

Unity Connection SpeechView 機能のトラブルシュート

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

この文書では、Unity Connection の SpeechView 機能をトラブルシュートする方法を説明します。SpeechView は Unity Connection の設定可能な、ライセンスされた音声テキスト変換サービスです。このサービスでは、Nuance を活用した Spinvox という外部音声テキスト変換サービスを使用してボイスメール メッセージの音声テキスト変換を生成します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- [Microsoft Exchange の初期設定](#)
- [Unity Connection サービスの設定](#)
- [Unity Connection の設定に関する補足のビデオ](#)
- [Connection 8.0\(1\) のトレーニング教材](#)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Unity Connection に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

背景説明

音声テキスト変換の障害が発生した場合は、通常、2種類のシナリオの1種類が発生します。

- メッセージが不明瞭に聞こえます。システムでメッセージ全体を処理できないため、部分的に記号 (#@\$#&*) を含む音声テキスト変換を受け取ります。
- Unity Connection から音声テキスト変換の障害通知を受信します。音声テキスト変換の障害は Cisco Bug ID [CSCts42004](#) (Nuance サーバで変換に失敗する場合 UCx から不明瞭なメッセージが送信される) が原因です。Nuance ではメッセージを変換できません。

Nuance では、3 日前よりも古い情報を調査できません。ただし、メッセージは次の原因で正しく変換されないことがあります。

- オーディオの障害が原因でメッセージのほとんどの単語が聞こえない。
- メッセージが記録されている場所または時点に多くの背景ノイズがある。
- メッセージが記録されたときに使用された言語が英語ではない。
- システムによって正しく認識されない話者のアクセントが使用されている。
- メッセージの発話が速すぎる。

WAV ファイルが正しくない (誤った形式など)、システムによって拒否されます。これは、通常は、オーディオ品質または複雑さが原因です。この時点で、通常は [SpeechView Pro](#) (人のサポートを含む) へのアップグレードが推奨されます。ただし、プロフェッショナル SpeechView サービスは、自動音声テキスト変換に加えて、音声をテキストに変換してこのボイスメッセージのテキスト バージョンを電子メールの受信箱に配信するための人間のサポートが含まれます。

トラブルシューティング

Unity Connection の SpeechView 機能をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

1. Unity Connection の Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) のドメインが、企業のルーティング可能な電子メールの環境 (非推奨) と同じであるかどうかを確認します。同じである場合、SpeechView は期待どおりに機能しません ([警告](#))。
2. Unity Connection で制限のないビルドを使用しているかどうかを確認します。SpeechView は制限のないビルドでは正しく動作しない場合があります。SpeechView ログで次の情報を確認できます。

```
|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 または 2010 が使用されているかどうかを判別します。このいずれかを使用している場合は、**設定されている sendconnector** を変更する必要があります。Microsoft Exchange のコマンド シェルに次のコマンドを入力します。

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

確認するには、このコマンドを入力します。

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

4. 「音声テキスト変換メールボックス」についてこれをトラブルシューティングするには、[Mailbox] > [Mailflow] > [Delivery Options] に移動します。[Deliver Message Forwarding and to Mailbox] チェックボックスをクリックします。次のメッセージが表示されます。

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

最初の電子メール メッセージは外部アカウントに配信されますが、Microsoft Exchange から戻る返信メッセージは若干変更されており、Unity によって拒否されます。問題の原因は Microsoft Exchange 2007 および 2010 が「MAIL FROM」SMTP コマンドの末尾に AUTH=<>to を追加することです。この場合、Unity Connection は「5.1.7 Sender Format Error」で電子メールを拒否します。AUTH 情報の送信を防止するためには、Unity Connection 専用の送信コネクタを Microsoft Exchange で設定する必要があります。管理者は、次に Microsoft Exchange コマンド シェルに手動で移動し、この送信コネクタで EHLO ではなく HELO を強制的に使用するようする必要があります。

5. `run cuc smtpstest external@domain.com` を使用して電子メールのフローを確認します。このプロセスは通常は、次のような特徴を持ちます。電子メールがお客様のローカル電子メール環境から出ない場合は、有効なテストではありません。基本 SMTP メールフロー検証テスト。これは、登録要求が機能することを意味しません。一般にお客様の電子メールにあるシグニチャおよびフッターをトラブルシューティングのために有用です。次に、例を示します。「This is a confidentiality notice.....」。このタイプのメッセージがあると Nuance に送信されるすべての登録要求が無効になります。要求が Unity Connection から送信されると、ローカル的に暗号化されて送信されます。Nuance では、受信する登録要求用に解析を行うため、デバイス (Microsoft Exchange) ではプレーン テキストとしてフッターを追加します。Nuance は暗号化されていない部分でメッセージを認識し、メッセージを自動で拒否します。したがって、Unity Connection では登録要求を送信しますが、Nuance から応答を受け取ることはありません。

6. 初期設定のトレースを設定します。注: その他の問題をトラブルシューティングするには、正式なトラブルシューティング ガイドで、詳細トレースを参照してください。(「[関連情報](#)」セクションを参照)。トレース ログを CLI に挿入し、次のように入力します。

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

問題を再現します。外部 SMTP アドレスに CLI でテスト メッセージを送信します (`run cuc smtpstest external@domain.com`)。ログを収集します。Real Time Monitoring Tool (RTMT) を開き、[Trace & Log Central] > [Collect files] に移動します。[Connection SMTP Server] > [Speechview Processor] > [Next] > [Next] を選択します。[Relative Range] を選択してから適切な [Time Range] を選択します。保存先を選択し、[Finish] をクリックします。トレースを圧縮し、電子メールで送信します。メッセージが電子メール スキャナによってタッチされると、エラー コール スタックトレースが続く次のメッセージがログに示されます。

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

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

関連情報

- [Cisco SpeechView トラブルシューティング ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)