

Unity Connection SpeechView功能故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对Unity Connection上的SpeechView功能进行故障排除。SpeechView是Unity Connection中可配置的许可语音到文本转录服务。它使用由Nuance提供支持的名为Spinvox的外部转录服务生成语音邮件消息的转录。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Microsoft Exchange初始配置](#)
- [Unity Connection服务配置](#)
- [Unity Connection配置的补充视频](#)
- [Connection 8.0\(1\)培训材料](#)

使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Unity Connection。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景

在出现转录故障时，您通常会遇到以下两种情况之一：

- 您会遇到消息损坏。您收到部分以符号(#@\$#&*)表示的转录，因为系统无法处理完整消息。
- 您会收到来自Unity Connection的转录失败通知。转录失败是由于Cisco Bug ID [CSCts42004 \(Ambiguous消息，从UCx发送，以防源服务器无法转换 \)](#)。Nuance无法转录消息。

Nuance无法调查超过三天的任何内容。但是，由于以下原因，邮件可能无法正确转换：

- 由于音频干扰，消息中的大多数字词都听不到。
- 记录消息时或在何处时会产生大量背景噪音。
- 录制留言时使用的语言不是英语。
- 扬声器使用系统无法正确理解的重音。
- 消息说得太快了。

如果WAV文件不正确（例如，格式错误），系统将拒绝它。这可能是由于音频质量或复杂性。此时，通常建议升级到[SpeechView Pro](#)（包括人力协助）。但是，专业的SpeechView服务涉及自动转录和人工协助，以便将语音转换为文本并将语音留言的文本版本传送到您的电子邮件收件箱。

故障排除

要对Unity Connection上的SpeechView功能进行故障排除，请执行以下步骤：

1. 检查Unity Connection的简单邮件传输协议(SMTP)域是否与公司可路由的邮件环境相同（不推荐）。如果是，则SpeechView不按预期工作([警告](#))。
2. 检查Unity Connection是否使用非受限的生成。SpeechView在不受限制的生成中可能无法正常工作。在SpeechView日志中，您可以看到：


```
|28688,,,SttService,15,Thread=SttMain;
class="com".cisco.unity.stt.service.TSPMessage;
Text content received: Attachment Error:
Client-Public key is not valid.
```
3. 确定是使用Microsoft Exchange 2007还是2010。如果使用其中一个，则必须修改已配置的**sendconnector**。在Microsoft Exchange命令外壳中输入以下命令：


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

 输入此命令以验证：


```
Get-sendconnector "connector name" | format-list
```
4. 要在“transcriptions mailbox”上对此进行故障排除，请导航至**Mailbox > Mailflow > Delivery Options**。单击“**传送邮件转发和到邮箱**”复选框，此消息显示：


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

 初始电子邮件消息会将其发送到外部帐户，但当返回的消息通过Microsoft Exchange返回时，会稍作修改，Unity会拒绝它。问题的根源是Microsoft Exchange 2007和2010在“MAIL FROM” SMTP命令的末尾添加**AUTH=<>**。发生此情况时，Unity Connection会拒绝电子邮件，并显示“5.1.7发件人格式错误”。必须在Microsoft Exchange中设置用于Unity Connection的专用发送连接器，以防止发送身份验证信息。然后，管理员必须手动进入Microsoft Exchange命令外壳，并强制其在该发送连接器上使用HELO而不是EHLO。
5. 使用run cuc smtpstest external@domain.com**检查邮件流**。此过程通常为：除非电子邮件离开客户的本地电子邮件环境，否则此测试无效。基本SMTP邮件流验证测试。这并不意味着注册请求有效。有助于排除客户电子邮件中通常包含的脚注和签名故障。例如：“这是保密通知.....”这些类型的消息使发送到Nuance的任何注册请求无效。当从Unity Connection发送请求时，请求会在本地加密，然后发送出去。设备(Microsoft Exchange)将页脚添加为纯文本，因为Nuance会解析传入的注册请求。Nuance会看到包含未加密部分的邮件，并自动拒绝该邮件。因此，Unity Connection会发出注册请求，但从未收到来自Nuance的响应。

6. 为初始配置设置跟踪。**注意：**要排除其他问题，请参阅官方故障排除指南了解更多详细信息。(请参阅“[相关信息](#)”部分。)将跟踪日志插入CLI，然后输入：

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

重现问题.通过CLI将测试消息发送到外部SMTP地址(运行cuc smtp test external@domain.com)。收集日志：打开实时监控工具(RTMT)，然后导航至“跟踪和日志中心”>“收集文件”。选择**Connection SMTP Server > Speechview Processor > Next > Next**。选择相对范围，然后选择适当的时间范围。选择要保存的位置，然后单击“完成”。压缩并通过电子邮件发送跟踪。如果邮件被电子邮件扫描程序触碰，您会在日志中看到以下邮件，后跟错误调用栈跟踪：

```
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"
```

相关信息

- [Cisco SpeechView故障排除指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)