

Unity Connection SpeechView-Funktion - Fehlerbehebung

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung für die SpeechView-Funktion von Unity Connection beschrieben. SpeechView ist ein konfigurierbarer, lizenzierter Transkriptionsdienst für Sprache in Text in Unity Connection. Es generiert Transkriptionen von Voicemail-Nachrichten mithilfe eines externen Transkriptionsservices namens Spinvox, der von Nuance unterstützt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- [Erstkonfiguration von Microsoft Exchange](#)
- [Unity Connection Service-Konfiguration](#)
- [Ergänzendes Video zur Unity Connection-Konfiguration](#)
- [Schulungsmaterial für Connection 8.0\(1\)](#)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unity Connection.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrund

In der Regel tritt eines von zwei Szenarien auf, wenn ein Transkriptionsfehler auftritt:

- Sie erhalten verstümmelte Nachrichten. Sie erhalten eine Transkription, die teilweise in Symbolen (#@\$#&*) enthalten ist, da das System die vollständige Nachricht nicht verarbeiten kann.
- Sie erhalten eine Benachrichtigung über einen fehlgeschlagenen Abonnement-Vorgang von Unity Connection. Der Transkriptionsfehler ist auf die Cisco Bug ID [CSCts42004](#) (Umgebungsmeldung gesendet von UCx, falls der Nuance-Server nicht konvertiert werden konnte) zurückzuführen. Nuance kann die Nachricht nicht transkribieren.

Nuance ist nicht in der Lage, etwas zu untersuchen, das älter als drei Tage ist. Nachrichten werden jedoch aus folgenden Gründen möglicherweise nicht richtig konvertiert:

- Die meisten Wörter in der Nachricht sind aufgrund einer Audiostörung unhörbar.
- Es ist viel Hintergrundgeräusch zu hören, wenn oder wo die Nachricht aufgezeichnet wird.
- Die Sprache, in der die Nachricht aufgezeichnet wird, ist nicht Englisch.
- Der Lautsprecher verwendet einen Akzent, der vom System nicht richtig verstanden wird.
- Die Nachricht wird zu schnell gesprochen.

Wenn die WAV-Datei falsch ist (z. B. im falschen Format), wird sie vom System abgelehnt. Dies ist wahrscheinlich auf die Audioqualität oder die Komplexität zurückzuführen. An diesem Punkt wird in der Regel ein Upgrade auf [SpeechView Pro](#) vorgeschlagen (dies beinhaltet auch die Unterstützung von Personen). Der professionelle SpeechView Service beinhaltet jedoch eine automatisierte Transkription sowie Unterstützung durch Menschen, um Sprache in Text zu konvertieren und die Textversion der Sprachnachricht an Ihren E-Mail-Posteingang zu senden.

Fehlerbehebung

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Fehlerbehebung für die SpeechView-Funktion von Unity Connection durchzuführen:

1. Überprüfen Sie, ob die SMTP-Domäne (Simple Mail Transfer Protocol) von Unity Connection mit der routingfähigen E-Mail-Umgebung des Unternehmens identisch ist (nicht empfohlen). Ist dies der Fall, funktioniert SpeechView nicht wie erwartet ([Caveats](#)).

2. Überprüfen Sie, ob Unity Connection einen unbeschränkten Build verwendet. SpeechView funktioniert möglicherweise nicht richtig mit einer unbeschränkten Build. In den SpeechView-Protokollen wird Folgendes angezeigt:

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

3. Stellen Sie fest, ob Microsoft Exchange 2007 oder 2010 verwendet wird. Wenn eine dieser Optionen verwendet wird, müssen Sie die **konfigurierte sendconnection** ändern. Geben Sie diesen Befehl in die Microsoft Exchange-BefehlsShell ein:

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

Geben Sie diesen Befehl ein, um zu überprüfen:

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

4. Um eine Fehlerbehebung für das Transkriptions-Postfach durchzuführen, navigieren Sie zu

Mailbox > Mailflow > Delivery Options. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Deliver Message Forwarding und to Mailbox**, und diese Nachricht wird angezeigt:

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

Die erste E-Mail-Nachricht sendet sie an das externe Konto, doch wenn die Rückmeldung über Microsoft Exchange eingeht, wird sie leicht geändert, und Unity lehnt sie ab. Die Ursache des Problems ist, dass Microsoft Exchange 2007 und 2010 AUTH=<> zum Ende des SMTP-Befehls "MAIL FROM" hinzufügt. In diesem Fall lehnt Unity Connection die E-Mail mit einem "5.1.7 Sender Format Error" ab. In Microsoft Exchange muss ein dedizierter Send Connector for Unity Connection eingerichtet werden, um das Senden der AUTH-Informationen zu verhindern. Der Administrator muss dann manuell die Microsoft Exchange Command Shell aufrufen und sie zwingen, statt EHLO auf diesem Send Connector HELO zu verwenden.

- Überprüfen Sie den E-Mail-Fluss mit **Ausführen von cuc smtpstest external@domain.com**. Dieser Vorgang ist in der Regel: Kein gültiger Test, es sei denn, die E-Mail verlässt die lokale E-Mail-Umgebung des Kunden. Ein grundlegender SMTP-Mailflow-Validierungstest. Das bedeutet nicht, dass ein Registrierungsantrag funktioniert. Hilfreich bei der Fehlerbehebung für Fußzeilen und Signaturen, die Kunden in der Regel für ihre E-Mails haben. Beispiel: "Dies ist eine Mitteilung zur Vertraulichkeit....." Diese Arten von Nachrichten ungültig machen Registrierungsanfragen, die an Nuance gesendet werden. Wenn die Anfrage von Unity Connection gesendet wird, wird sie lokal verschlüsselt und dann gesendet. Das Gerät (Microsoft Exchange) fügt die Fußzeile als Nur-Text hinzu, da Nuance Parsen für Registrierungsanfragen durchführt, die eingehen. Nuance sieht eine Nachricht mit einem nicht verschlüsselten Teil und lehnt die Nachricht automatisch ab. Unity Connection sendet also eine Registrierungsanfrage aus, aber eine Antwort von Nuance wird niemals empfangen.
- Legen Sie die Ablaufverfolgungen für die Erstkonfiguration fest. **Hinweis:** Weitere Informationen zur Behebung anderer Probleme finden Sie im offiziellen Leitfaden zur Fehlerbehebung. (Siehe den Abschnitt "*Zugehörige Informationen*".) Fügen Sie das Traces-Login in die CLI ein, und geben Sie Folgendes ein:

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

Reproduzieren Sie das Problem. Senden Sie eine Testnachricht über die CLI an eine externe SMTP-Adresse (**führen Sie cuc smtpstest aus external@domain.com**). Sammeln Sie die Protokolle: Öffnen Sie das Real Time Monitoring Tool (RTMT), und navigieren Sie zu **Trace & Log Central > Collect files**. Wählen Sie **Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next aus**. Wählen Sie den relativen Bereich und anschließend den entsprechenden Zeitbereich aus. Wählen Sie einen Speicherort aus, und klicken Sie auf **Fertig stellen**. Zippen und versenden Sie die Spuren per E-Mail. Wenn eine Nachricht von einem E-Mail-Scanner berührt wird, sehen Sie diese Meldungen in den Protokollen, gefolgt von Fehleraufrufen- Ablaufverfolgungen:

```
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"
```

Zugehörige Informationen

- [Cisco SpeechView-Fehlerbehebungsleitfaden](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)