Dépannage de CVP Customer Virtual Assistant (CVA)

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Fond

Dépannage

- Niveaux de suivi et collecte du journal
  - Serveur vocal Cisco VVB
  - Google Dialogflow
- Problèmes les plus courants
  - Impossible d'afficher les détails dans NOAMP lorsque Cisco VVB est sélectionné
  - Impossible d'afficher la fonctionnalité CVA dans SPOG
  - Le serveur vocal est désactivé tandis que le VVB/moteur est activé
  - Le serveur VXML tombe en panne au milieu de l'appel
  - Cisco VVB ne peut pas communiquer avec Google Dialogflow
  - Aucun scénario d'entrée
  - Clé Json Incorrecte
  - Problème dans la configuration du compte de service
  - Mauvaise langue définie dans l'application CallStudio
  - Problème d'énoncé unique avec le projet DF
  - Problème de synchronisation NTP

Informations connexes

- Documentation Cisco
- Documentation Google

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la fonctionnalité CVA du portail vocal client (CVP).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) version 12.5

- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.5
- CVP version 12.5
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (CVVB) 12.5
- Google Dialogflow

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.5
- CVP version 12.5
- Navigateur vocal virtualisé Cisco (Cisco VVB) 12.5
- Google Dialogflow

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.

Fond

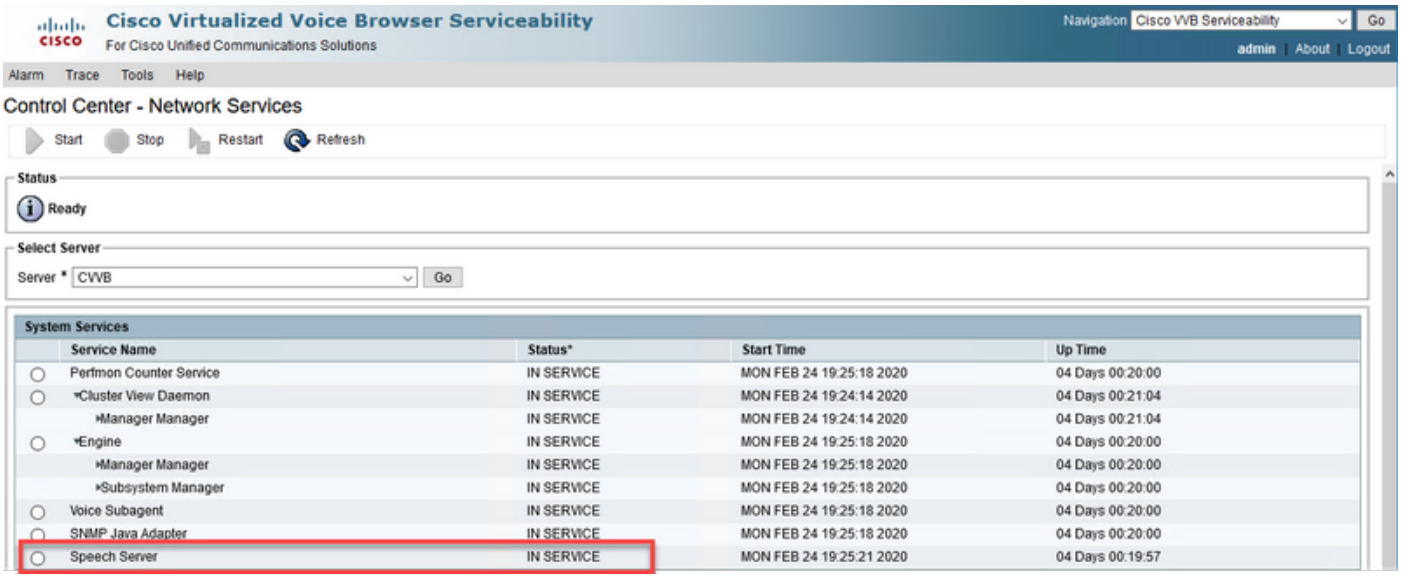
CVP 12.5 introduit la fonctionnalité Customer Virtual Assistant (CVA), dans laquelle vous pouvez utiliser les services Google Text to Speech (TTS), Auto Speech Recognition (ASR) et Natural Language Processing (NLP). Cette fonctionnalité prend en charge les interactions humaines qui vous permettent de résoudre les problèmes rapidement et plus efficacement dans le cadre de la réponse vocale interactive (IVR) avec le traitement du langage naturel. Ce document se concentre sur le dépannage, si vous voulez en savoir plus sur la configuration CVA, consultez ce document Configurer CVP Customer Virtual Assistant (CVA)

Dépannage

La plupart des problèmes détectés dans le déploiement CVA peuvent être identifiés via les journaux Speech Server. Vous devez d'abord vous assurer que le serveur vocal est actif.

Étape 1. Sur le CVVB, accédez à Cisco VVB Serviceability.

Étape 2. Sur la page de facilité de maintenance, accédez à Outils > Services réseau. Assurez-vous que Speech Server est à l'état IN SERVICE.



Ensuite, avant d'activer les suivis et de collecter les journaux, vous pouvez tester et dépanner la réponse Dialogflow en fonction des intentions de l'agent virtuel Dialogflow.

Par exemple, essayez de répondre au message d'accueil par défaut.

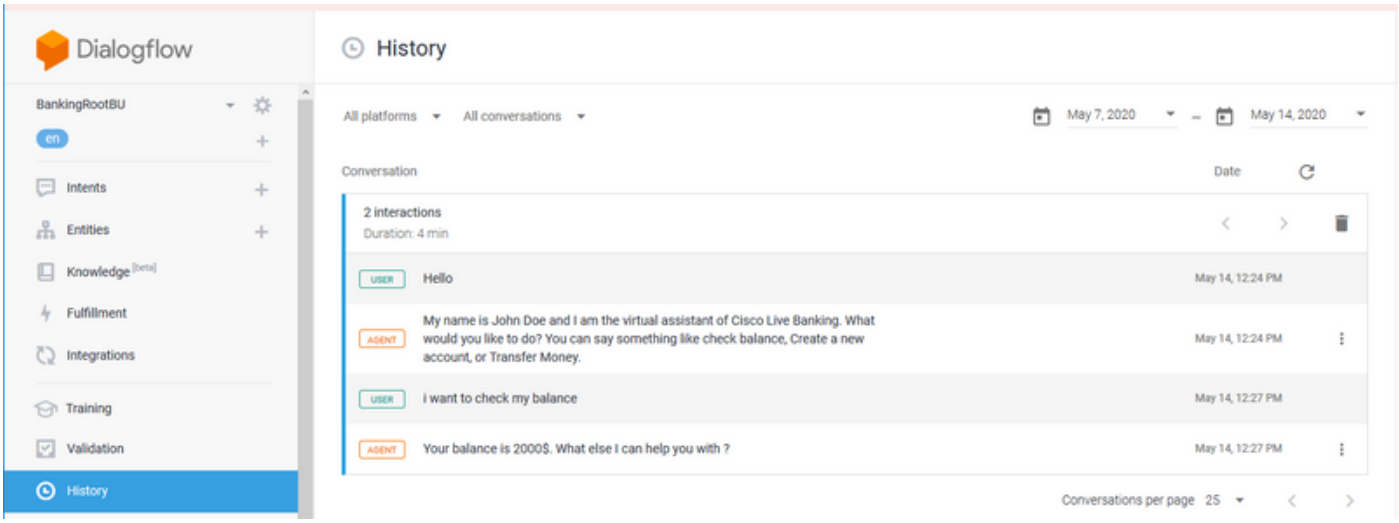
Dans l'agent virtuel Dialogflow à droite, tapez hello, puis Entrée. Vous pouvez voir la réponse au message de bienvenue.



Vous pouvez également vérifier l'historique de la conversation de l'agent.

Étape 1. Sélectionnez Historique dans l'agent virtuel Dialogflow.

Étape 2. Dans la page d'historique, sélectionnez la dernière conversation. Vous voyez toute l'interaction entre l'agent virtuel et l'appelant, comme le montre l'image.



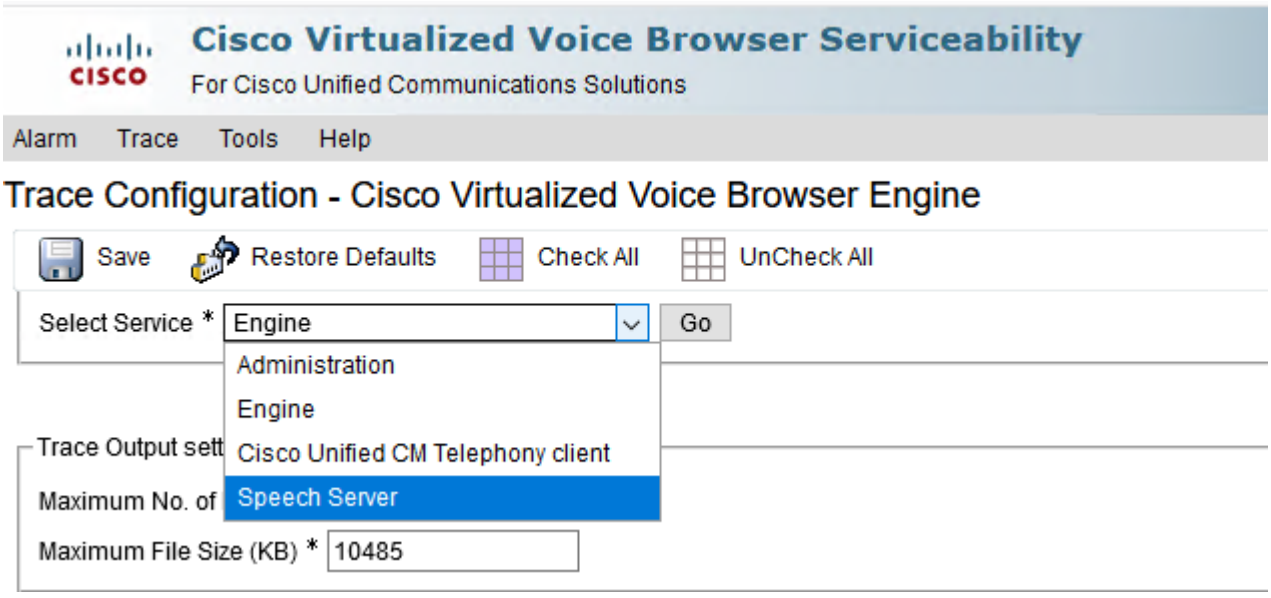
Niveaux de suivi et collecte du journal

Serveur vocal Cisco VVB

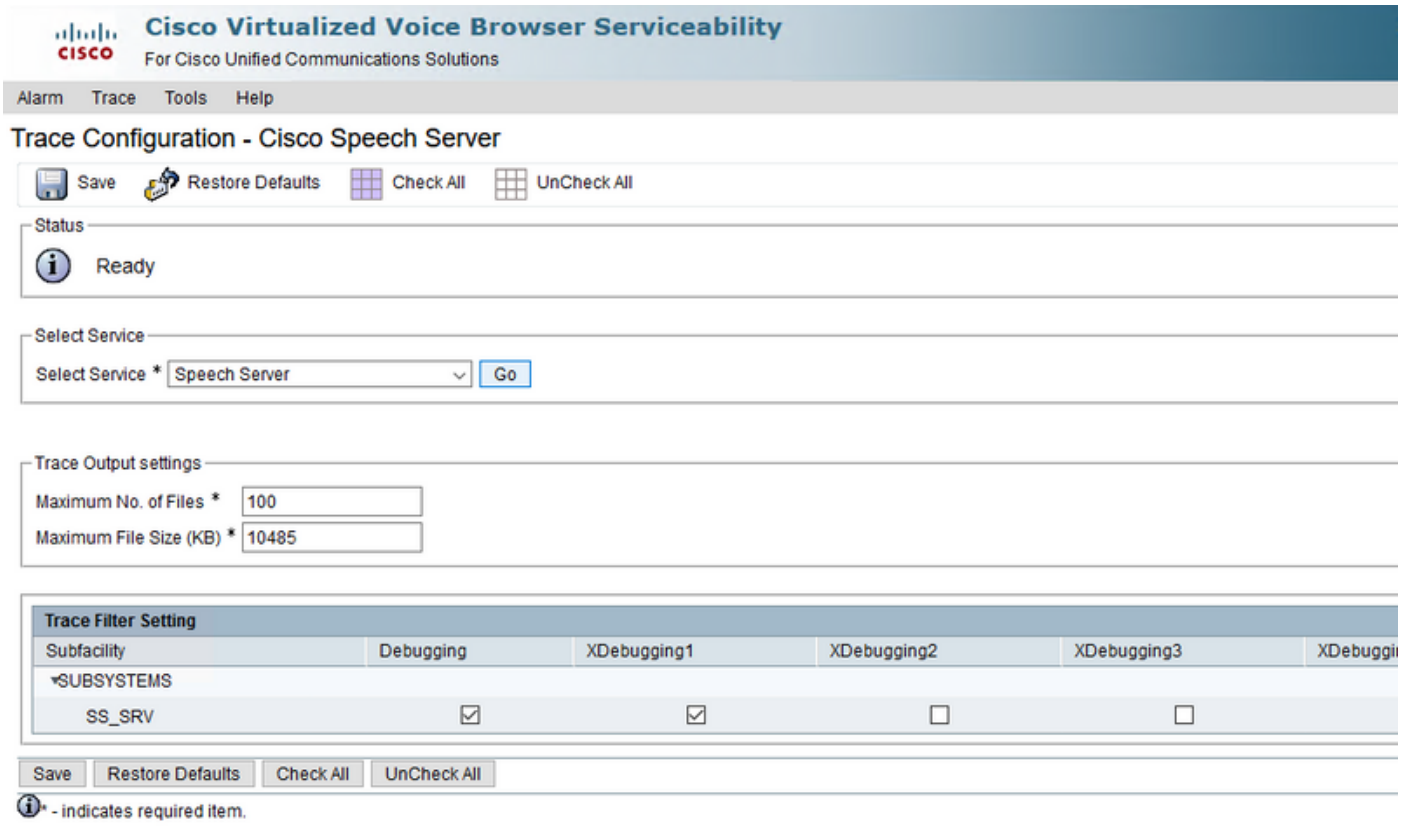
Pour activer les journaux Speech Server, procédez comme suit :

Étape 1. Sur la page Cisco VVB Serviceability, accédez à : Trace > Configuration .

Étape 2. Sélectionnez Speech Server.

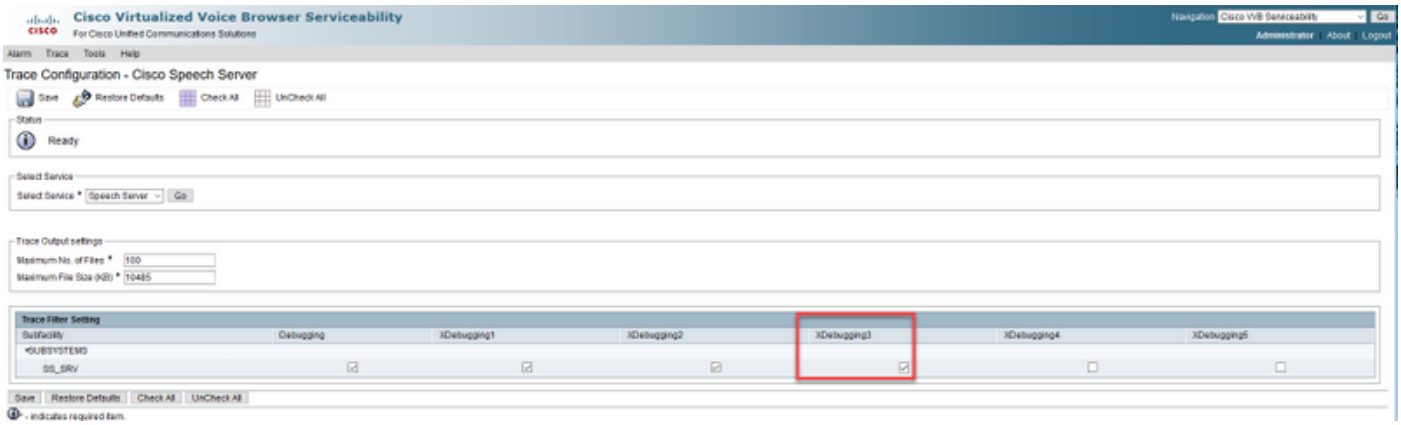


Étape 3. Maintenant, vous voyez le niveau par défaut des suivis définis.



⚠ Mise en garde : Le niveau de trace du serveur vocal doit être augmenté afin de voir l'échange de messages entre le serveur vocal VB Cisco et Google Dialogflow. Cependant, lorsque vous augmentez le niveau de suivi Speech Server, le système peut subir une dégradation des performances. Veillez à effectuer cette opération en dehors de la période de production ou dans un environnement de laboratoire.

Étape 4 Augmentez le niveau de suivi Speech Server à XDebuggin3 afin de voir le flux de messages entre Cisco VVB Speech Server et Google Dialogflow.



Les journaux du serveur vocal ne sont pas disponibles via l'outil RTMT (Real Time Monitor Tool). Vous devez donc les télécharger via l'interface de ligne de commande (CLI) de Cisco VVB.

```
file get activelog speechserver/logs/SpeechServer
```

```
file view activelog speechserver/logs/SpeechServer/*.log
```

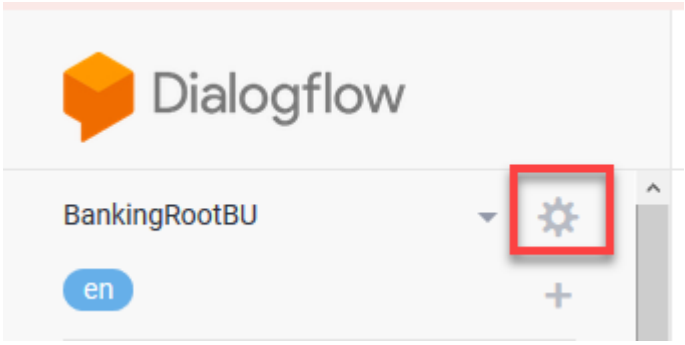
Google Dialogflow

Voici deux journaux principaux qui peuvent être utilisés pour dépanner l'intégration de Cisco CVA avec Google Dialogflow : Google Stackdriver et journaux d'activité.

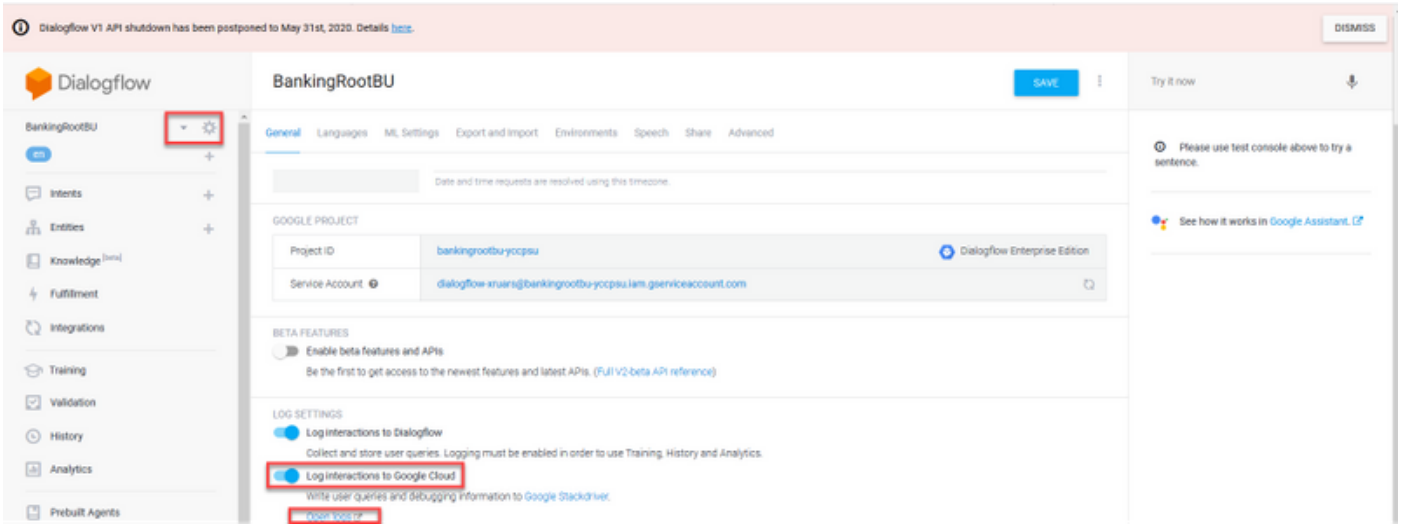
Remarque : L'activation des journaux Google entraîne des frais supplémentaires pour l'utilisation de l'API.

Google Stackdriver vous aide à suivre les demandes de l'appelant à l'agent virtuel et les réponses respectives. Voici les étapes pour activer et collecter les journaux de Google Stackdriver.

Étape 1. Sur l'agent virtuel Dialogflow, cliquez sur l'icône des paramètres.

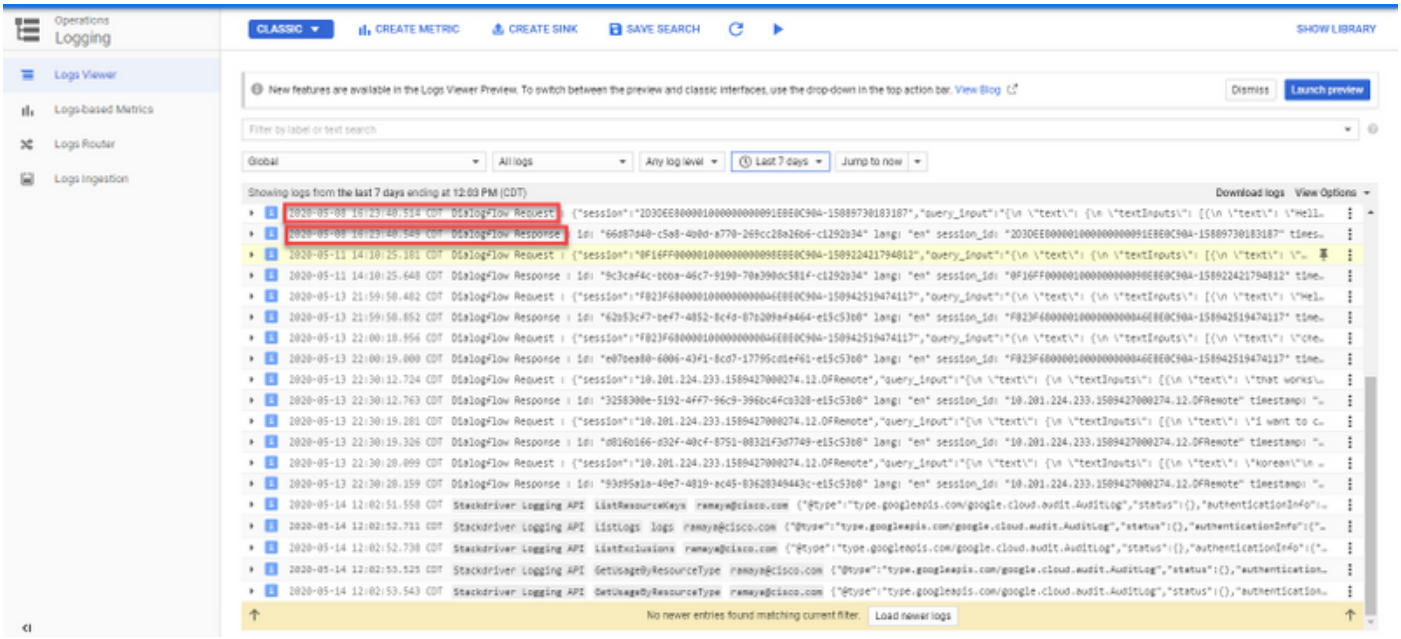


Étape 2. Dans la fenêtre des paramètres, faites glisser les interactions de journal sur Google Cloud barre à droite afin que vous activiez les journaux. Vous voyez le pilote Google Stack activé et l'option pour ouvrir les journaux.



Étape 3. Passez quelques appels afin de recréer le problème et cliquez sur Open logs. Vous voyez les demandes à l'agent virtuel et les réponses.

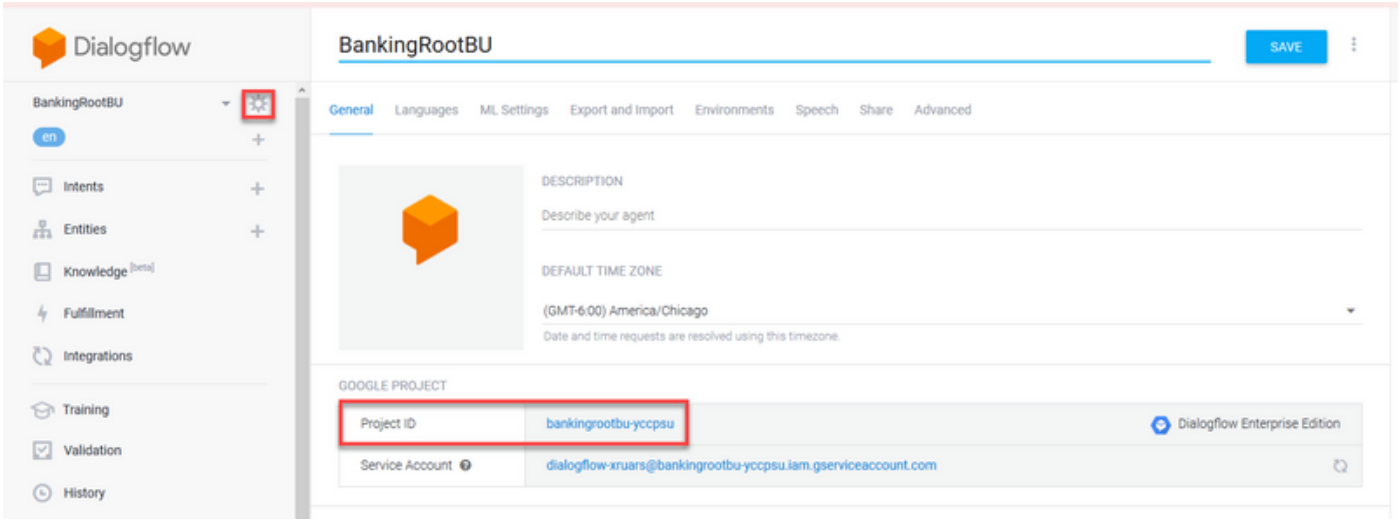
Remarque : Vous pouvez utiliser l'ID de session dans les journaux Strackdriver, qui est le même que CALLGUID dans les journaux CVP et callid dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, pour suivre l'appel de bout en bout de CVP à l'agent virtuel Dialogflow.



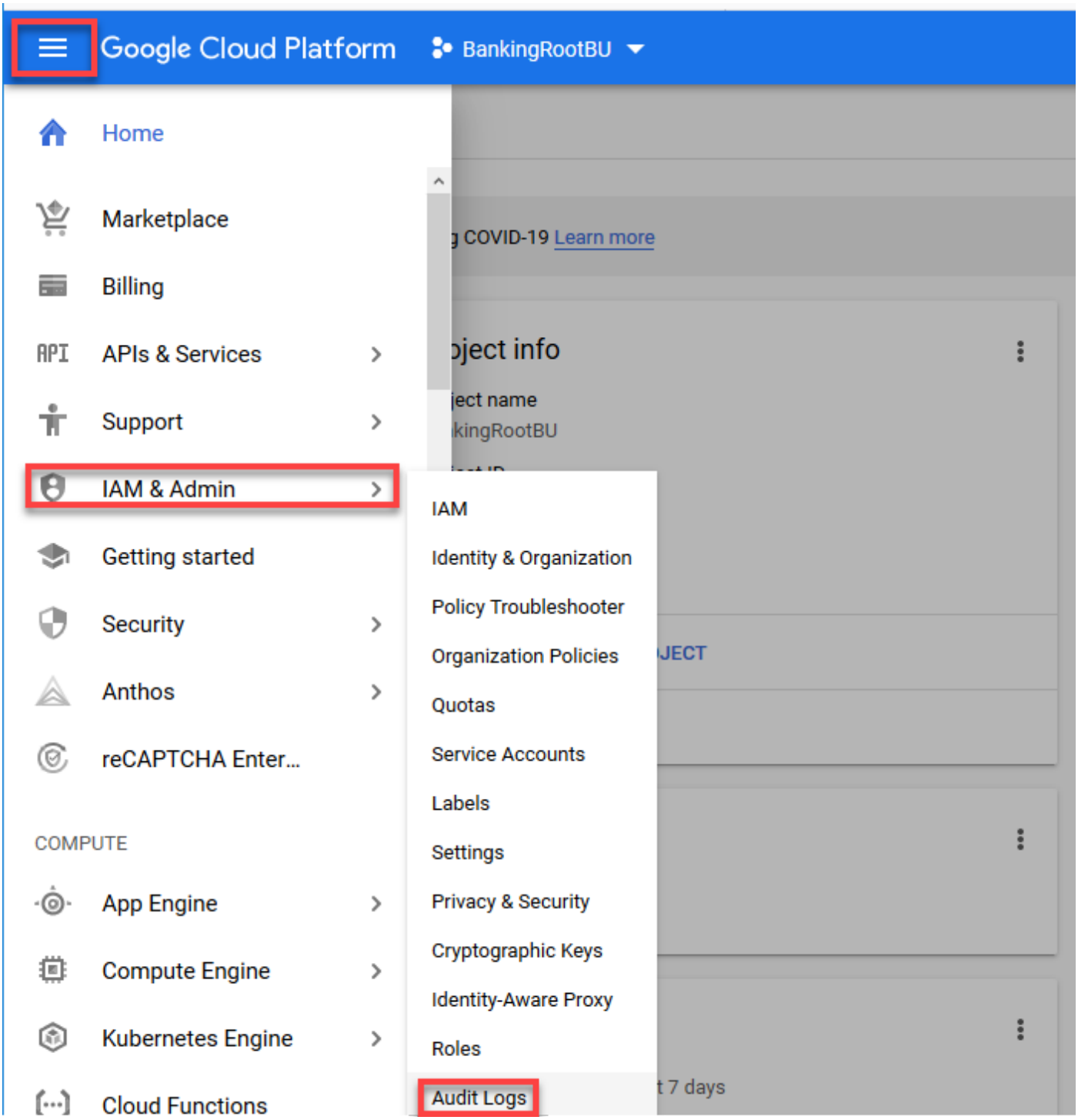
Les journaux d'activité enregistrent en gros toutes les activités qui se déroulent sur le projet Google. La fonctionnalité CVA est principalement liée aux activités Dialogflow. Par conséquent, pour résoudre les problèmes CVA, il vous suffit d'activer les activités Dialogflow.

Voici les étapes pour activer et collecter les journaux d'activité Dialogflow

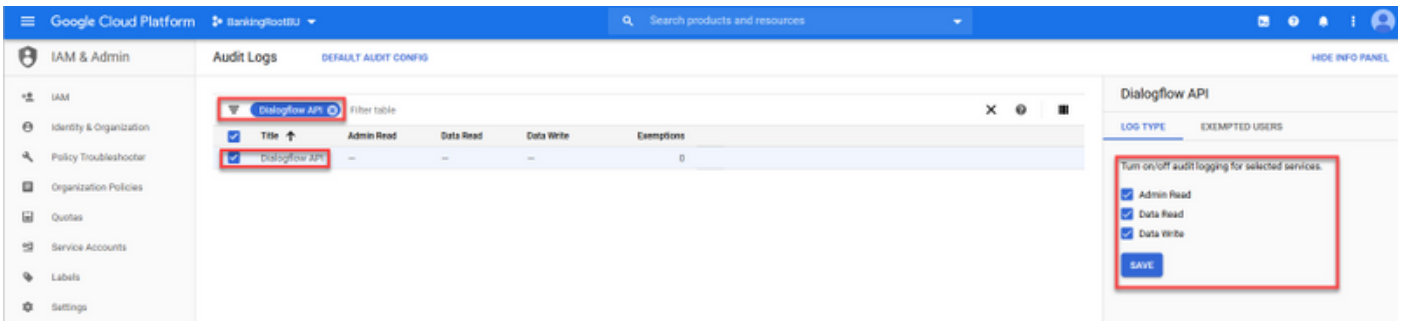
Étape 1. Dans la fenêtre des paramètres de l'agent virtuel Dialogflow, cliquez sur l'ID de projet, comme indiqué dans l'image.



Étape 2. Sur la plate-forme Google Cloud, cliquez sur les barres de paramètres dans le coin supérieur gauche. Accédez ensuite à IAM & Admin > Audit Logs.

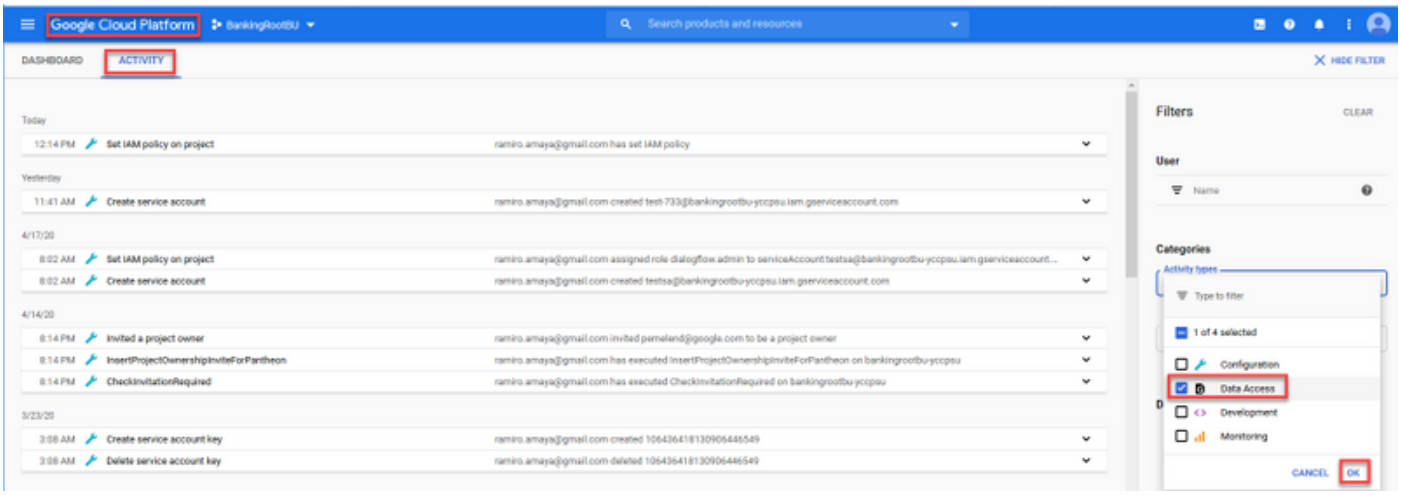


Étape 3. Dans la fenêtre Journaux d'audit, tapez Dialogflow pour filtrer tous les journaux. Cochez la case Dialogflow API et toutes les autorisations sur le côté droit comme indiqué dans l'image.

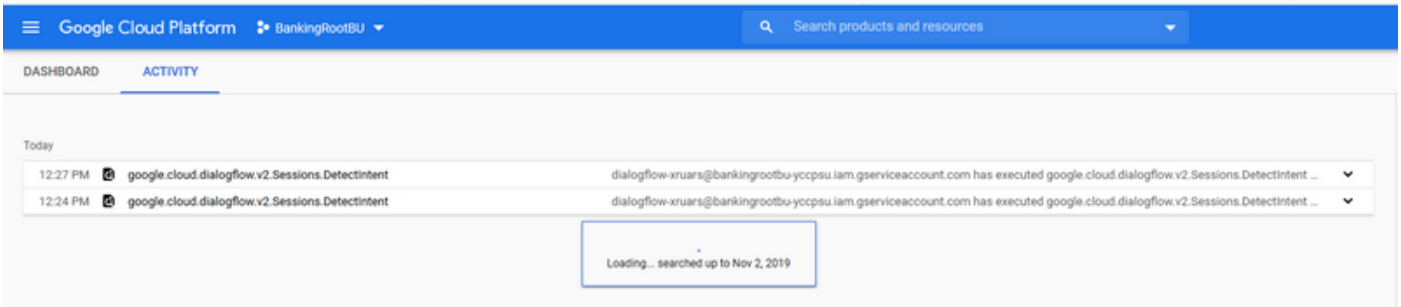


Étape 4. Cliquez sur Google Cloud Platform et sélectionnez l'onglet Activity (Activité).

Étape 5. Dans la partie droite de la section Catégories, cliquez sur les types d'activité. Décochez toutes les activités, cochez uniquement Accès aux données et cliquez sur OK.



Les activités liées à Dialogflow s'affichent maintenant dans la fenêtre Activité.

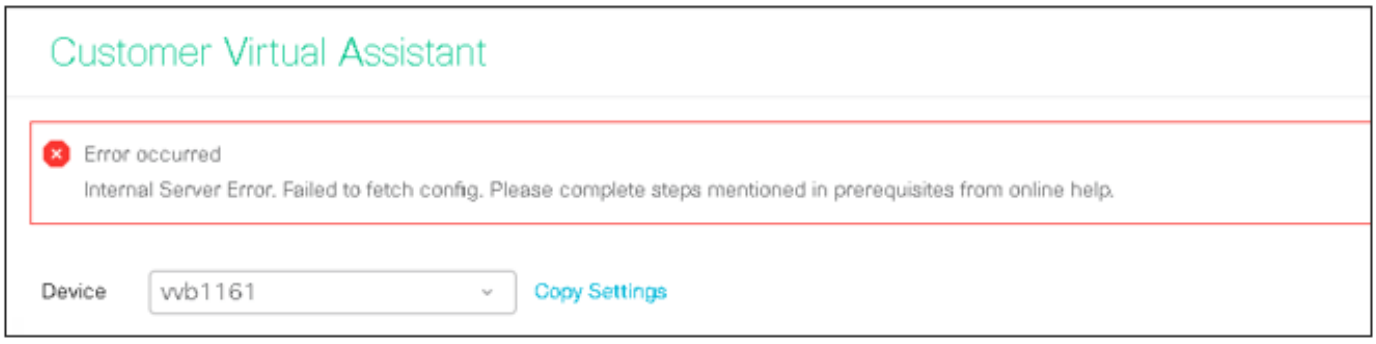


Problèmes les plus courants

Il s'agit des problèmes les plus courants rencontrés lors de l'intégration de Cisco CVA et de Google.

Impossible d'afficher les détails dans NOAMP lorsque Cisco VVB est sélectionné

Ce problème est principalement lié à l'échange de certificats entre Cisco VVB et le serveur CVP Operations Manager (OAMP) via l'interface utilisateur de configuration New OAMP (NOAMP).



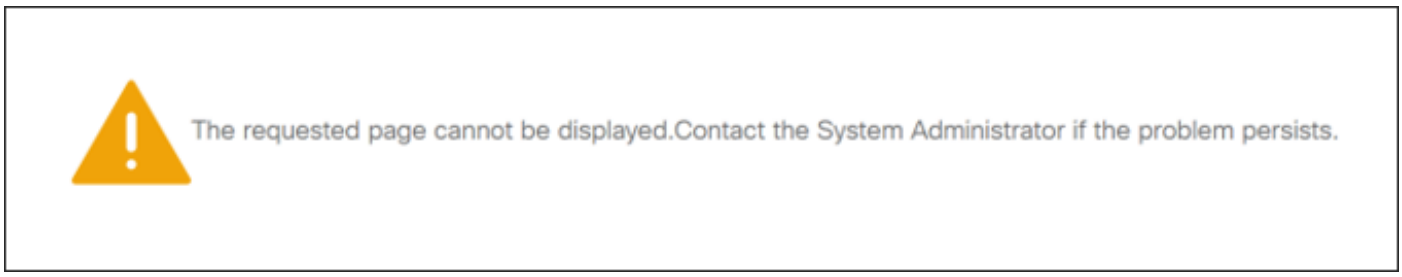
Dans les journaux OAMP (C:\Cisco\CVP\Logs\OAMP\)

```
32337: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:47.121 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Nov 21, 2019 7:30
AM][build_type=rel][exception=javax.net.ssl.SSLHandshakeException: sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid certification path to requested target
                    at sun.security.ssl.Alerts.getSSLException(Alerts.java:192)
                    at sun.security.ssl.SSLSocketImpl.fatal(SSLSocketImpl.java:1946)
                    at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:316)
                    at sun.security.ssl.Handshaker.fatalSE(Handshaker.java:310)
                    at sun.security.ssl.ClientHandshaker.serverCertificate(ClientHandshaker.java:1639)
                    at sun.security.ssl.ClientHandshaker.processMessage(ClientHandshaker.java:223)
                    at sun.security.ssl.Handshaker.processLoop(Handshaker.java:1037)


32345: 10.64.82.199: Jan 06 2020 08:02:53.636 +0530: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Nov 21, 2019 7:30
AM][build_type=rel][exception=java.net.UnknownHostException: vvb1161
```

Impossible d'afficher la fonctionnalité CVA dans SPOG

Cette erreur s'affiche dans le panneau de verre unique (SPOG) de la station de travail d'administration PCCE (AW)



Dans les journaux AW Tomcat (C"\icm\tomcat\logs\CCBU*), vous voyez :

```
0000014128: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.842 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=10.10.10.211][method_name=GET][parameter_name={
}][port.orig=60957][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/redirect/https:/cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js][usr
=]: Request start
0004199638: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO:  User name: , service:
redirect, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1LAB, access: FULL
0004199639: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.847 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO:  URL to connect :
https://cvvb.cc.lab/speechconfig/components/js/customerVirtualAssistant.bundle.js
0004199642: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.891 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REST_API_INFO:  IOException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed: sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: unable to find valid
 certification path to requested target
0000014130: 10.20.10.10: Jan 27 2020 18:57:16.893 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-2-6-REQUEST_END:
%[PARAM_TIME_ELAPSED=50]: Request complete
```

Ce problème est principalement lié à l'ajout de la VVB Cisco dans le SPOG et à l'échange de certificats entre la VVB Cisco et l'AW.

Le serveur vocal est désactivé tandis que le VVB/moteur est activé

Dans ce scénario, un message d'erreur est diffusé à l'appelant (error.wav).

Si les invites TTS (Text to Speech) ou audio sont mises en cache, l'invite initiale est lue.

Dans les journaux Speech Server, vous voyez :

```
88887: Dec 21 10:01:02.835 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
88888: Dec 21 10:01:02.839 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: GRPC client Created Successfully
88889: Dec 21 10:01:02.840 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio waiting time: 5000
88891: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] GRPCClient::setErrorOccured::Error Occured In GRPC
88892: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: No response recieved from DF
88893: Dec 21 10:01:02.949 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: End of getInitialAudio
88894: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] Close GRPC client
88895: Dec 21 10:01:02.950 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=10Zju] playAndRecognize(): NO_RESOURCE
```

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.839,DialogFlow,enter,
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,
10.64.82.200.1576902622823.4.DFAudio,12/21/2019 10:00:22.979,DialogFlow,exit,
```

Le serveur VXML tombe en panne au milieu de l'appel

- Les appels sont abandonnés.
- Vous ne voyez aucun journal dans l'application VXML car le serveur VXML est en panne.
- Les journaux Speech Server affichent la dernière réponse de Google.
- Les journaux du moteur affichent une erreur de refus de connexion lorsque le moteur tente de communiquer avec le serveur VXML

Dans les journaux Cisco VVB (Engine/MIVR), vous voyez :

```
51797: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] Browser.fetchVxml(): got IOException e=:
 Exception=java.net.ConnectException: Connection refused (Connection refused)
51798: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:java.net.ConnectException: Connection refused (Connection refused)
51799: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:        at java.net.PlainSocketImpl.socketConnect(Native Method)
51800: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:        at java.net.AbstractPlainSocketImpl.doConnect(AbstractPlainSocketImpl.java:339)
51801: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:        at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connectToAddress(AbstractPlainSocketImpl.java:200)
51802: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:        at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:182)
51803: Jan 06 14:57:54.338 IST %MIVR-SS_VB-7-EXCEPTION:        at java.net.SocksSocketImpl.connect(SocksSocketImpl.java:392)
51823: Jan 06 14:57:54.339 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FEF5] VXMLDocumnet.loadbAndParse().aThread.run(): got vbe (VBEvent type) =
error.badfetch.http.404: Socket Error fetching req: http://10.64.82.200:7000/CVP/Server For details about Windows Sockets error codes,
please refer to Microsoft documentations; nested exception is:
        java.net.ConnectException: Connection refused (Connection refused)
```

Cisco VVB ne peut pas communiquer avec Google Dialogflow

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

```
28: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.126 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=grpc-default-executor-0} Recognition
Service :sessionId=<856B810000010000000000061EBE0C90A-158843973097070>,projectId=<cvatac-poc-d0q6>::sendText
29: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.263 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:
%[exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception][message_string=Recognition
Service :sessionId=<856B810000010000000000061EBE0C90A-158843973097070>,projectId=<cvatac-poc-d0q6>::Error from DF]: Server has caught an
exception
30: 10.201.224.234: May 02 2020 12:15:34.270 -0500: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 31, 1969 6:00
PM][build_type=rel][exception=com.google.api.gax.rpc.UnavailableException: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAVAILABLE: io exception
....
Caused by: io.grpc.netty.shaded.io.netty.channel.AbstractChannel$AnnotatedNoRouteToHostException: No route to host: /172.18.108.60:80
```

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, vous voyez soit Aucune ressource, soit Erreur selon le déploiement. Pour l'élément DialogFlow, vous voyez :

```
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:31.142,DialogFlow,enter,
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,element,error,error.noresource: NO_RESOURCE
10.201.224.233.1588439731111.57.DFAudio,05/02/2020 12:15:36.158,DialogFlow,exit,
```

Pour DFIntent, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:03.121,DFIntent,enter,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,element,error,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,DFIntent,exit,
10.64.82.200.1576936323089.24.DFRemote,12/21/2019 19:22:20.981,,element,error,
```

Aucun scénario d'entrée

Dans les journaux d'activité de l'application Call Studio, vous voyez :

```
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:05.465,DialogFlow,enter,
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.272,DialogFlow,interaction,noinput,1
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:18.273,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.081,DialogFlow,interaction,noinput,2
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:31.082,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,noinput,3
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:43.892,DialogFlow,interaction,audio_group,noinput_audio_group
10.64.82.200.1576918983543.21.DFAudio,12/21/2019 14:33:45.478,DialogFlow,exit,
```

Dans les journaux Cisco VVB (Engine/MIVR), vous voyez :

```
115069: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Start of getInitialAudio
115070: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Initial Audio is Empty
115071: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: trimLeadingSilence = 1
silenceSensitivity=5 trailingSilence=2000
115072: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: bargin status = false
115073: Dec 21 14:33:45.857 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: Wait for barge-in
115085: Dec 21 14:33:58.402 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] StreamingUtterance: Stopped Streaming Utterance
115086: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=MjI3] WFStreamingGatewayDialogServicesAdapterImpl: EXITING playAndRecognize()
115087: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] Heard:  noinput
115088: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA] playAndRecognize done.
115089: Dec 21 14:33:58.652 IST %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=101921MjI3NDZiMjVjMjk3Y2E5ZWJjNTAxYzc2YjU0YjdmZDA]
VBEventHandler::handleEvent event: noinput: noinput - recognition failed; nested exception is:
        com.cisco.dialogservices.RecNoInputException
```

Clé Json Incorrecte

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

```
704: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.346 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=grpc-default-executor-13}
RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921MGZlOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTljNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>:: createClient...
705: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.347 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=grpc-default-executor-13} Recognition Service
:sessionId=<101921MGZlOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTljNzBiMjg3ZGI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::initializing with config: com.cisco.language=en-US,
com.cisco.codec=ULAW, com.cisco.grammarId=field3@field.grammar, com.cisco.projectId=ciscoss-dev-9gkv, com.cisco.secureLogging=false,
com.cisco.sessionId=101921MGZlOGVjYjAyZjNmODYzZmU1YzViMTljNzBiMjg3ZGI, com.cisco.initialAudio=Hello, com.cisco.grammarString=nlp@dialogflow,
com.cisco.outputAudioSupport=true, confidence.level=0.4, inputmodes=voice
706: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.389 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=java.io.IOException: Unexpected exception
reading PKCS#8 data][message_string=Unable to get the credential Provider for Google Speech Service]: Server has caught an exception
707: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:47:32.391 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=java.io.IOException: Unexpected exception reading PKCS#8 data
        at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.privateKeyFromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:309)
        at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromPkcs8(ServiceAccountCredentials.java:286)
        at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromJson(ServiceAccountCredentials.java:210)
        at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:350)
        at com.google.auth.oauth2.ServiceAccountCredentials.fromStream(ServiceAccountCredentials.java:322)
```

Problème dans la configuration du compte de service

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

```
463: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.215 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for service:NLP,provider:ciscoss-dev-
9gkv1][message_string=Recognition Service :sessionId=<101921Yzg3OTZiZGM1Y2FlYjRjYjk1MzdjMGRhMThhMGYxMjU>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv1>::]:
Server has caught an exception
464: 10.64.82.185: Dec 21 2019 13:22:13.216 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=com.cisco.speechserver.config.ConfigurationNotAvailableException: Configuration entry not available for
service:NLP,provider:ciscoss-dev-9gkv1
        at com.cisco.speechserver.config.ConfigurationManager.getServiceAccountConfigOrThrow(ConfigurationManager.java:164)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.GoogleCredentialProvider.getServiceAccountKey(GoogleCredentialProvider.java:54)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.createSession(DialogFlowStreamingImpl.java:116)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.<init>(DialogFlowStreamingImpl.java:86)
        at com.cisco.speechserver.SpeechServerFactory.getStreamingClientInstance(SpeechServerFactory.java:67)
        at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.createClient(RecognizeServiceImpl.java:211)
        at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:87)
        at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onNext(RecognizeServiceImpl.java:65)
        at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onMessage(ServerCalls.java:248)
        at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.messagesAvailable(ServerCallImpl.java:263)
        at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1MessagesAvailable.runInContext(ServerImpl.java:687)
        at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
        at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
        at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
        at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
        at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)
```

Mauvaise langue définie dans l'application CallStudio

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

```
123: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:50.693 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::onCompleted::saying DF that I am onCompleted
124: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::ResponseApiStreamingObserver:from Google:
language_code: "fr-FR"

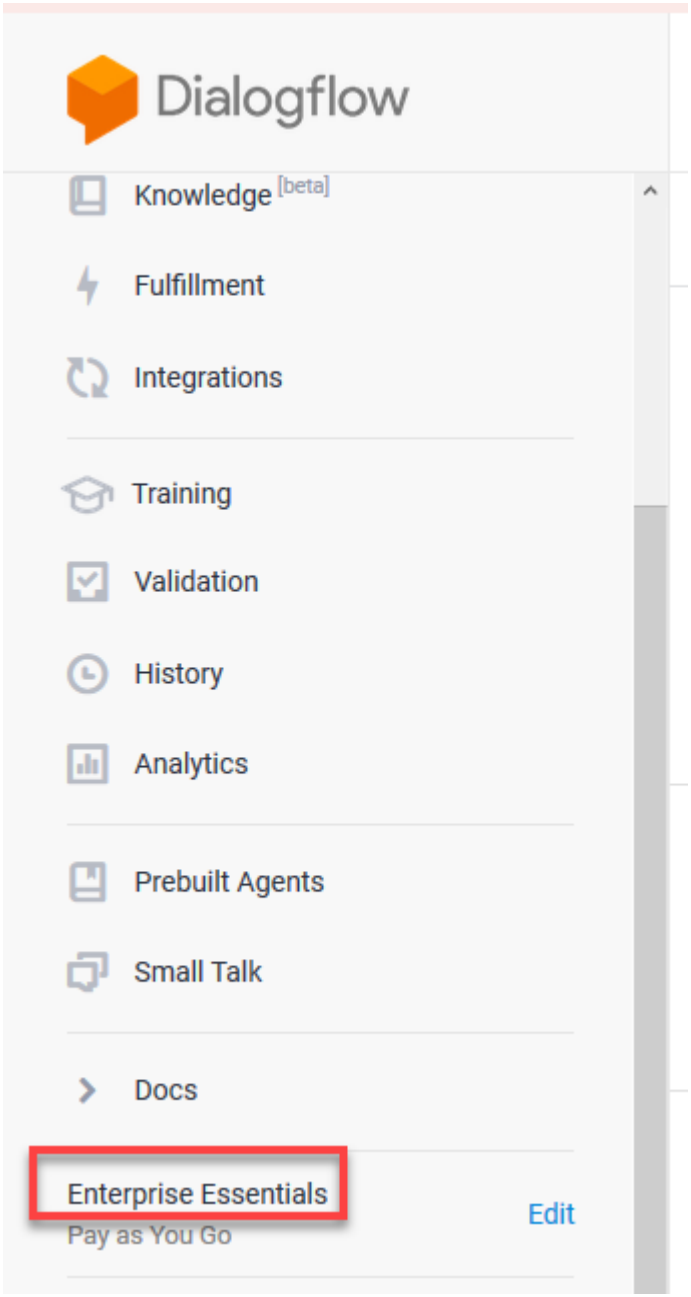
125: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.218 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=Gax-13} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::onCompleted
126: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.219 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_ERROR:  Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::No response from dialogflow
127: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG:  {Thrd=grpc-default-executor-2} Recognition Service
:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-9gkv>::closing the session
128: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.220 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED:
No response from
dialogflow][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921N2EwYTNkZjM5MTU2MWI5YWZlMzA4NTlxOGNlMTAzMzI>,projectId=<ciscoss-dev-
9gkv>::onCompleted:: internal error ]: Server has caught an exception
129: 10.64.82.185: Jan 07 2020 08:54:51.221 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30
AM][build_type=rel][exception=io.grpc.StatusRuntimeException: ABORTED: No response from dialogflow
        at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:530)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:138)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
        at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
        at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)
```

Problème d'énoncé unique avec le projet DF

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

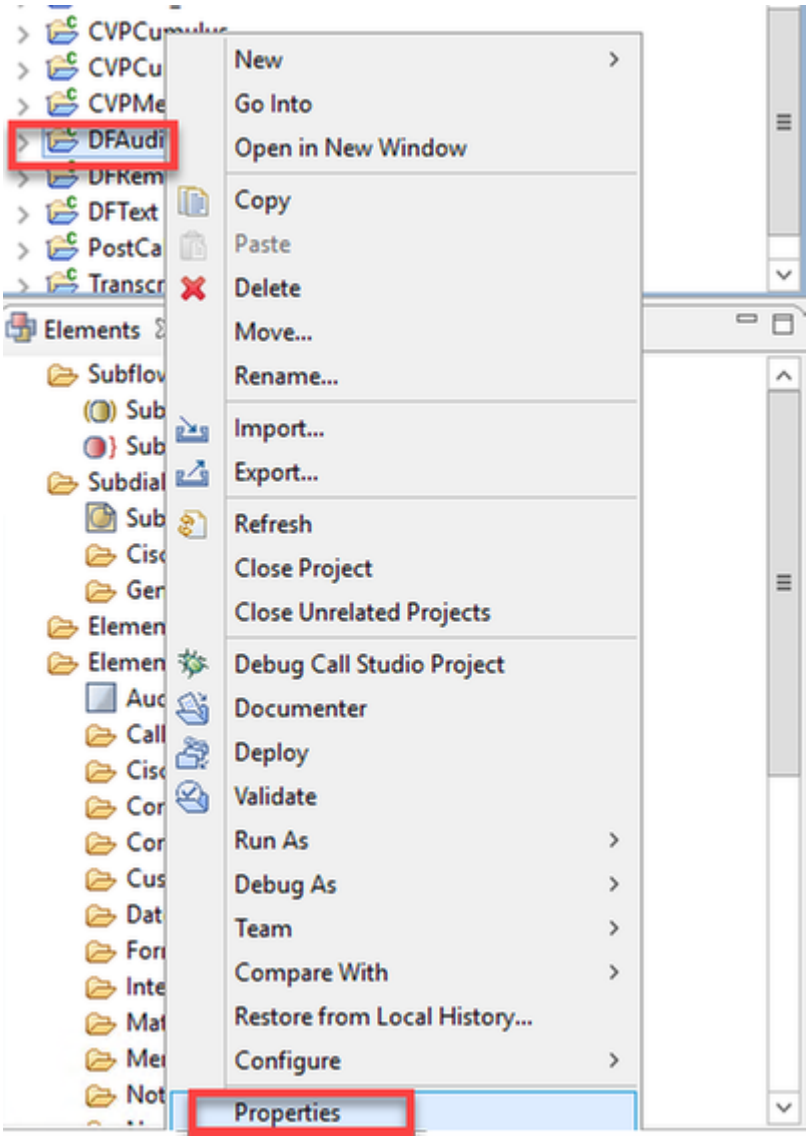
185: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.133 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-7-SS_DEBUG: {Thrd=grpc-default-executor-5}
Recognition Service :sessionId=<101921YmFlNzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNDc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::closing the session
186: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.134 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-SS_EXCEPTION: %[exception=io.grpc.StatusRuntimeException:
INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException: INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this
model.
][message_string=RecognizeServiceImpl:sessionId=<101921YmFlNzQzZWRhYWVlNmQxNTU0YTM2MDBjMTFmNDc2MGM>,projectId=<cvp-css-dev-s1mm>::onCompleted::
internal error]: Server has caught an exception
187: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:04:10.136 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel]
[exception=io.grpc.StatusRuntimeException: INTERNAL: io.grpc.StatusRuntimeException:
INVALID_ARGUMENT: While calling Cloud Speech API: Invalid recognition 'config': single_utterance=true not supported for this model.
at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:521)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkForDFError(DialogFlowResponseHandler.java:149)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowResponseHandler.checkResponseStatus(DialogFlowResponseHandler.java:122)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.getFinalResponse(DialogFlowStreamingImpl.java:267)
at com.cisco.speechserver.providers.google.df.DialogFlowStreamingImpl.onCompleted(DialogFlowStreamingImpl.java:176)
at com.cisco.speechserver.grpc.server.RecognizeServiceImpl$1.onCompleted(RecognizeServiceImpl.java:129)
at io.grpc.stub.ServerCalls$StreamingServerCallHandler$StreamingServerCallListener.onHalfClose(ServerCalls.java:259)
at io.grpc.internal.ServerCallImpl$ServerStreamListenerImpl.halfClosed(ServerCallImpl.java:283)
at io.grpc.internal.ServerImpl$JumpToApplicationThreadServerStreamListener$1HalfClosed.runInContext(ServerImpl.java:711)
at io.grpc.internal.ContextRunnable.run(ContextRunnable.java:37)
at io.grpc.internal.SerializingExecutor.run(SerializingExecutor.java:123)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)
][product_name=CCBU][subsystem_exception_info=][tid=grpc-default-executor-5][version_number=CCBU_12_5_1_-1_-1_-1_-1]:
Information associated with the following logged exception [id:9007]

Pour résoudre le problème lié à l'énoncé unique, vous disposez du plan Enterprise Essentials, comme illustré dans l'image, ou vous modifiez les propriétés de l'application call studio et définissez l'énoncé unique sur false.

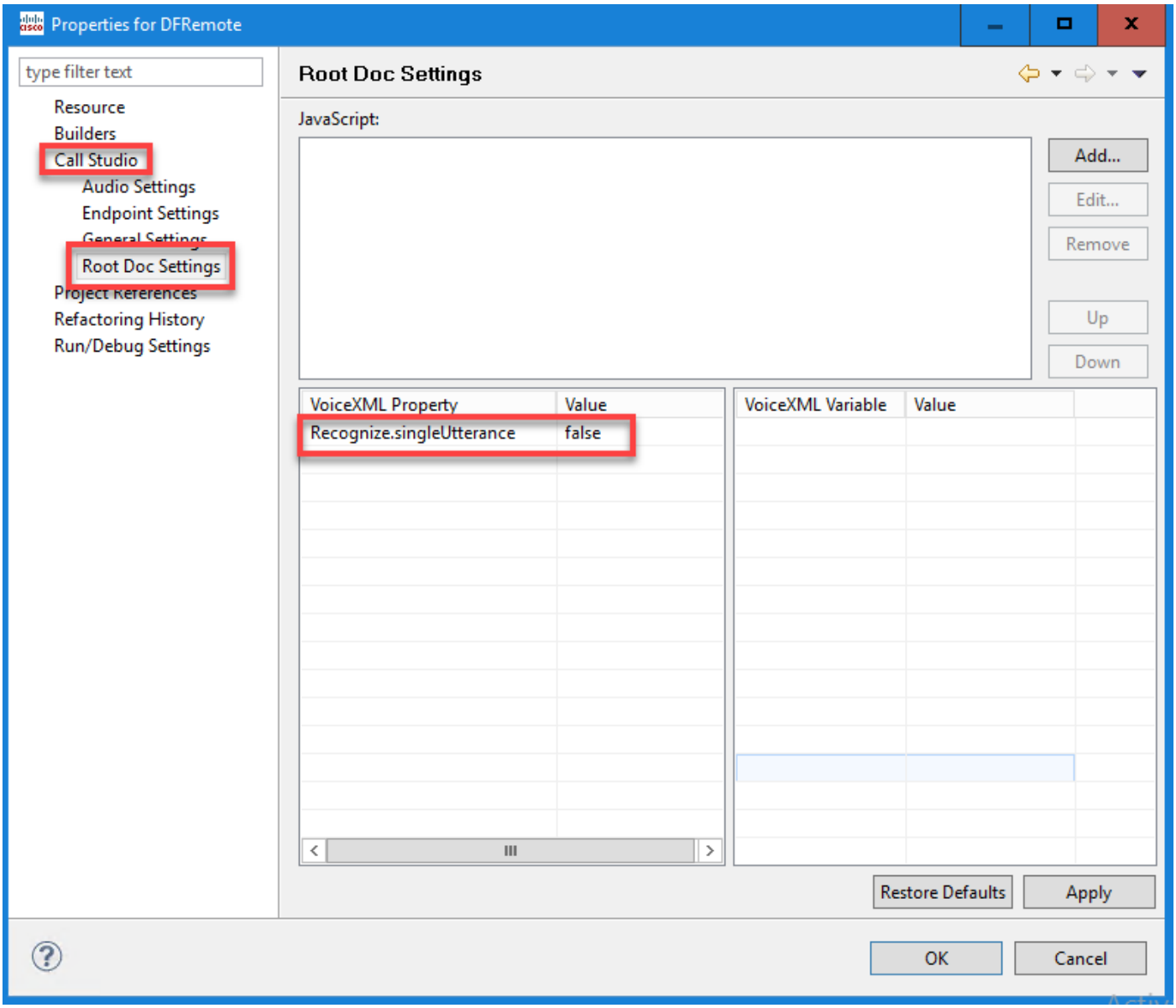


Pour modifier les paramètres d'énoncé unique dans l'application Call Studio, procédez comme suit :

Étape 1. Dans l’application Call Studio, cliquez avec le bouton droit et sélectionnez Propriétés.



Étape 2. Dans la fenêtre des propriétés, accédez à Call Studio > Root Doc Settings et dans la fenêtre VoiceXML Property, ajoutez Recognize.singleUtterance et définissez-la sur false.



Étape 3. Cliquez sur Ok pour l'enregistrer, puis validez et déployez l'application sur le serveur VXML.

Problème de synchronisation NTP

Dans les journaux du serveur vocal Cisco VVB, vous voyez :

```
101: 10.64.82.185: Jan 07 2020 09:23:12.516 +0530: %CCBU_12_5_SpeechServer-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 01, 1970 5:30 AM][build_type=rel][
exception=com.google.api.gax.rpc.UnauthenticatedException: io.grpc.StatusRuntimeException:
UNAUTHENTICATED: Request had invalid authentication credentials. Expected OAuth 2 access token, login cookie or other valid authentication credential.
 See https://developers.google.com/identity/sign-in/web/devconsole-project.
                        at com.google.api.gax.rpc.ApiExceptionFactory.createException(ApiExceptionFactory.java:73)
                        at com.google.api.gax.grpc.GrpcApiExceptionFactory.create(GrpcApiExceptionFactory.java:72)
                        at com.google.api.gax.grpc.GrpcApiExceptionFactory.create(GrpcApiExceptionFactory.java:60)
                        at com.google.api.gax.grpc.ExceptionResponseObserver.onErrorImpl(ExceptionResponseObserver.java:82)
                        at com.google.api.gax.rpc.StateCheckingResponseObserver.onError(StateCheckingResponseObserver.java:86)
                        at com.google.api.gax.grpc.GrpcDirectStreamController$ResponseObserverAdapter.onClose(GrpcDirectStreamController.java:149)
                        at io.grpc.PartialForwardingClientCallListener.onClose(PartialForwardingClientCallListener.java:39)
                        at io.grpc.ForwardingClientCallListener.onClose(ForwardingClientCallListener.java:23)
                        at io.grpc.ForwardingClientCallListener$SimpleForwardingClientCallListener.onClose(ForwardingClientCallListener.java:40)
                        at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor.runWorker(ThreadPoolExecutor.java:1128)
                        at java.base/java.util.concurrent.ThreadPoolExecutor$Worker.run(ThreadPoolExecutor.java:628)
                        at java.base/java.lang.Thread.run(Thread.java:834)
Caused by: io.grpc.StatusRuntimeException: UNAUTHENTICATED: Request had invalid authentication credentials.
 Expected OAuth 2 access token, login cookie or other valid authentication credential. See https://developers.google.com/identity/sign-in/web/devconsole-project.
                        at io.grpc.Status.asRuntimeException(Status.java:530)
                        ... 22 more
][product_name=CCBU][subsystem_exception_info=][tid=Gax-3][version_number=CCBU_12_5_1_-1_-1_-1_-1]: Information associated with the following logged exception
[id:9007]
```

Informations connexes

Documentation Cisco

- Exemple de code Exemples d'applications CVA
- CVA Design Callflows et Architecture.
- Configurer les services CVA dans UCCE à l'aide d'OAMP
- Configurez les services CVA dans PCCE à l'aide de PCCE Admin.
- Dialogflow Call Studio Element Specification
- DialogflowIntent Call Studio, élément de spécification
- DialogflowParam Spécification d'élément Call Studio
- Transcrire les spécifications des éléments Call Studio

Documentation Google

- Activer l'API Dialogflow
- Activer l'API de synthèse vocale dans le cloud (facultatif)
- Activer l'API de synthèse vocale dans le cloud (facultatif)
- Activer la facturation Dialogflow
- Effectuez une mise à niveau vers Enterprise Edition pour bénéficier des fonctionnalités avancées de Dialogflow.
- Activez les modèles améliorés pour obtenir les meilleurs résultats de reconnaissance vocale.
- Créer une clé d'authentification Dialogflow
- Créer une clé de synthèse vocale
- Créer une touche de synthèse vocale
- Notions de base sur Dialogflow
- Configuration de l'agent Dialogflow
- Création d'un agent Dialogflow

Assistance et documentation techniques - Cisco Systems

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.