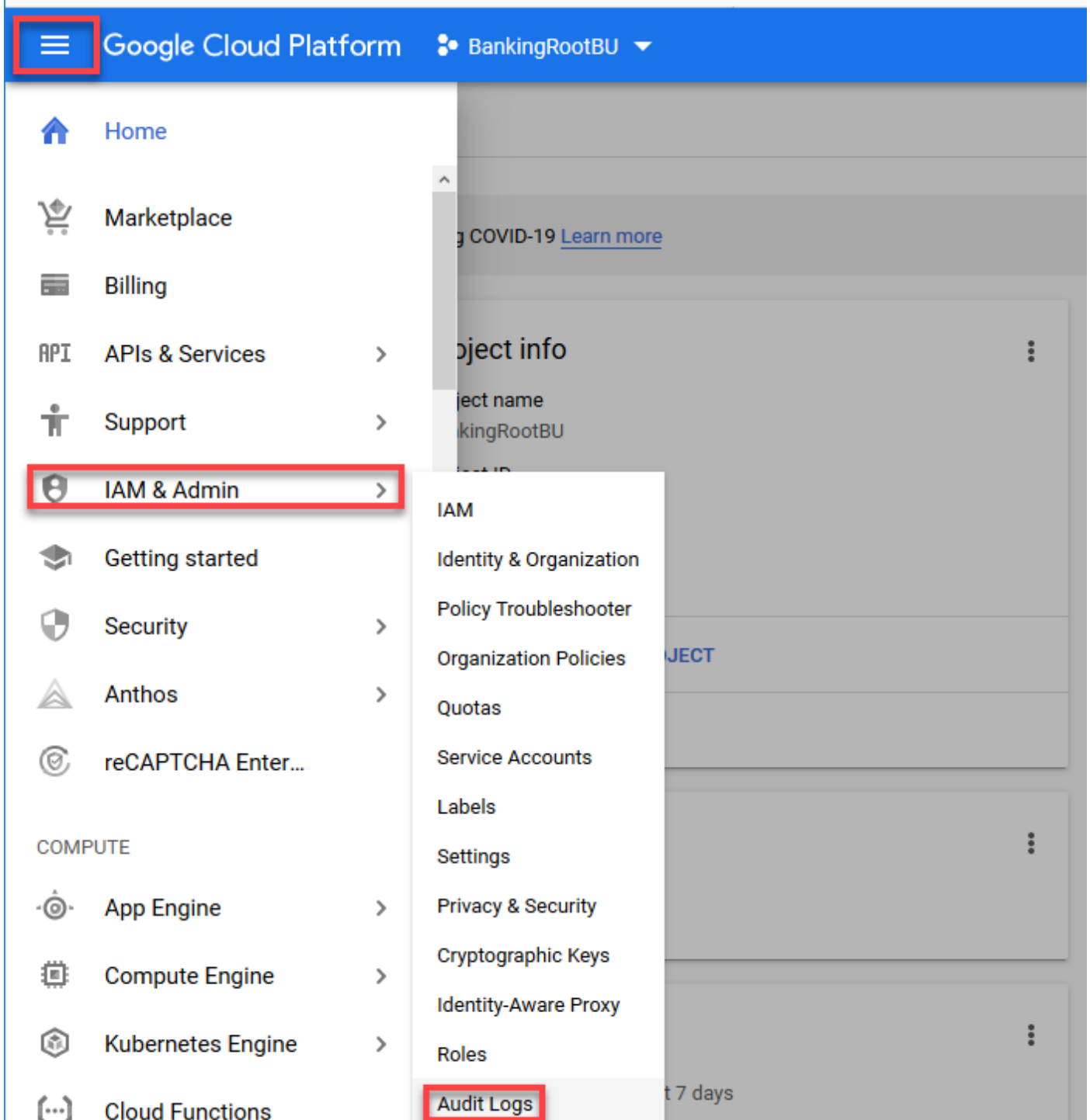
Os registros de atividade basicamente registram todas as atividades que acontecem no projeto Google. O recurso CVA está principalmente relacionado a atividades de fluxo de diálogo. Portanto, para solucionar problemas de CVA, você só precisa ativar as atividades de fluxo de diálogo.

Aqui estão as etapas para ativar e coletar os logs de atividades do fluxo de diálogo

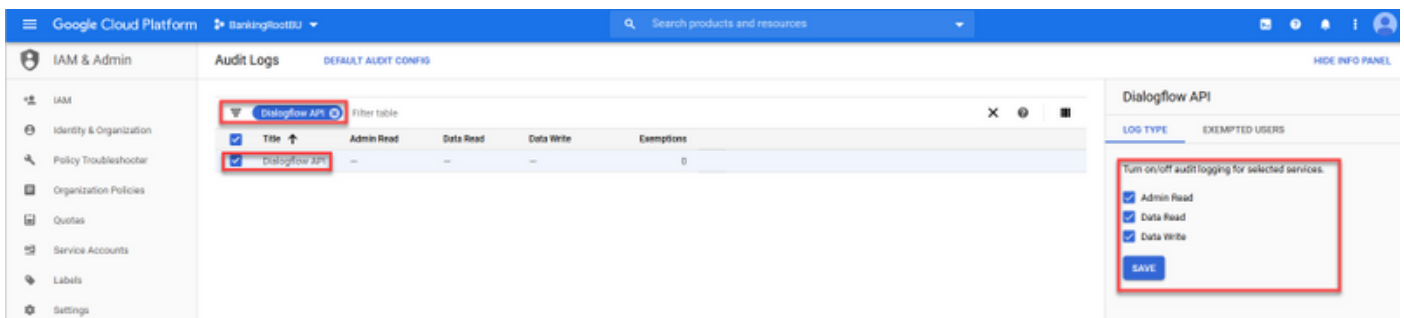
Etapa 1. Na janela Configurações do agente do Dialogflow, clique na ID do projeto, conforme mostrado na imagem.



Etapa 2. No Google Cloud Platform, clique nas barras de configuração no canto superior esquerdo. Em seguida, navegue até IAM e Admin > Logs de auditoria.

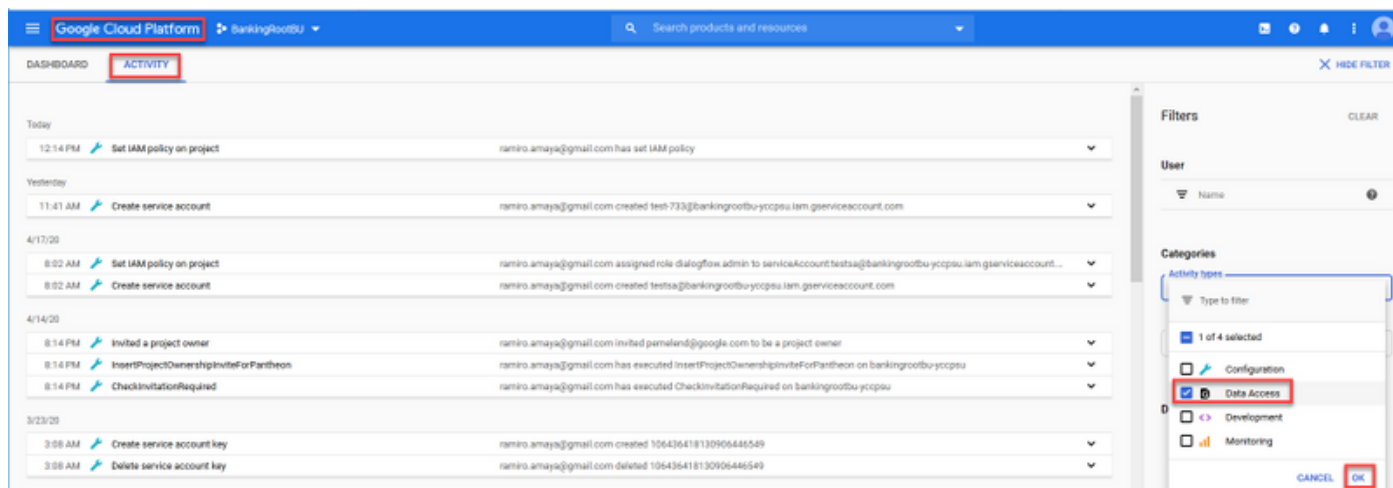


Etapa 3. Na janela Logs de auditoria, digite Dialogflow para filtrar todos os logs. Marque a caixa de API de fluxo de diálogos e todas as permissões no lado direito, como mostrado na imagem.

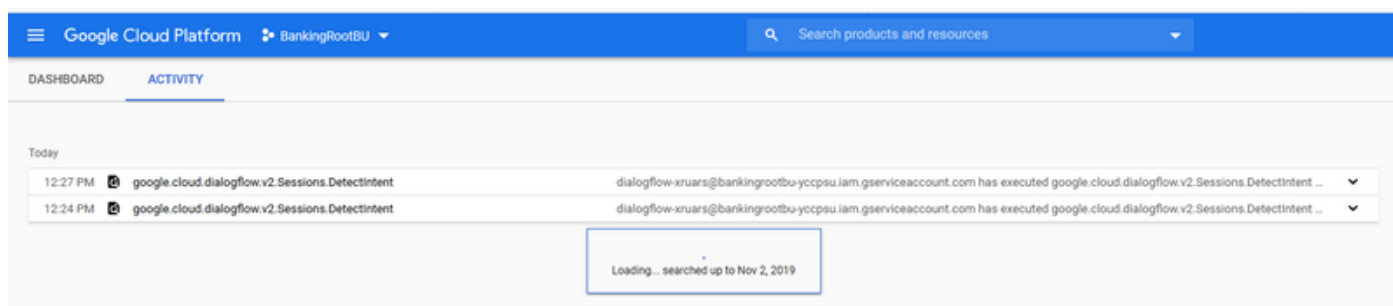


Etapa 4. Clique na plataforma Google Cloud e selecione a guia Activity (Atividade).

Etapa 5. No lado direito da seção Categorias, clique nos tipos de atividade. Desmarque todas as atividades, marque apenas Data Access (Acesso a dados) e clique em OK.



Você vê as atividades relacionadas ao fluxo de Diálogos agora na janela Atividade.

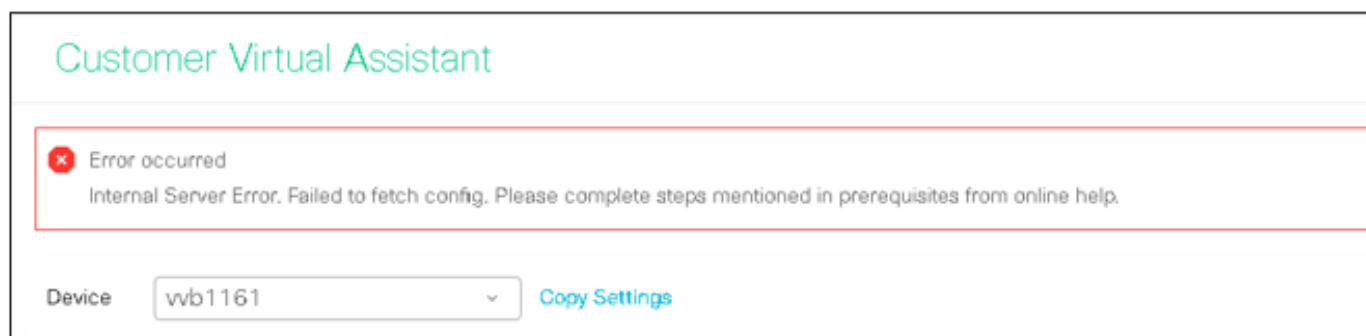


Problemas mais comuns

Esses são os problemas mais comuns encontrados no Cisco CVA e na integração com o Google.

Não é possível exibir detalhes no NOAMP quando o Cisco VVB está selecionado

Esse problema está principalmente relacionado à troca de certificados entre o Cisco VVB e o servidor do CVP Operations Manager (OAMP) por meio da interface de usuário de configuração (UI) NOAMP (New OAMP).



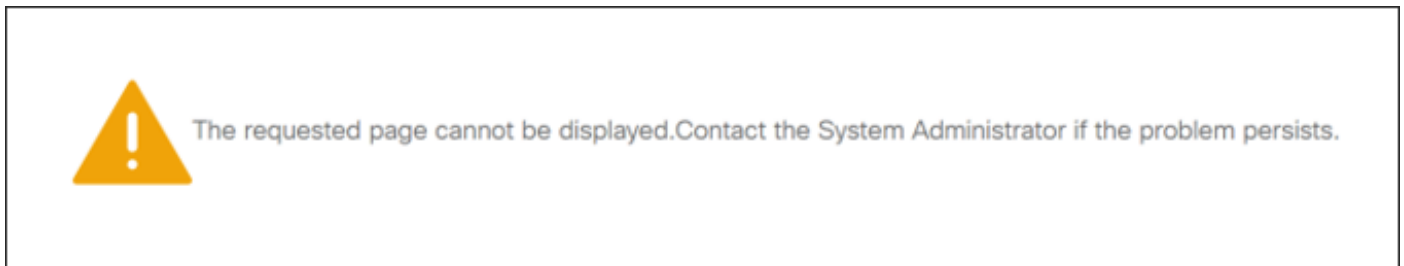
Nos registros do OAMP (C:\Cisco\CVP\Logos\OAMP)

```
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
```

Não é possível exibir o recurso CVA no SPOG

No SPOG (Single Pane of Glass, SPOG) da PCCE Admin Workstation (AW), você vê este erro



Nos registros AW Tomcat (C:\icm\tomcat\logs\CCBU*), você vê:

```
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
```

Esse problema está principalmente relacionado à adição do Cisco VVB ao SPOG e à troca de certificado entre o Cisco VVB e o AW.

O Speech Sever está inativo enquanto o VVB/Engine está ativo

Neste cenário, uma mensagem de erro é reproduzida para o chamador(error.wav).

Se os prompts de TTS (Text to Speech) ou de áudio forem colocados em cache, o prompt inicial será reproduzido.

Nos registros do Speech Server você vê:

```
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] GRPCCClient: setErrorOccured: 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
```

Nos registros de atividades do aplicativo Call Studio você vê:

```
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,
```

O VXML Server cai no meio da chamada

- As chamadas são perdidas.
- Você não vê nenhum log no aplicativo VXML, pois o VXML Server está inoperante.
- Os registros do Speech Server exibem a última resposta do Google.
- Logs do mecanismo mostram erro de conexão recusada quando o Mecanismo tenta se comunicar com o VXML Server

Nos registros do Cisco VVB (Engine/MIVR), você vê:

```
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 \(Connection refused\)
```

O Cisco VVB não consegue se comunicar com o Google Dialogflow

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```
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=<856B81000001000000000061EBE0C90A-158843973097070>.,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=<856B81000001000000000061EBE0C90A-158843973097070>.,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
```

Nos registros de Atividades do aplicativo de Teste de Chamada, você vê Nenhum recurso ou Erro dependendo da implantação. Para o elemento DialogFlow, você verá:

```
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,
```

Para DFIntent, você verá:

```
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,
```

Nenhum cenário de entrada

Nos registros de atividades do aplicativo Call Studio você vê:

```
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,
```

Nos registros do Cisco VVB (Engine/MIVR), você vê:

```
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
```

Chave Json incorreta

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```
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=<101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>,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=<101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI>,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=101921MGZIOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTIjNzBiMjg3ZGI, 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)
```

Problema na configuração da conta de serviço

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```

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)

```

Conjunto de idiomas errado no aplicativo CallStudio

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```

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)

```

Problema de Utterance Único com Projeto DF

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```
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]
```

Para resolver o problema relacionado a uma única declaração, você tem o plano Enterprise Essentials, como mostrado na imagem, ou modifica as propriedades do aplicativo do call studio e define uma única palavra como falsa.



Knowledge ^[beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

History

Analytics

Prebuilt Agents

Small Talk

> Docs

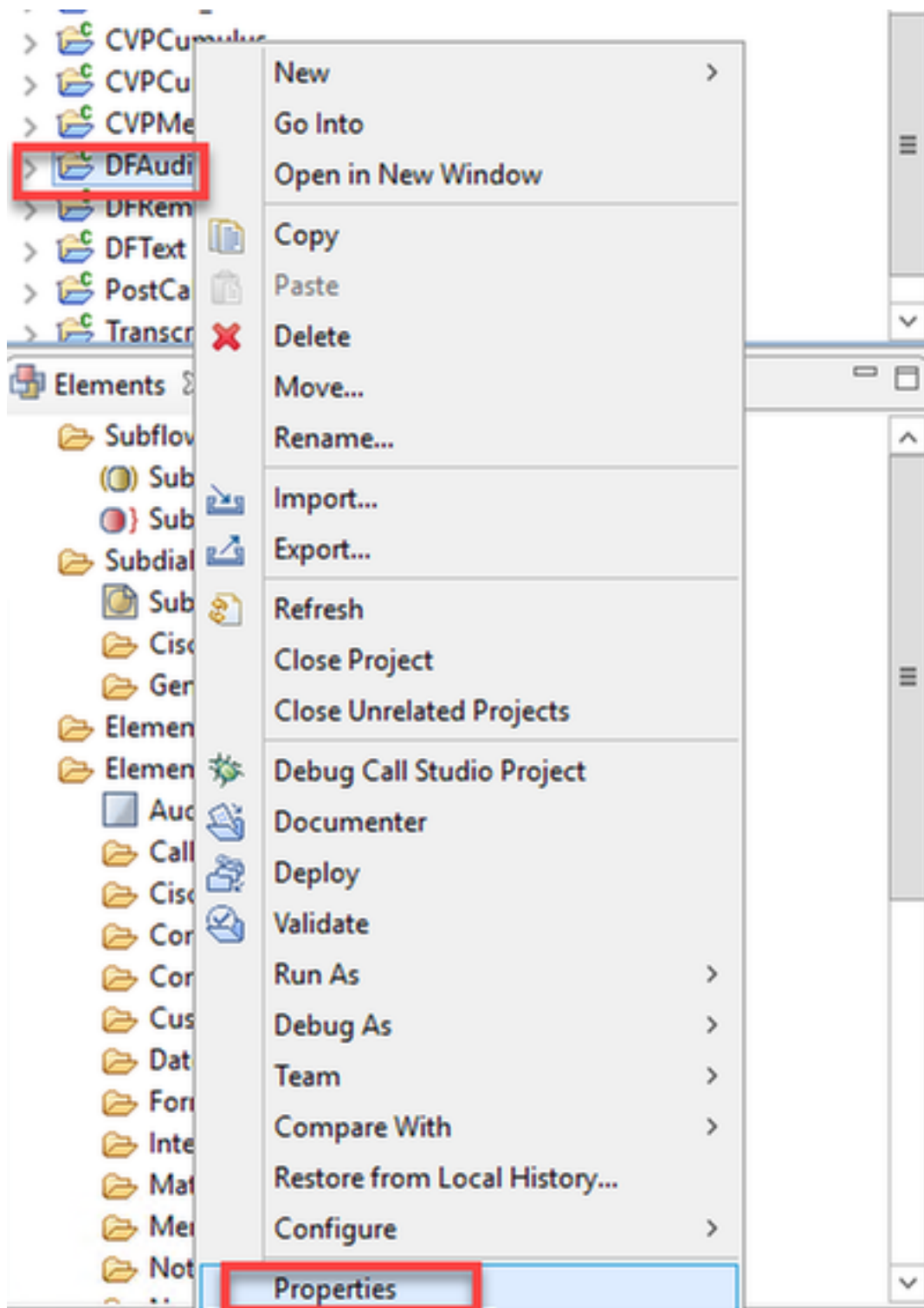
Enterprise Essentials

Pay as You Go

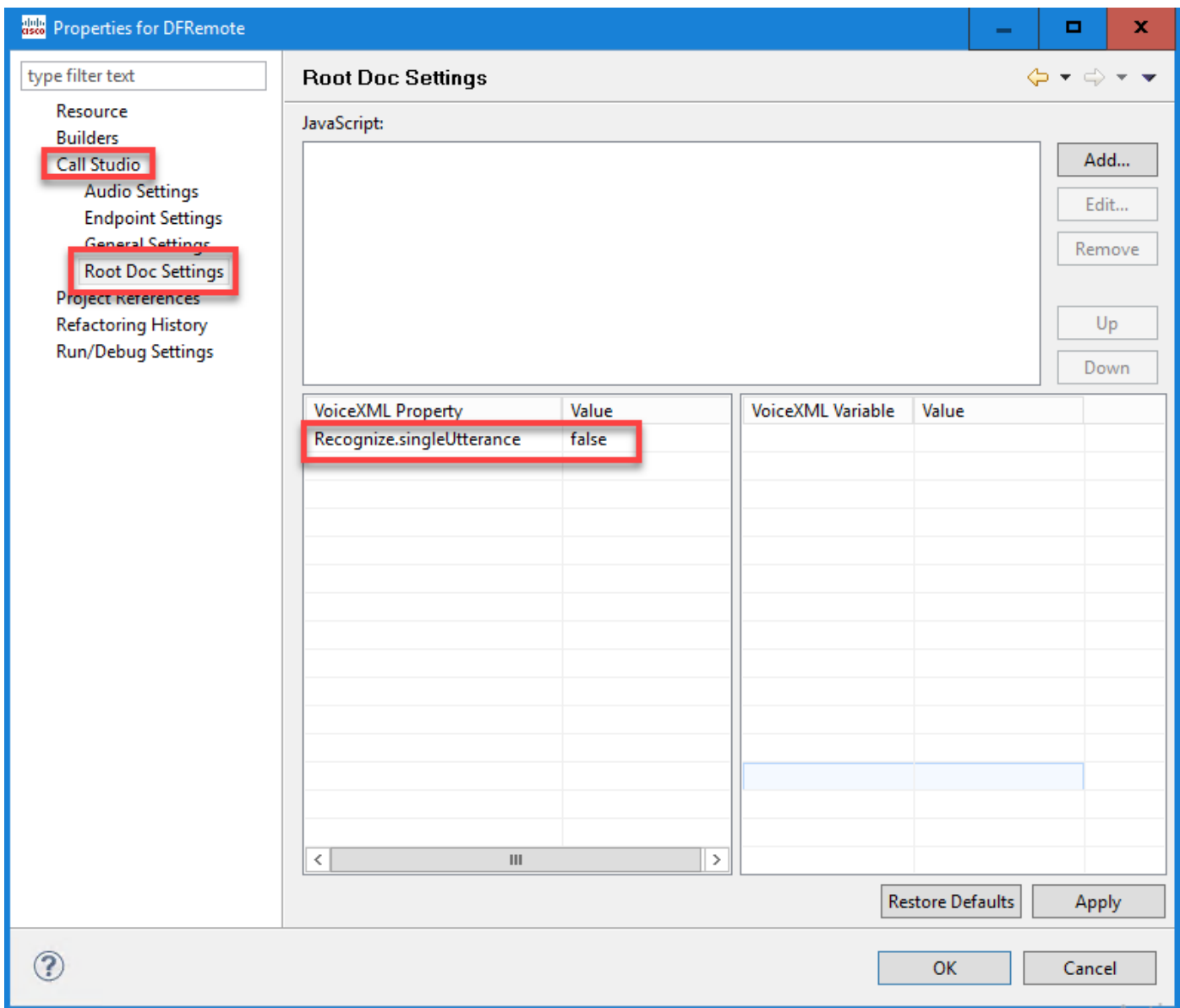
[Edit](#)

Para alterar as configurações de discurso único no aplicativo Call Studio, siga estas etapas:

Etapa 1. No aplicativo Call Studio, clique com o botão direito do mouse e selecione propriedades.



Etapa 2. Na janela de propriedades, navegue para Call Studio > Root Doc Settings e, na janela VoiceXML Property, adicione **Recognition.singleInterface** e defina-a como **false**.



Etapa 3. Clique em OK para salvá-lo e depois valide e implante o aplicativo no VXML Server.

Problema de sincronização NTP

Nos registros do Cisco VVB Speech Server, você vê:

```
101: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:23:12.516 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel][
exception=com.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.
    at com.google.api.gax.rpc.ApiExceptionFactory.createException(ApiExceptionFactory.java:73)
    at com.google.api.gax.grpc.GrpcApiExceptionFactory.create(GrpcApiExceptionFactory.java:72)
    at com.google.api.gax.grpc.GrpcApiExceptionFactory.create(GrpcApiExceptionFactory.java:60)
    at com.google.api.gax.grpc.ExceptionResponseObserver.onErrorImpl(ExceptionResponseObserver.java:82)
    at com.google.api.gax.rpc.StateCheckingResponseObserver.onError(StateCheckingResponseObserver.java:86)
    at com.google.api.gax.grpc.GrpcDirectStreamController$ResponseObserverAdapter.onClose(GrpcDirectStreamController.java:149)
    at io.grpc.PartialForwardingClientCallListener.onClose(PartialForwardingClientCallListener.java:39)
    at io.grpc.ForwardingClientCallListener.onClose(ForwardingClientCallListener.java:23)
    at io.grpc.ForwardingClientCallListener$SimpleForwardingClientCallListener.onClose(ForwardingClientCallListener.java:40)
    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)
Caused by: 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.
    at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:530)
    ... 22 more
]]product_name=CCBU][subsystem_exception_info]=[tid=Gax-3][version_number=CCBU_12_5_1_-1_-1_-1]: Information associated with the following logged exception
[id:9007]
```

Informações Relacionadas

Documentação da Cisco

- [Código de exemplo](#) Aplicativos CVA
- Fluxos de chamadas e arquitetura [do CVA Design](#).
- [Configure os serviços CVA no UCCE](#) usando o OAMP.
- [Configure os serviços CVA no PCCE](#) usando o PCCE Admin.
- Especificação de Elemento do Estúdio de Chamadas [de Fluxo de Diálogo](#)
- Especificação do elemento [DialogflowIntent](#) Call Studio
- Especificação do elemento [DialogflowParam](#) Call Studio
- [Transcrever a](#) especificação do elemento do Call Studio

Documentação do Google

- Habilitar [API de Fluxo de Diálogo](#)
- Habilitar [API de Voz para Texto na Nuvem](#) (Opcional)
- Habilitar [API de Texto para Voz na Nuvem](#) (Opcional)
- Ativar [Faturamento de Fluxo de Diálogo](#)
- Atualize para o [Enterprise Edition](#) para obter recursos avançados do Dialogflow.
- Habilite [modelos avançados](#) para obter os melhores resultados de reconhecimento de voz.
- Criar [Chave de Autenticação de Fluxo de Diálogo](#)
- Criar [chave de fala para texto](#)
- Criar [Chave de Texto para Fala](#)
- [Conceitos Básicos do Diálogo](#)
- [Configurando o agente de fluxo de diálogo](#)
- [Criando um agente de fluxo de diálogo](#)

[Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)