

# Solução de problemas de recursos do Unity Connection SpeechView

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do recurso SpeechView no Unity Connection. O SpeechView é um serviço de transcrição de voz para texto licenciado configurável no Unity Connection. Ele gera transcrições de mensagens de correio de voz com o uso de um serviço externo de transcrição chamado Spinvox, habilitado pela Nuance.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- [Configuração inicial do Microsoft Exchange](#)
- [Configuração do serviço do Unity Connection](#)
- [Vídeo suplementar para a configuração do Unity Connection](#)
- [Material de treinamento do Connection 8.0\(1\)](#)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no 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, você enfrenta um dos dois cenários quando há falhas de transcrição:

- Você experimenta mensagens distorcidas. Você recebe uma transcrição parcialmente em símbolos (#@\$#&\*) porque o sistema não consegue processar a mensagem completa.
- Você recebe uma notificação de falha de transcrição do Unity Connection. A falha de transcrição deve-se ao bug da Cisco ID [CSCts42004](#) (mensagem ambígua enviada de UCx em caso de falha na conversão do servidor de números). Nuance não pode transcrever a mensagem.

Nuance não consegue investigar nada mais que três dias. No entanto, as mensagens podem não ser convertidas corretamente devido aos seguintes motivos:

- A maioria das palavras na mensagem são inaudíveis devido a um distúrbio no áudio.
- Há muito ruído de fundo quando ou onde a mensagem é gravada.
- O idioma usado quando a mensagem é gravada não é o inglês.
- Um sotaque é usado pelo alto-falante que não é compreendido corretamente pelo sistema.
- A mensagem é falada muito rápido.

Se o arquivo WAV estiver incorreto (no formato errado, por exemplo), ele será rejeitado pelo sistema. Isso provavelmente se deve à qualidade ou complexidade do áudio. Neste ponto, uma atualização para o [SpeechView Pro](#) é normalmente sugerida (o que inclui assistência humana). No entanto, o serviço Professional SpeechView envolve transcrição automática, bem como assistência humana, para converter fala em texto e entregar a versão de texto da mensagem de voz para sua caixa de entrada de e-mail.

# Troubleshoot

Siga estas etapas para solucionar problemas do recurso SpeechView no Unity Connection:

1. Verifique se o domínio SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) do Unity Connection é o mesmo que o ambiente de e-mail roteável corporativo (não recomendado). Se estiver, então o SpeechView não funciona como esperado ([Caveats](#)).
2. Verifique se o Unity Connection utiliza uma compilação irrestrita. O SpeechView pode não funcionar corretamente com uma compilação irrestrita. Nos registros do SpeechView você pode 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 se o Microsoft Exchange 2007 ou 2010 é usado. Se um deles for usado, você deverá modificar o **conector de sendência configurado**. Insira este comando no shell de comandos do Microsoft Exchange:  
`Set-sendconnector "connector name" -forceHELO 1`  
Digite este comando para verificar:  
`Get-sendconnector "connector name" | format-list`
4. Para solucionar esse problema na "caixa de correio de transcrições", navegue até **Caixa de Correio > Fluxo de Correio > Opções de Entrega**. Clique na caixa de seleção **Encaminhamento de mensagem de entrega e para caixa de correio**, e esta mensagem será

exibida:

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

A mensagem de e-mail inicial a leva para a conta externa, mas quando a mensagem de retorno volta pelo Microsoft Exchange, ela é ligeiramente modificada e o Unity a rejeita. A origem do problema é que o Microsoft Exchange 2007 e 2010 adicionam **AUTH=<>** ao final do comando SMTP "MAIL FROM". Quando isso acontece, o Unity Connection rejeita o e-mail com um "Erro de formato de remetente 5.1.7". Um conector de envio dedicado para o Unity Connection deve ser configurado no Microsoft Exchange para impedir o envio de informações AUTH. Em seguida, o administrador deve ir manualmente para a shell de comandos do Microsoft Exchange e forçá-la a usar HELO em vez de EHLO nesse conector de envio.

5. Verifique o fluxo de e-mail com **run cuc smtpstest external@domain.com**. Esse processo normalmente é: Não é um teste válido a menos que o e-mail esteja deixando o ambiente de e-mail local do cliente. Um teste básico de validação de fluxo de correio SMTP. Isso não significa que um pedido de registro funcione. Útil para solucionar problemas de rodapés e assinaturas que os clientes normalmente têm em seus e-mails. Por exemplo: "Este é um aviso de confidencialidade....." Esses tipos de mensagens invalidam quaisquer solicitações de registro enviadas à Nuance. Quando a solicitação é enviada do Unity Connection, ela é criptografada localmente e enviada para fora. O dispositivo (Microsoft Exchange) adiciona o rodapé como texto simples porque o Nuance analisa as solicitações de registro que chegam. Nuance vê uma mensagem com uma parte não criptografada e rejeita automaticamente a mensagem. Assim, o Unity Connection envia uma solicitação de registro, mas uma resposta da Nuance nunca é recebida.
6. Defina os rastreamentos para a configuração inicial. **Note:** Para solucionar outros problemas, consulte o guia oficial de solução de problemas para obter mais rastreamentos. (Consulte a seção *Informações Relacionadas*.) Insira o log de rastreamentos na CLI e insira:

```
Set cuc trace enable SttService 10-15
Set cuc trace enable SMTP 12,15
```

Reproduza o problema. Envie uma mensagem de teste via CLI para um endereço SMTP externo (**execute cuc smtpstest external@domain.com**). Coletar os registros: Abra a RTMT (Real Time Monitoring Tool, Ferramenta de monitoramento em tempo real) e navegue até **Trace & Log Central > Coletar arquivos**. Escolha **Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next**. Selecione o Intervalo relativo e, em seguida, o Intervalo de tempo apropriado. Escolha um local para salvar e clique em **Concluir**. Zip e envie os rastreamentos por e-mail. Se uma mensagem for tocada por um scanner de e-mail, você verá essas mensagens nos registros, seguidas de rastreamentos de pilha de chamadas de erro:

```
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"
```

## Informações Relacionadas

- [Guia de solução de problemas do Cisco SpeechView](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)