



音声認識

この章は、次の項で構成されています。

- [CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動 \(P.14-2\)](#)
- [音声認識ガイダンスではなくタッチトーンガイダンスがユーザに再生される \(P.14-3\)](#)
- [「Voice-Recognition Services Are Not Available」 エラー プロンプト \(P.14-4\)](#)
- [ボイス コマンドは認識されるが、ユーザ名が認識されない \(P.14-4\)](#)
- [ボイス コマンドが認識されない \(P.14-5\)](#)
- [標準ガイダンスしかユーザに再生されない \(P.14-5\)](#)
- [ユーザが電話で設定を変更できない \(P.14-5\)](#)
- [Cisco Unity Diagnostic Tool のトレース ログの使用 \(P.14-6\)](#)
- [その他のログを使用したトラブルシューティング \(P.14-7\)](#)

CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動

音声認識に関する問題には、CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスを再起動することで解決するものがあります。

Cisco Unity Connection サーバ上のサービスを再起動する

-
- ステップ 1** Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 2** [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 3** CuVrt サービスが再開したら、[Nuance Watcher Daemon] を右クリックし、[停止] をクリックします。約 15 秒待ち、[Nuance Watcher Daemon] サービスを再び右クリックし、[開始] をクリックします。
- ステップ 4** Nuance Watcher Daemon サービスが再開したら、[Services Control Manager] ウィンドウを閉じ、該当するプロセスが起動するまで 1～2 分待ってから、音声認識にアクセスします。

音声認識機能が使用不能の場合またはボイス コマンドを認識しない場合は、[Windows タスク マネージャ] を調べて、次のプロセスが (示されているメモリ割り当てで) 実行されていることを確認します。

- Recserver.exe (~ 200,000K)
 - Compilation-server (~ 50,000K)
 - Nrcp-server
 - Nlm
-

別個の音声認識サーバ上のサービスを再起動する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection サーバの Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 2** [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 3** 音声認識サーバの Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- ステップ 4** [Services Control Manager] ウィンドウで、[Nuance Watcher Daemon] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。
- ステップ 5** Nuance Watcher Daemon サービスが再開したら、[Services Control Manager] ウィンドウを閉じ、該当するプロセスが起動するまで 1～2 分待ってから、音声認識にアクセスします。

音声認識機能が使用不能の場合またはボイス コマンドを認識しない場合は、[Windows タスク マネージャ] を調べて、次のプロセスが (示されているメモリ割り当てで) 実行されていることを確認します。

- Recserver.exe (~ 200,000K)

- Compilation-server (～ 50,000K)
- Mrcp-server
- Nlm

音声認識ガイドスではなくタッチトーンガイドスがユーザに再生される

次のトラブルシューティング手順を使用して問題の原因を特定し、解決します。

1. この問題が、音声認識を設定された 1 人のユーザに発生するのか、すべてのユーザに発生するのかを次の手順で確認します。
 - a. 音声認識を有効にするように class of service (CoS; サービス クラス) が設定されているかどうかを確認します。[Class of Service] ページの [Licensed Features] で、[Allow Users to Access Voice Recognition or Text to Speech for E-Mail] チェックボックスをオンにします。[Features] の [Allow Users to Use Voice Recognition] チェックボックスをオンにします。
 - b. 影響を受けたユーザまたはユーザ グループが適切な CoS に関連付けられていることを確認します。
 - c. 電話メニューの入力方式に音声認識が設定されていることを確認します。入力方式は、Cisco Unity Assistant Web ツールまたは Cisco Unity Connection Administration のいずれかで設定できます。
2. 音声認識サーバが正しく設定されていることを次の手順で確認します。
 - a. (ローカル サーバ構成と別個の音声認識サーバ構成の両方について) CuVrt サービスと Nuance Watcher Daemon サービスが実行されていることを確認します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」を参照してください。
 - b. Nuance Watcher Daemon サービスと関連付けられているすべてのプロセスが最適に実行されていることを確認します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」を参照してください。
3. 別個の音声認識サーバを使用している場合は、Nuance ライセンス ファイルが Connection サーバから音声認識サーバに転送されていることを次の手順で確認します。
 - a. Connection サーバの G:\Nuance\8.5.0\Licenses ディレクトリに Nuance ライセンス ファイルがあることを確認します。
 - b. Nuance ライセンス ファイルは、音声認識サーバの G:\Nuance\8.5.0\Licenses ディレクトリにも置かれている必要があります。このディレクトリが存在しない場合は、Connection サーバの Licenses ディレクトリを音声認識サーバ上の同じ場所にコピーします。
4. G.711 コーデックが使用されているかどうかを確認します。

Cisco Unity Connection 1.1(1) では、Connection 音声認識が機能するには、G.711 Mu-Law オーディオ形式が必要です。Connection サーバまたは電話システムが G.729a を使用している場合、G.729a プロンプトがインストールされている場合、またはグリーティングおよび名前が G.711 Mu-Law 以外のオーディオ形式で録音された場合、音声認識は機能しません。

Cisco Unity Connection 1.2(1) では、電話システムが G.729a を使用している場合、音声認識は機能しません。

「Voice-Recognition Services Are Not Available」 エラー プロンプト

次のエラー プロンプトがユーザに再生されることがあります。「Voice-recognition services are not available.Use the standard touchtones for the duration of the call.Please contact your system administrator if this situation persists」。この場合は、次のトラブルシューティング手順を実行します。

1. Connection サーバの Cisco Unity Connection ライセンスおよび（使用している場合は）音声認識サーバの Nuance ライセンスを確認します。ライセンスを受けたすべての音声認識セッションが使用されている可能性があります。Cisco Unity Connection ライセンスは、Program Files\Cisco Systems\Cisco Unity Connection\Licenses ディレクトリにあります。Nuance ライセンス ファイルは、Nuance\V8.5.0\Licenses ディレクトリにあります。
2. Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [Voice Recognition Server] を展開し、音声認識サーバの名前をクリックします。[Edit Voice Recognition Server] ページで、正しいアドレスが [IP Address] フィールドにリストされていることを確認します。

ボイス コマンドは認識されるが、ユーザ名が認識されない

CuVrt サービスと Nuance Watcher Daemon サービスを再起動します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」で、該当する手順を参照してください。

ボイス コマンドが認識されない

1. 優先されるボイス コマンドの表については、『Cisco Unity Connection ユーザ ガイド』を参照してください。音声認識の文法に関するファイルには、優先されるコマンドの同義語が多数含まれていますが、ユーザが発する可能性のあるすべての単語やフレーズに対応することは不可能です。最善のパフォーマンスを得るために、優先されるコマンドを使用することをユーザに勧めます。
2. Windows タスク マネージャを調べて、次の Nuance Watcher Daemon サーバ プロセスが（示されているメモリ割り当てで）実行されていることを確認します。
 - Recserver.exe（約 200,000K）
 - Compilation-server（約 50,000K）
 - Mrcp-server
 - Nlm
3. CuVrt サービスがアップデートされるまで待ちます（これには、最大 5 分かかることがあります）。または、CuVrt を再起動します。P.14-2 の「CuVrt サービスおよび Nuance Watcher Daemon サービスの再起動」で、該当する手順を参照してください。
4. 次のファイルが G:\Nuance\V8.5.0\mrcp ディレクトリにあることを確認します。
 - subscriber.gsl
 - directory.gsl
 - contacts.gsl
5. あるユーザ名の発音が音声認識システムによって認識されにくいという可能性がある場合は、そのユーザのニックネームまたは代替名を追加することを検討します。これらの機能はいずれも、一般的な読み方では発音されない名前に、異なる発音を追加するために使用できます（たとえば、Janet というユーザ名が「Jah-nay」と発音されるとします。代替名またはニックネームとして、「Jahnay」という発音を追加できます）。

ユーザのニックネームの追加については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーション ガイド』を参照してください。ユーザの代替名の追加については、『Cisco Unity Connection ユーザの移動、追加、変更 ガイド』を参照してください。どちらのガイドも、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

標準ガイダンスしかユーザに再生されない

これは、Cisco Unity Connection 1.x の既知の問題です。Connection のユーザおよび管理者は、Cisco Unity Connection Administration および Cisco Unity Assistant Web ツールで標準ガイダンスまたは簡易ガイダンスの設定を変更できますが、音声認識機能は、標準ガイダンスだけを使用するようにハードコーディングされています。簡易ガイダンスは、将来のリリースで実装されます。

ユーザが電話で設定を変更できない

これは、Cisco Unity Connection 1.x の既知の問題です。Connection ユーザがメイン メニューで「設定」と言うと、電話メニューのヘルプのオプションが再生されますが、メッセージ設定、個人用設定、および着信転送設定を電話で変更することはできません。これらのオプションは、将来のリリースで実装されます。

Cisco Unity Diagnostic Tool のトレース ログの使用

Cisco Unity Tools Depot の Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT; Cisco Unity Diagnostic Tool) では、音声認識に関する問題のトラブルシューティングに役立つ診断 Macro Traces および Micro Traces が提供されます。

Macro Traces

Voice User Interface/Speech Recognition Traces を設定します。

Micro Traces

- Conversation Development Environment (CDE)
 - 11 NamedProps Access
 - 16 Call Progress Diags
 - 20 CML Access
 - 22 Speech Recognition Grammar
- Media: Input/Output (MiuIO)
 - 11 Wave Play/Record Success/Failure
 - 25 Media Server
- Subscriber Conversation
 - 10 Call Progress
 - 15 NamedProps Access Failures
 - 26 General Failures
- Phrase Server
 - 15 Speech Recognition



(注) Macro Traces および Micro Traces の使用方法の詳細については、Cisco Unity Diagnostic Tool のヘルプを参照してください。

その他のログを使用したトラブルシューティング

イベント ログ ファイルにキャプチャされたエラー、警告、例外のトレースは、問題の原因を示していることがよくあります。また、問題を Cisco TAC に報告するとき、ログ ファイルを送信するように依頼される場合もあります。

音声認識に関する問題をトラブルシューティングするときは、次のログ ファイル ディレクトリにエラーや警告がないか調べます。

- Nuance\Logs
- C:\WINDOWS\System32\Logs

また、Windows の [イベント ビューア] の [アプリケーション] ログで CuVrt イベントについても調べます。CuVrt サービスのログの詳細度を高めるには、次の手順を実行します。

CuVrt サービスのログの詳細度を高める

ステップ 1 レジストリを開きます。

ステップ 2 HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\CuVrt に移動します。[Configuration] サブキーで、[Event Level] の値を次のいずれかの値に変更します。

レベル	説明
0	すべてのログを抑制するために設定します。
5	部分的抑制：サービスの起動とシャットダウン、および一部のエラーが含まれます。
10	標準 (デフォルト)：部分的抑制レベルのログとその他のすべてのエラーが含まれます。
15	詳細：標準レベルのログと内部動作のログが含まれます。
20	すべて：詳細レベルのログと一部のレジストリ ログが含まれます。

ステップ 3 CuVrt サービスを再起動します。

- Windows の [スタート] メニューで、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] > [Services Control Manager] をクリックします。
- [Services Control Manager] ウィンドウで、[CuVrt] サービスを右クリックし、[再起動] をクリックします。

■ その他のログを使用したトラブルシューティング