

Configurar e solucionar problemas do CCE Virtual Assistant Voice

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[Projeto de fluxo de diálogo](#)

[O que é um fluxo de diálogos?](#)

[Configuração do Webex Control Hub](#)

[Configuração do CCE](#)

[Configuração do CVP](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Registros a serem coletados](#)

[Cenários](#)

[Orquestração](#)

[Falha de sincronização - CCEadmin](#)

[Falha de sincronização - CVVB](#)

[Falha na busca da configuração](#)

[Falha de chamada](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar o Virtual Assistant Voice (VAV) do Contact Center Enterprise (CCE) integrado com a CCAI (Inteligência Artificial) do Google Contact Center.

Contribuído por Ramiro Amaya Engenheiro do TAC da Cisco, Adithya Udupa, e Raghu Guvvala, Engenheiros da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versão 12.6
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.6
- Portal de voz do cliente (CVP)

- Diálogos do Google
- Hub de controle

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE versão 12.6
- CVP 12.6 ES6
- Diálogos do Google
- Hub de controle

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

O recurso Virtual Assistant Voice (VAV) permite que a plataforma IVR se integre a serviços de voz baseados em nuvem.

Este recurso suporta interações semelhantes a humanos que permitem resolver problemas de forma rápida e mais eficiente na RVI.

O recurso VAV anteriormente conhecido como Customer Virtual Assistant (CVA) foi aprimorado para os clientes faturados pela Cisco no CCE 12.6. VAV.

Note: Nesta versão, somente o Google Natural Language Processing (NLP) é suportado.

Configurar

Projeto de fluxo de diálogo

O agente Google Dialogflow precisa ser criado e a Base de conhecimento precisa ser adicionada antes de iniciar a configuração de Respostas do agente. Você precisa de uma conta de serviço Google, um projeto Google e um agente virtual Dialogflow. Em seguida, você pode adicionar a base de conhecimento ao agente virtual Dialogflow.

O que é um fluxo de diálogos?

O Google Dialogflow é uma plataforma conversacional de experiência do usuário (UX) que permite interações de idioma natural exclusivas da marca para dispositivos, aplicativos e serviços. Em outras palavras, o Dialogflow é uma estrutura que fornece serviços NLP / NLU (Natural Language Understanding). A Cisco se integra ao Google Dialogflow para o Cisco Virtual Agent e para Respostas e Transcrições de Agentes.

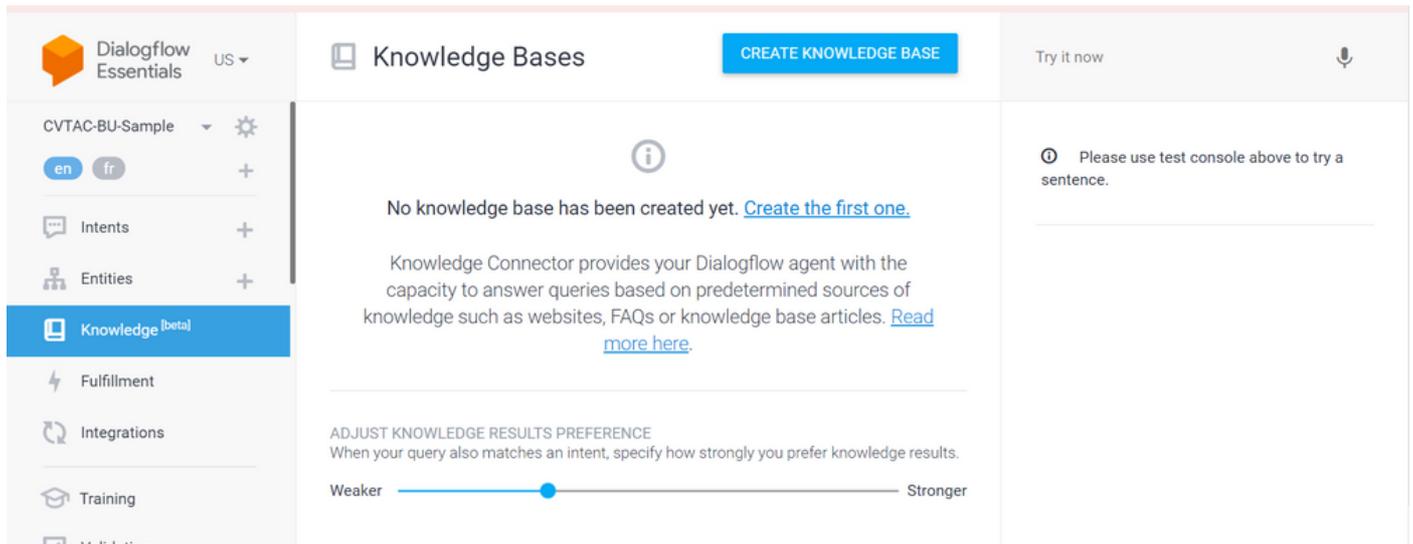
O que isso significa para você? Bem, isso significa que você pode basicamente criar um agente virtual no Dialogflow e depois integrá-lo ao Cisco Contact Center Enterprise.

Se precisar de informações sobre como criar um agente virtual ou projeto Dialogflow, visite: [Configurar CVA do CVP](#)

Siga estas etapas para adicionar a Base de conhecimento ao Virtual Assistant Voice (VAV).

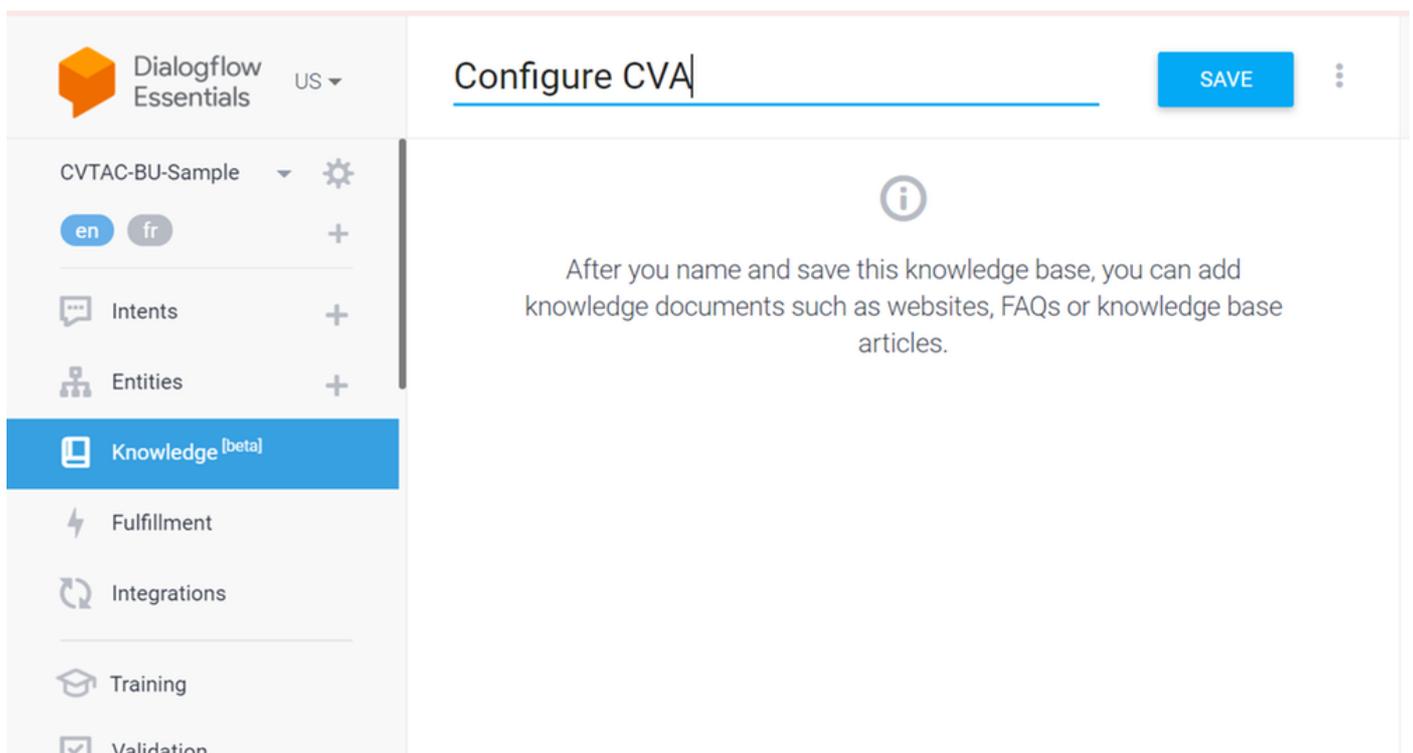
Observação: o VAV não exige o uso de uma base de conhecimento; no entanto, para fins de configuração, é necessário criar um Perfil de agente que exija a configuração de uma base de conhecimento.

Etapa 1. Efetue login no console do Diálogos, selecione o agente e clique em **Conhecimento:** [Console de fluxo de diálogo](#)



The screenshot shows the Dialogflow Knowledge Bases interface. On the left is a navigation sidebar with options: Intents, Entities, Knowledge (beta), Fulfillment, Integrations, Training, and Validation. The main area is titled 'Knowledge Bases' and features a 'CREATE KNOWLEDGE BASE' button. Below the button, there is an information icon and text stating 'No knowledge base has been created yet. [Create the first one.](#)' It also explains that the Knowledge Connector provides the agent with the capacity to answer queries based on predetermined sources of knowledge such as websites, FAQs or knowledge base articles, with a 'Read more here' link. At the bottom, there is a section for 'ADJUST KNOWLEDGE RESULTS PREFERENCE' with a slider ranging from 'Weaker' to 'Stronger'.

Etapa 2. Na página Bases de conhecimento, clique em **CRIAR BASE DE CONHECIMENTO**, nomeie a Base de conhecimento e clique em **Salvar**.



The screenshot shows the 'Configure CVA' page in the Dialogflow console. The title bar contains the text 'Configure CVA' and a 'SAVE' button. The main content area features an information icon and text that reads: 'After you name and save this knowledge base, you can add knowledge documents such as websites, FAQs or knowledge base articles.'

Etapa 3. Adicione um documento ou link à base de conhecimento recém-criada. Clique em **Criar**

o primeiro.

Dialogflow Essentials US ▾

CVTAC-BU-Sample ▾ ⚙

en fr +

Intents +

Entities +

Knowledge [beta]

Fulfillment

Integrations

Training

Validation

Configure CVA

SAVE

No knowledge document has been created yet. [Create the first one.](#)

Knowledge documents are articles or FAQs that your Dialogflow agent can use to generate responses to user queries. [Read more here.](#)

Responses ?

Execute and respond to the user

Respond to your users with a simple

Etapa 4. Na página Criação, digite o nome do documento, selecione o tipo de conhecimento, o tipo de MIME e a fonte de dados.

Document Name *

CVA Config doc 1

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

Upload file from your computer

SELECT FILE

Enable Automatic Reload 

Etapa 5. Clique em Criar.

Knowledge Type *

FAQ

Mime Type *

text/html

DATA SOURCE

File on Cloud Storage

gs://bucket-name/object-name

URL

http://www.example.com/faq *

https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/unified-customer

Upload file from your computer

SELECT FILE

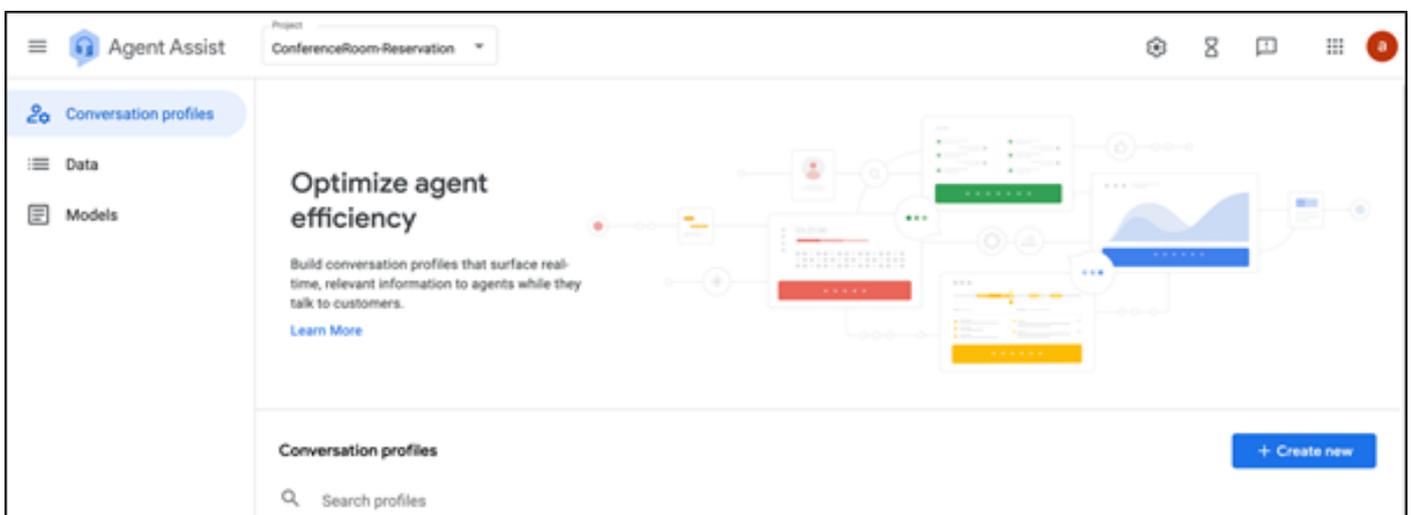
Enable Automatic Reload ?

CREATE

Etapa 6. Crie um perfil Google AI.

1. Depois que o KB ou as Perguntas frequentes forem atualizados para o agente de fluxo de diálogo, faça login no [Google Agent Assist](#) e escolha o projeto usado para o KB/Perguntas frequentes.

2. Selecione os perfis de conversação e clique em criar novos conforme mostrado na imagem.



3. Atualize esses detalhes ao criar o perfil de conversação e clique em **criar** botão.

- Nome de exibição - Dê qualquer nome para identificar o perfil.
- Tipos de sugestão - Com base no que você selecionou na guia Bases de conhecimento (KB) na Interface do usuário de fluxo de diálogo (DF UI), clique nisso. Deve ser FAQ ou Artigos.
- Quando você faz isso, todos os KBs criados na página da IU do DF são exibidos aqui automaticamente. Selecione o correto.
- Atualizou alguns dos outros campos obrigatórios, como Análise de sentimento ou atualizou os valores padrão com base nos requisitos, como limite de confiança ou sugestões máximas, etc.

The screenshot displays the 'Agent Assist' interface for configuring a new conversation profile. The top navigation bar shows the 'Project' as 'ConferenceRoom-Reservation'. The left sidebar contains 'Conversation profiles', 'Data', and 'Models'. The main content area is titled 'New conversation profile' and includes the following fields and options:

- Display name:** A text input field containing 'TestConverstaionProfile' with a character count of 23/1024.
- Suggestion types:** A section with the instruction 'Select all of the kinds of assistance you would like this profile to surface to agents'. It includes three checkboxes: 'Smart reply' (unchecked), 'Articles' (unchecked), and 'FAQs' (checked). Below the 'FAQs' checkbox is the text 'Auto-surface answers to customer questions'.
- Knowledge bases:** A search input field containing 'MytestKB' with a close button and a help icon.
- Confidence threshold:** A slider control set to 0.01. A note below it states: 'It is recommended to set it to 0.01 initially, then increase it incrementally until you are satisfied with your suggestions'.
- Maximum suggestions:** A text input field containing the value '3'.

Retrieval method
Select how suggestions should be surfaced

Inline suggestions (API response)

Pub/Sub messages

Sentiment analysis
Inspect messages from the agent and end customer and identify the prevailing emotional opinion within the text

Enable sentiment analysis

Choose to use Dialogflow
You can leverage models created in Agent Assist to create a Dialogflow virtual agent

Enable virtual agent

[Create](#) [Cancel](#)

- Agora, o perfil de conversação é exibido na URL de assistência do agente.
- Copie o ID de integração. Clique no botão **Copiar para a área de transferência**. Isso é usado posteriormente na configuração do Control Hub.



Observação: não há nenhuma configuração de fluxo de diálogo necessária para transcrições de chamadas.

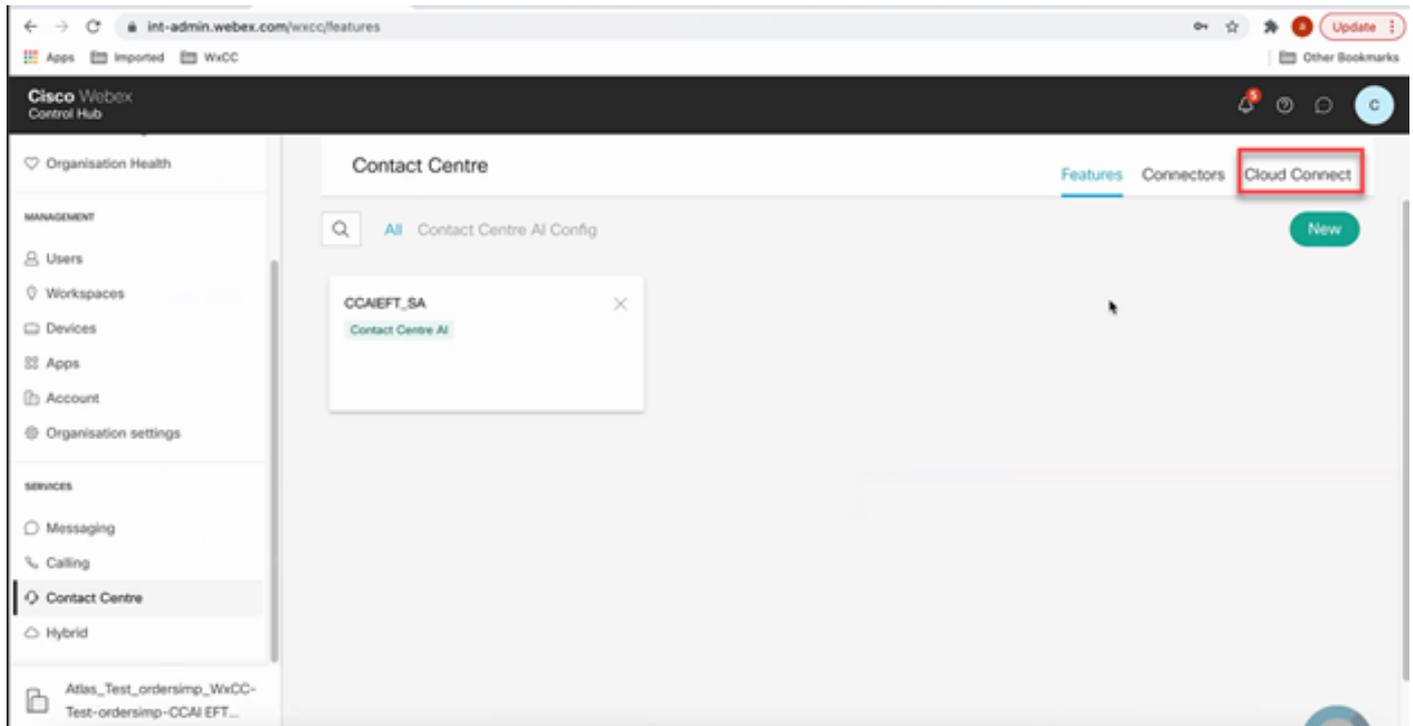
Configuração do Webex Control Hub

Crie uma configuração de CCAI no Cisco Webex Control Hub no [Control Hub](#). Uma configuração de CCAI aproveita os conectores de CCAI para chamar os serviços de CCAI. Para obter detalhes, consulte o artigo *Configurar IA do Contact Center* no [Webex Help Center](#)

Etapa 1. Verifique se o editor e assinante do Cloud Connect estão instalados. Para obter mais informações, consulte a seção *Instalar conexão de nuvem* no [Cisco Unified Contact Center](#)

[Enterprise Guia de instalação e atualização.](#)

Etapa 2. Faça login no Webex Control Hub. Navegue até Contact Center e clique em **Cloud Connect**.

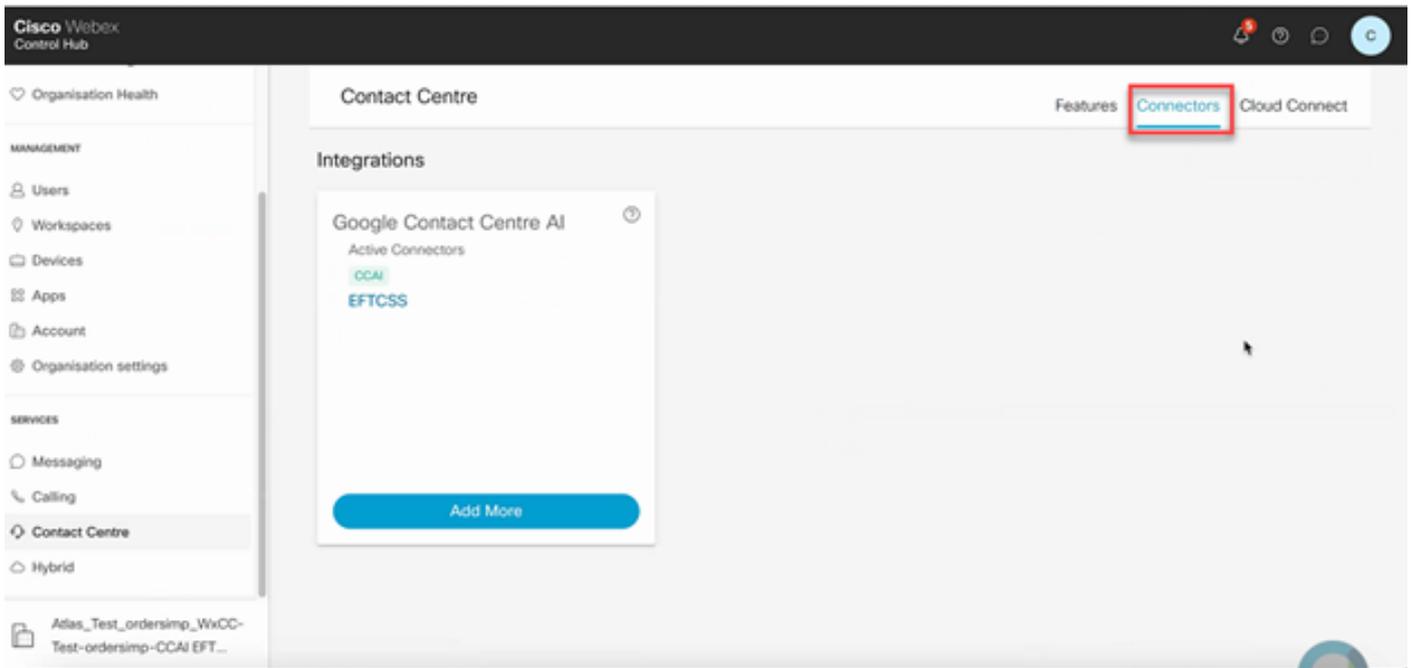


Etapa 3. Na janela do Cloud Connect, insira o nome e o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) da conexão de nuvem primária.

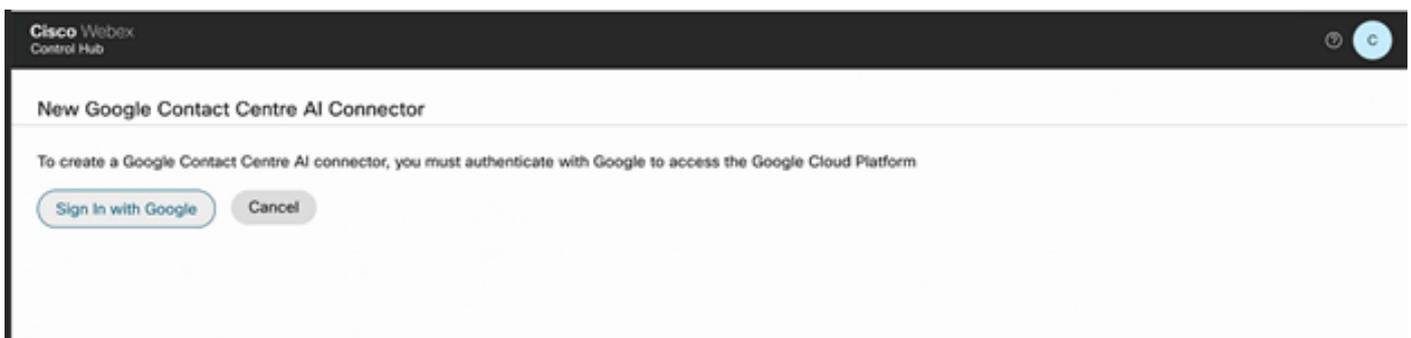


Etapa 4. Na janela Cloud Connect (Conexão de nuvem), insira o nome e o FQDN da conexão de nuvem primária e clique em **Register (Registrar)**.

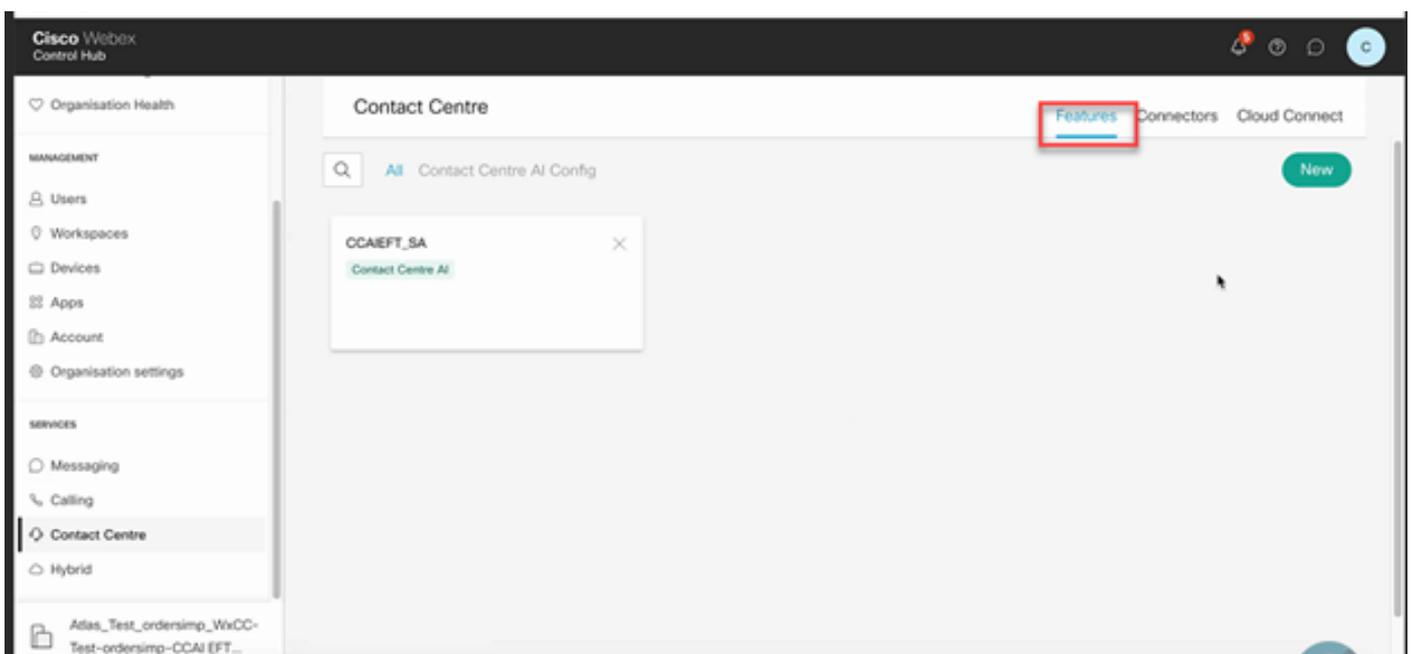
Etapa 5. Adicione um conector. Na janela do Contact Center, selecione a guia **Connectors**.



Etapa 6. Se já houver um conector adicionado e você precisar adicionar mais um, clique em **Adicionar mais**. Entre com o Google e siga as instruções.

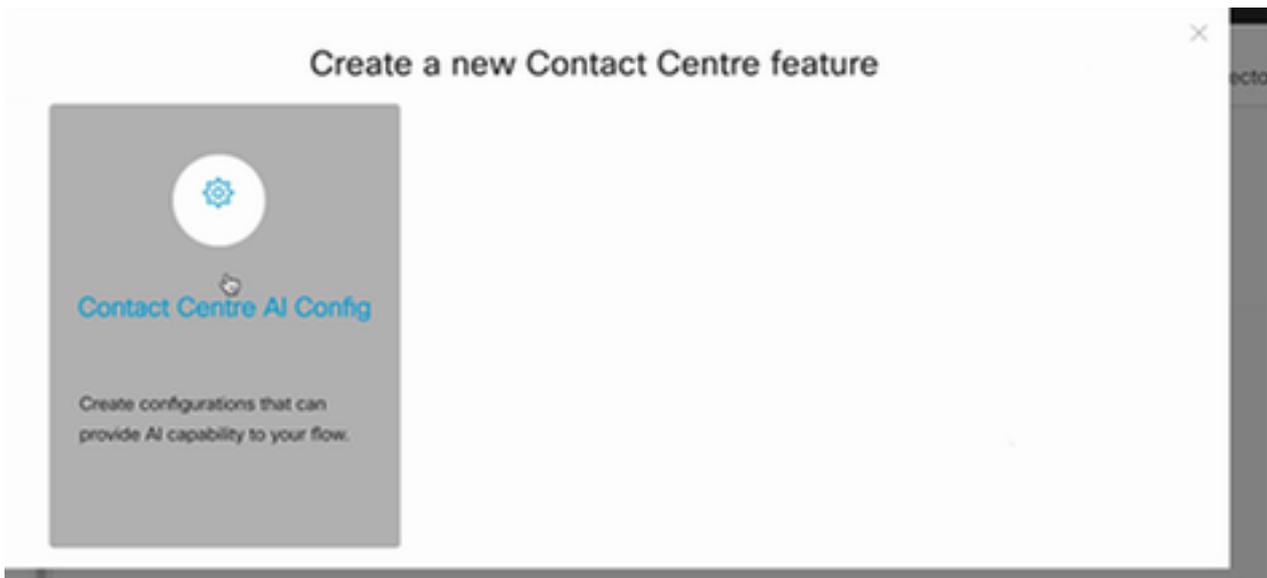


Passo 7. Agora adicione os recursos. Na página Centro de contatos, clique em **Recursos** e em **Novo**.

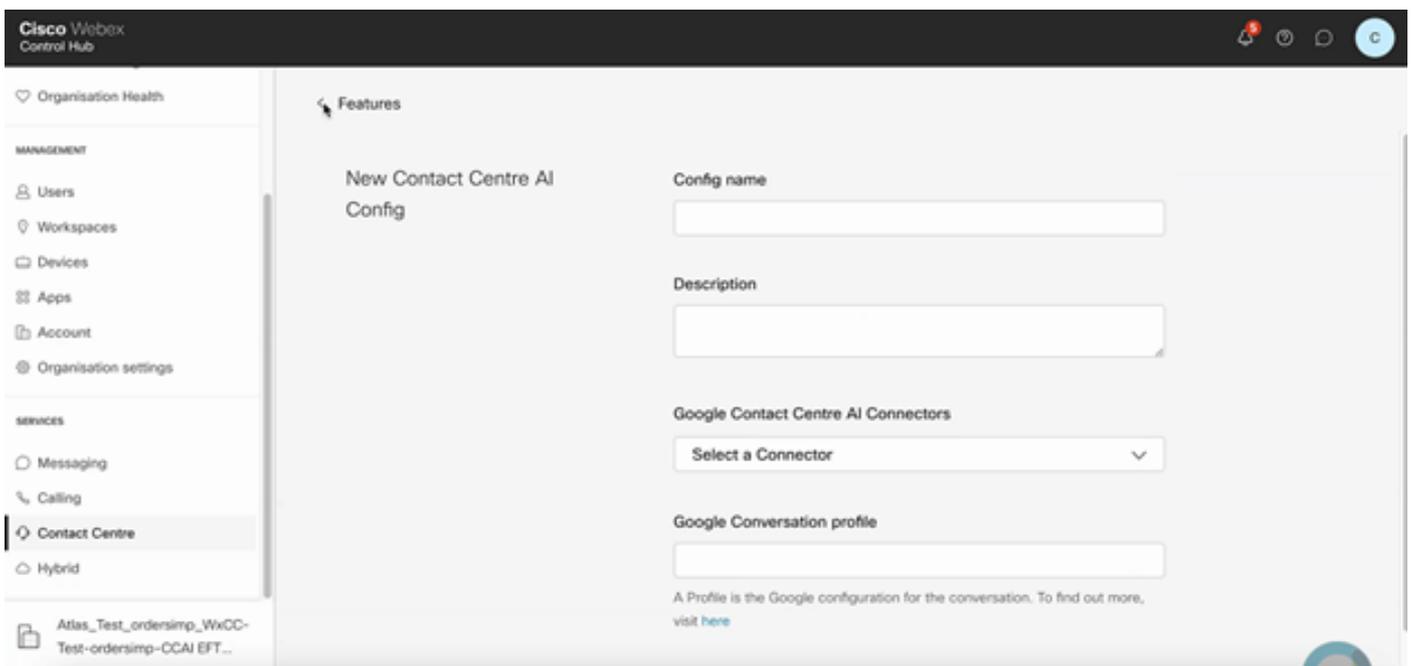


Etapa 8. Agora você está na página Criar um novo recurso do Contact Center. Clique em **Contact**

Center AI Config.

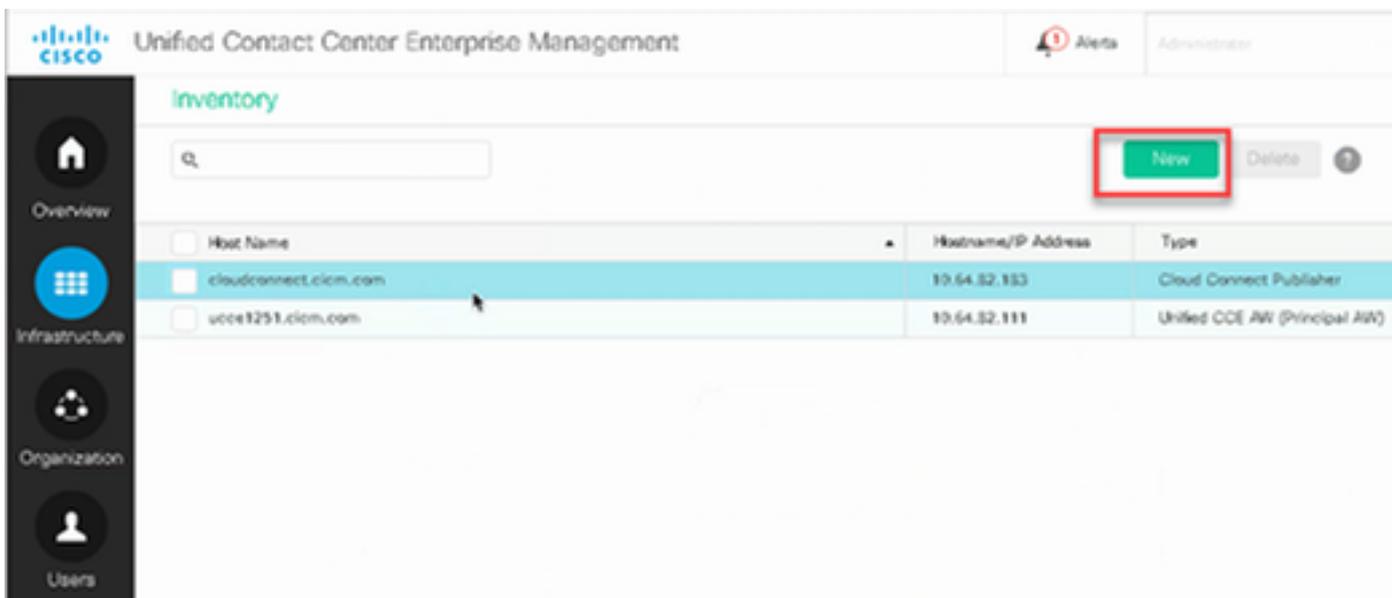


Etapa 9. Fornece as informações do recurso, seleciona o conector já adicionado e o perfil Google é criado.

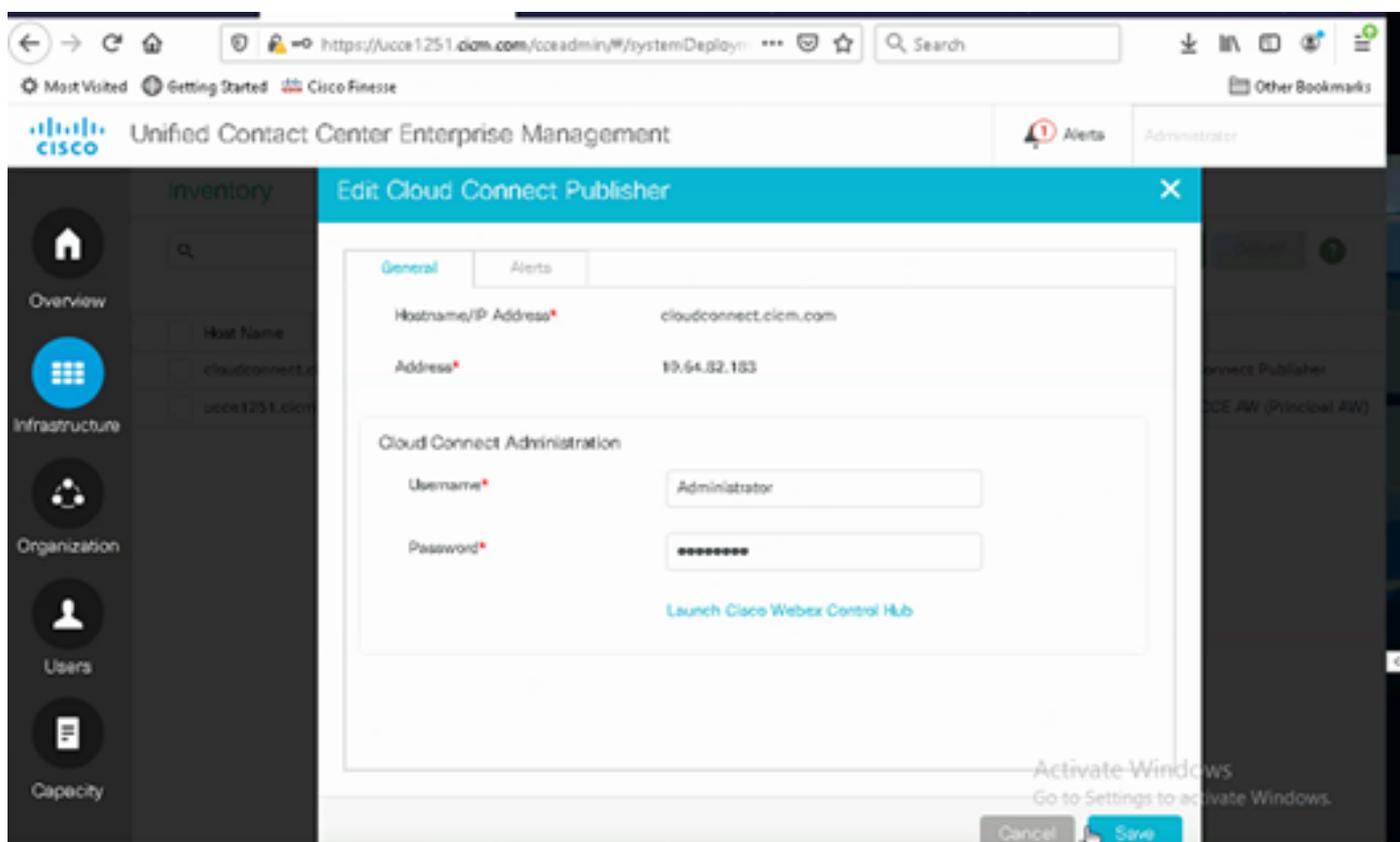


Configuração do CCE

Etapa 1. No UCCE AW, abra a ferramenta Cisco Web Administration e navegue até Inventário. Clique em **New**.



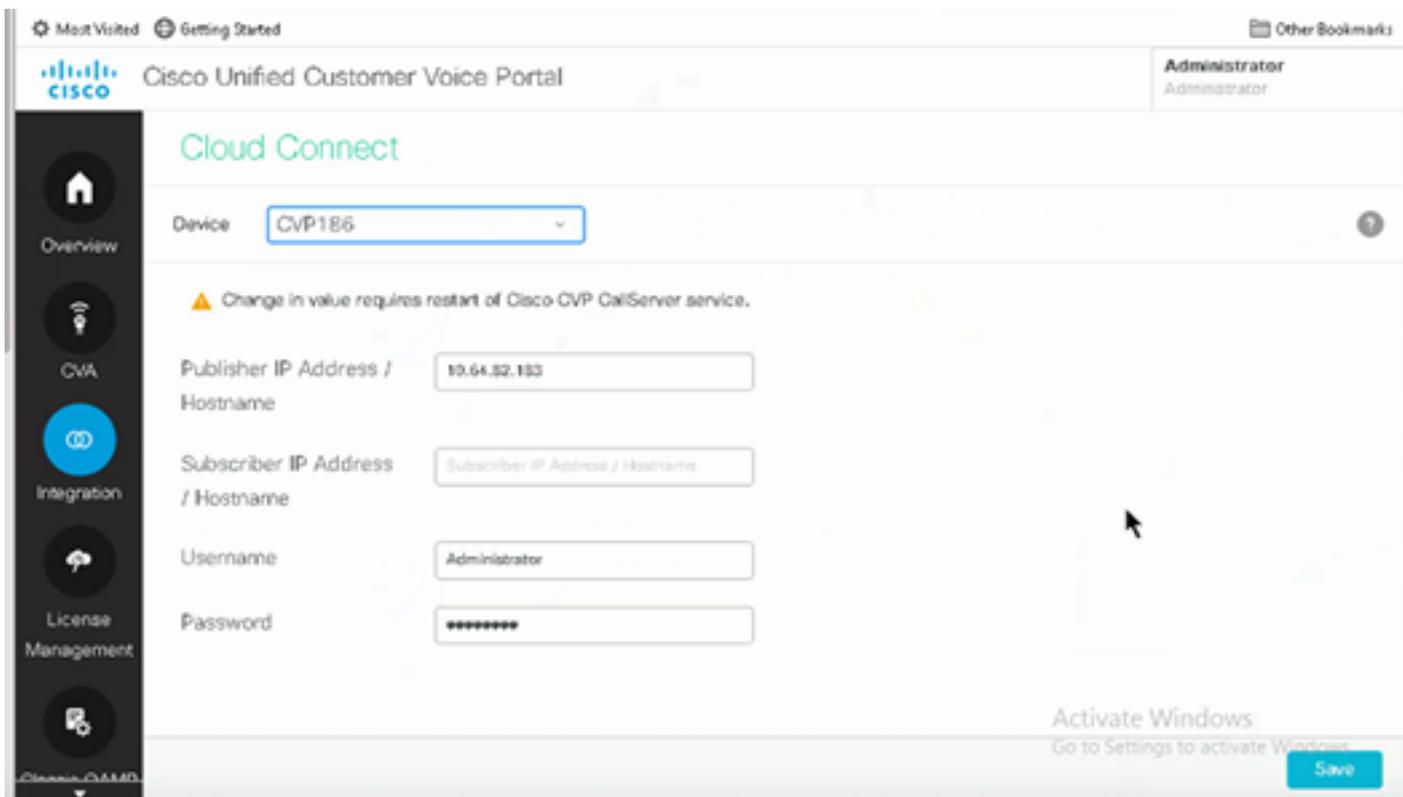
Etapa 2. Adicione o Cloud Connect e forneça o FQDN e as credenciais.



Note: Consulte estes documentos para obter informações sobre troca de certificados PCCE: [Certificados com assinatura automática em uma solução PCCE](#) e [gerenciamento de certificado de componentes PCCE para SPOG](#). Para UCCE, consulte [Certificado com assinatura automática trocado no UCCE](#).

Etapa 3. Configure o Cloud Connect no console de operações do CVP (OAMP). Para obter detalhes, consulte a seção *Configurar dispositivos CVP para conexão em nuvem* no *Guia de administração do Cisco Unified Customer Voice Portal*.

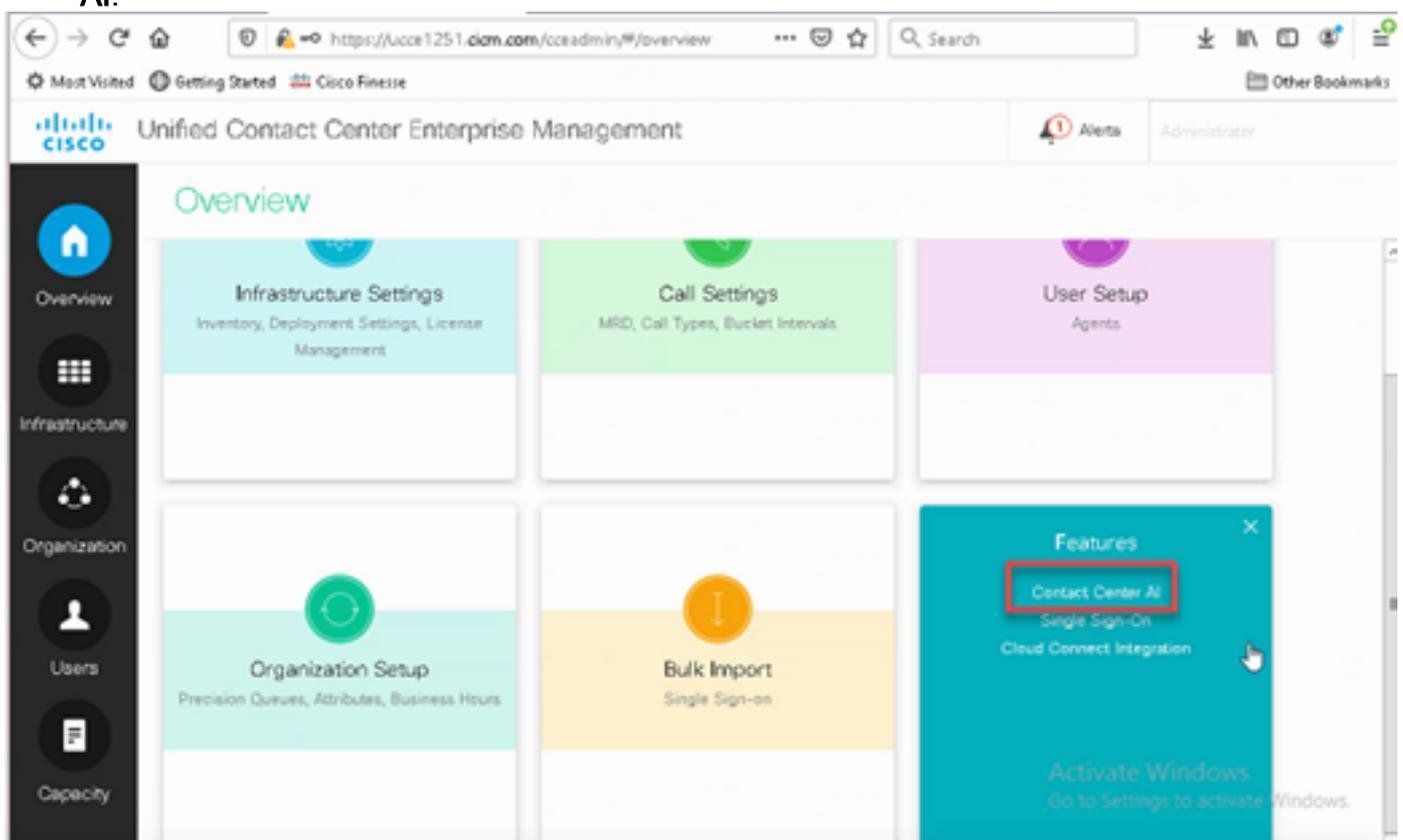
Observação: é apenas para UCCE. Esta etapa não é necessária para o PCCE.



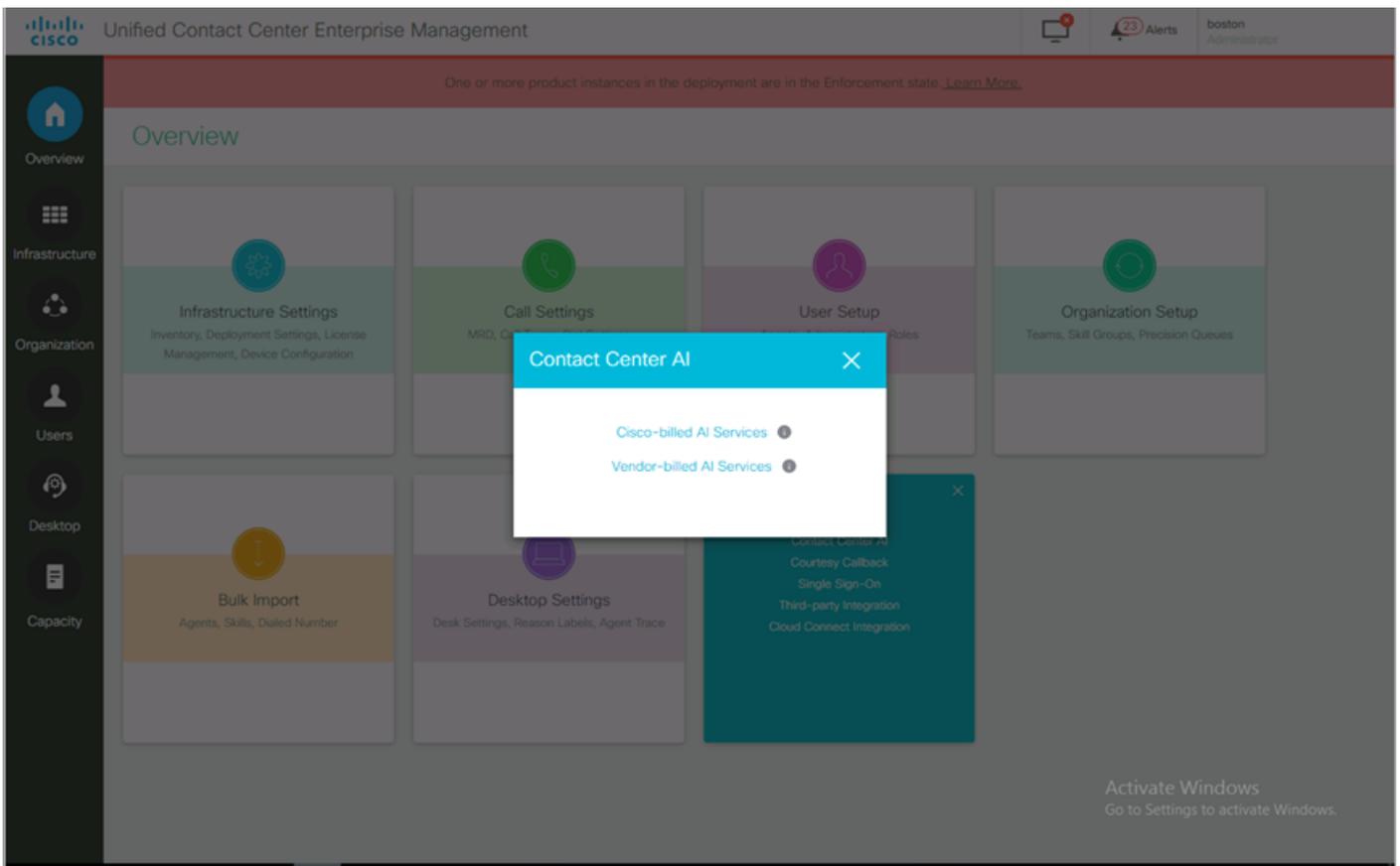
Etapa 4. Importar o certificado Cloud Connect para o servidor CVP. Para obter detalhes, consulte a seção *Importar certificado do Cloud Connect para armazenamento de chaves do Unified CVP* na configuração *Guia do Cisco Unified Customer Voice Portal*.

Etapa 5. No console do Unified CCE Administration, faça isso para associar a configuração do CCAI a todos os tipos de chamada:

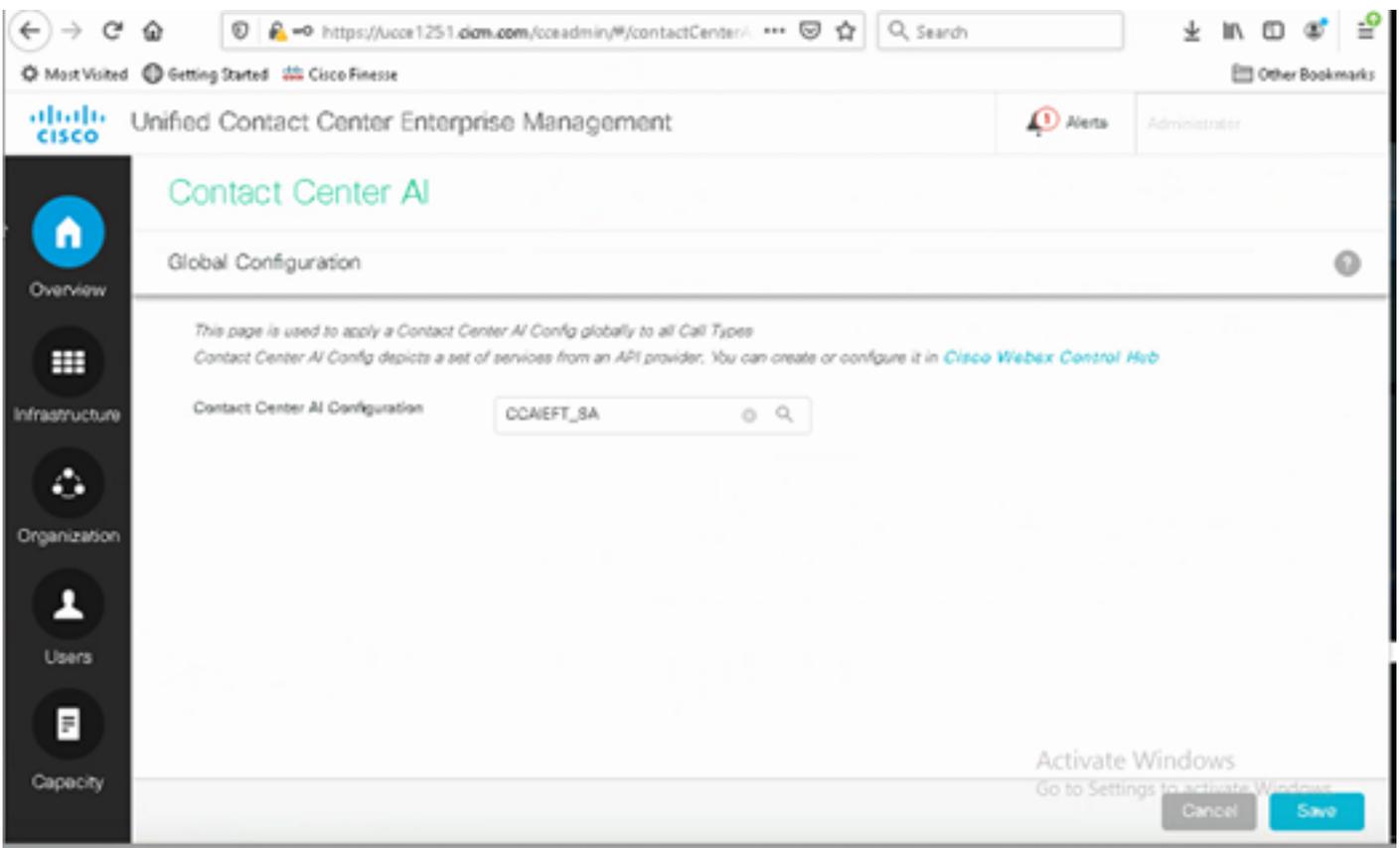
1. Na ferramenta AW Web Administration, navegue até Features e selecione **Contact Center AI**.



2. Selecione **Serviços de IA faturados pela Cisco.**



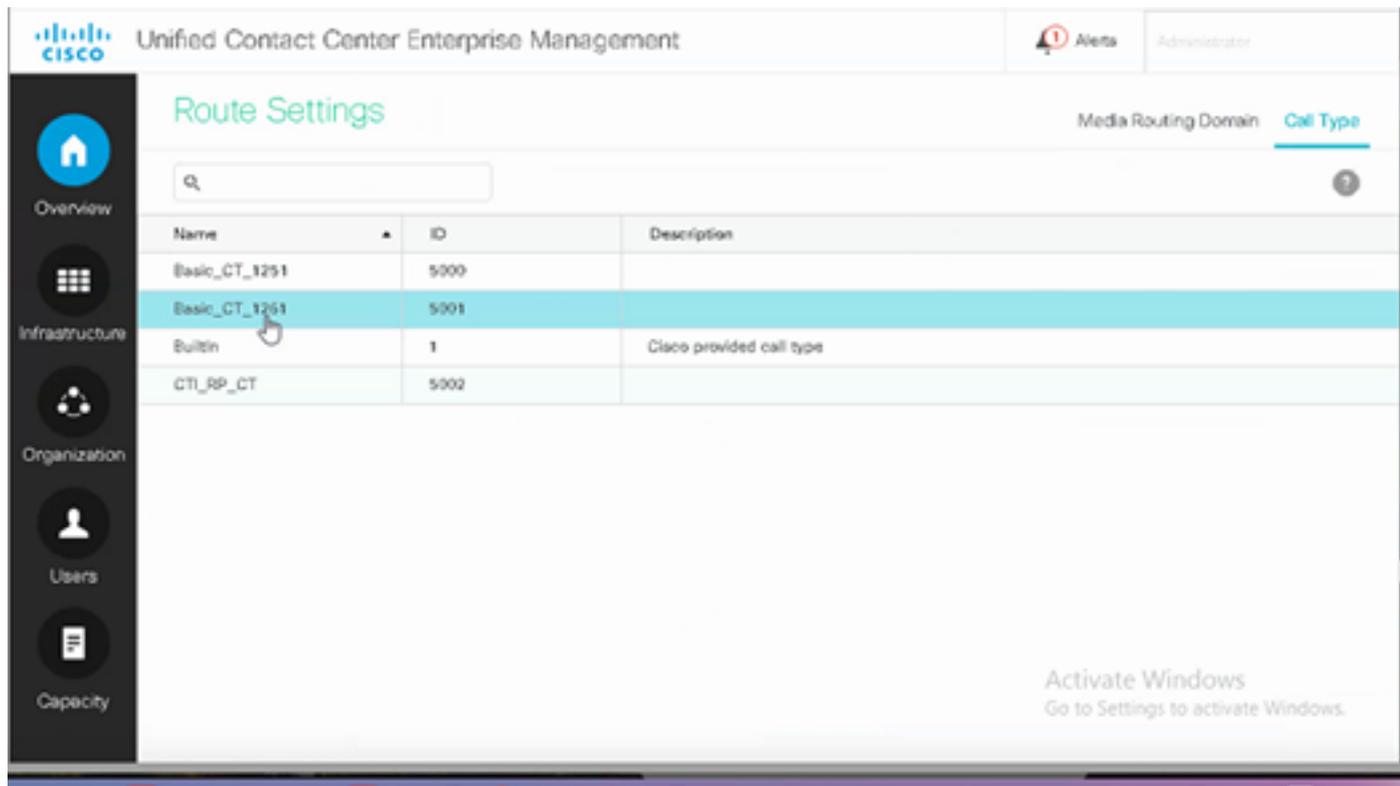
3. Na página da IA da central de atendimento, selecione a CCAI configurada antes no Control Hub.



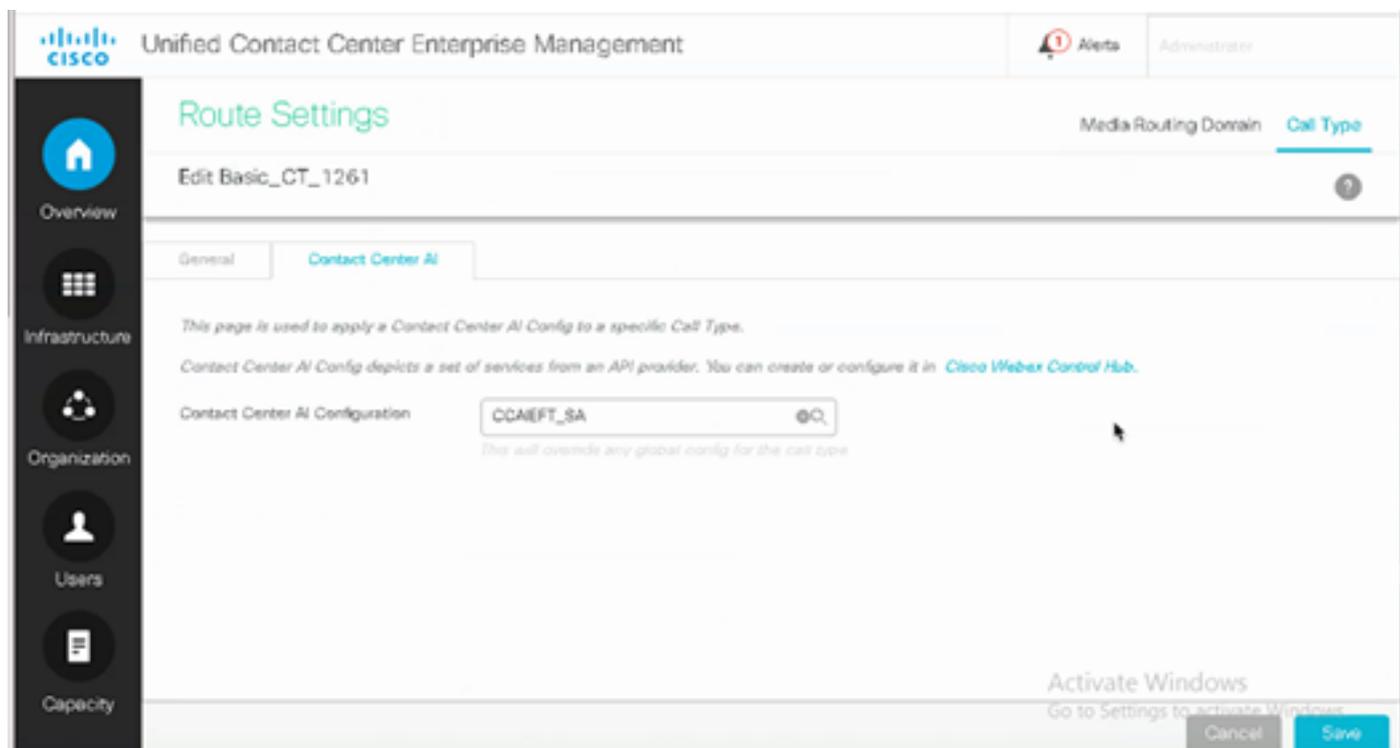
Etapa 6. Para aplicar a configuração do CCAI apenas a um subconjunto dos tipos de chamada ou

para substituir a configuração global de tipos de chamada específicos, faça o seguinte:

1. Na ferramenta de administração da Web, navegue até Configurações de rota e selecione Tipo de chamada.

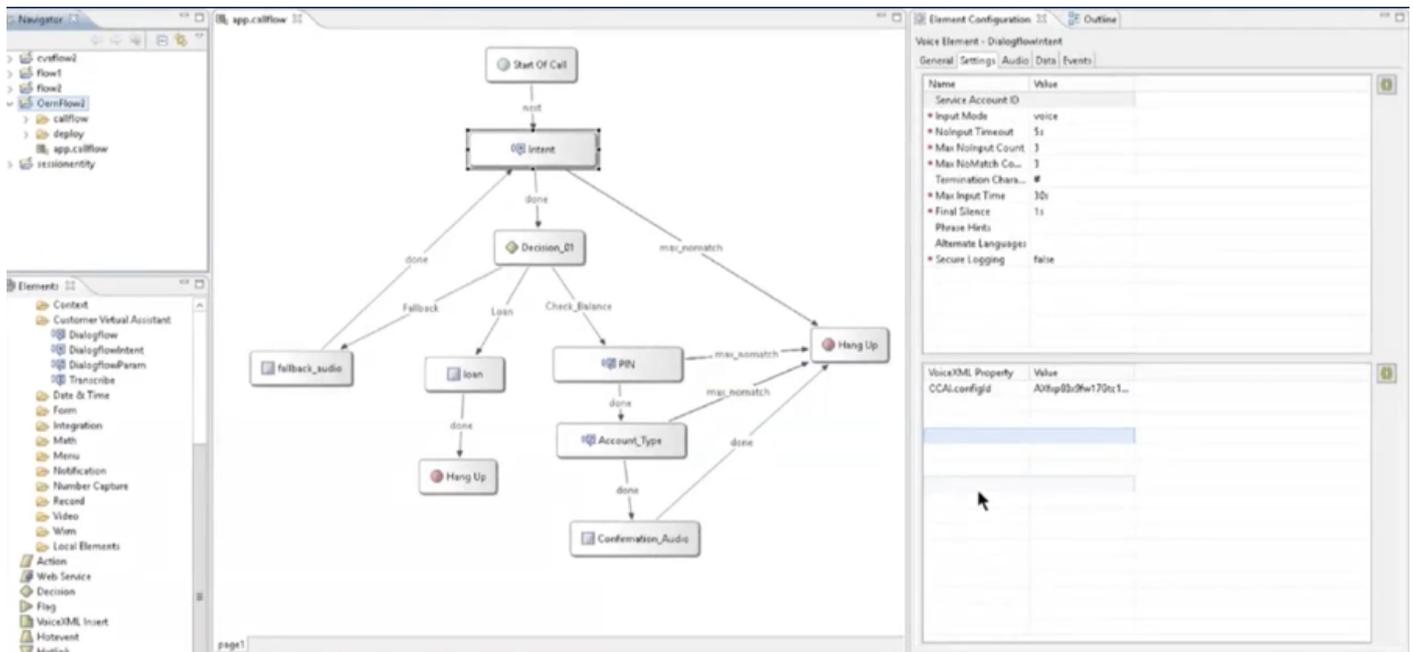


2. Clique em **Contact Center AI** e selecione a IA do Contact Center configurada no Control Hub.



Configuração do CVP

Etapa 1. No CVP Call Studio, abra o aplicativo call studio.



Etapa 2. No elemento Dialogflow, verifique se a ID da conta de serviço está vazia.

Etapa 3. Deixe a propriedade VoiceXML e o valor nulos se quiser usar o ID de configuração padrão ou na propriedade VoiceXML adicione **CCAI.configId** como a propriedade e o valor do configId configurado no Control Hub.

VoiceXML Property	Value
CCAI.configId	AXgB4em4bwWpdn7vJcLC

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

Registros a serem coletados

- UCCE/PCCE: Logs Tomcat
- Conexão de nuvem: cloudconnectmgmt (file view ativelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP: Logs do VXML Server
- CVVB: Speechserver (Logs do mecanismo)
- Aplicativo do Call Studio
- Diálogos do Google

Cenários

Orquestração

- UCCE/PCCE: Logs Tomcat
- Conexão da nuvem:cloudconnectmgmt (registro de ativação da exibição de arquivo hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)
- CVP: Logs do VXML Server
- CVVB: Speechserver

A orquestração quando você adiciona o VVB/Cloud Connect no PCCE escalou implantações por sincronização adiada. Portanto, aguarde até 10 minutos para que os detalhes reflitam sobre os VVBs.

A orquestração quando você adiciona o Cloud Connect na implantação do PCCE 2k acontece imediatamente

Arquivo de log a ser verificado - \icm\tomcat\logs\CCBU*.log

```
0000077779: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.099 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBProcessingWorker :: vvbWorkflow Done For 10.10.10.61
0000077780: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.110 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration() : Number of cloud
connect machines found : 2
0000077781: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.111 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration() : Setting publisher
details
0000077782: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.113 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: CloudConnectManager :: prepareDataForCloudConnectOrchestration() : Setting subscriber
details
0000077783: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.114 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBMessageGenerator.buildRestRequestData(): RestRequest for PUT
0000077784: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.118 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: VVBProcessingWorker :: cloudConnectorDeviceInfoWorkflow sendRestRequest 10.10.10.61
0000077785: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.121 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: sendRestRequestToMachine :: counterRetryAttempt= 1
0000077786: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.121 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Rest call: PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect application/json
0000077787: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.208 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Response Got Status is OK
0000077788: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.208 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: Response Got is PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect returned a response
status of 200 OK
0000077789: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.212 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: ProcessingWorker.processRestResponse() executionStatus for
10.10.10.61=>ExecutionStatus(status='SUCCESS', statusMessage='PUT https://10.10.10.61:443/adminapi/cloudConnect returned a response status of 200 OK', targetMachine='10.10.10.61')
0000077790: 10.10.10.22: Apr 27 2021 04:06:15.212 -0700: %CCBU_pool-79-thread-1-6-REST_API_INFO: ProcessingWorker.processRestResponse() currentSyncStatus is FULL_SYNC_IN_PROGRESS
```

A API VVB usada para orquestração é <https://<vvb-host>/adminapi/cloudConnect>. Procure isso no arquivo de log tomcat para verificar a resposta VVB.

Em caso de resposta de erro, verifique se essa API funciona quando chamada diretamente no VVB

Para orquestração no cenário de atualização, o status da tarefa pode ser verificado na tabela **System_Attribute**.

6	5386	MACHINE_SIP_5604	2021-02-26 03:37:50.0	2021-02-26 03:37:57.430	21
7	5389	VVBCloudConnectInfoSyncTask	SUCCESSFUL: v12.6.1.0.0.884	2021-04-16 00:58:21.937	25
8	5409	MACHINE_SIP_5611	2021-02-27 06:08:24.0	2021-02-27 06:08:28.970	4
9	5412	MACHINE_SIP_5618	2021-02-26 06:44:42.0	2021-02-26 06:44:44.922	1

Falha de sincronização - CCEadmin

UCCE/PCCE: Logs Tomcat

Conexão de nuvem: cloudconnectmgmt (file view ativelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

Verifique se os detalhes do Cloud Connect, ou seja, token, org id, etc., foram recuperados com êxito - chame `/unifiedconfig/config/contacterai/token`

Qualquer erro quando esses detalhes são buscados indica um problema com o Cloud Connect - service down/ change in credenciais/miss certificate, etc.,

```
0000641680: 10.10.10.21: Apr 26 2021 12:58:29.006 +0530: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-2-6-REST_API_INFO: Response Got is GET
https://10.64.82.114:8445/cloudconnectmgmt/token?scopes=cjp-ccai:read,Identity:SCIM,Identity:Organization,Identity:Config returned a response
status of 502 Bad Gateway TrackingId=<Sa42bcacaf-92e5-4954-9b8c-d96f0c8482ab>
0000641681: 10.10.10.21: Apr 26 2021 12:58:29.007 +0530: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-2-3-REST_API_EXCEPTION:
%{exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: <!-- custom Cisco error page -->
<html>
```

Verifique se há algum erro na API do ControlHub usado para obter a configuração padrão:
https://<service_base_url>/cms/api/auxiliar-data/resources/ccai-config/1534?orgId=<ord_id>

```
0003588324: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.774 -0700: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-6-REST_API_INFO: ContactCenterAIRequestManager:makeRequest Response Code: 503
0003588325: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_ERROR: %error_string=Error while getting requested resource from Controlno healthy
upstream [url=https://cms.dev.us1.ciscocloudservice.com/cms/api/auxiliar-data/resources/ccai-config?orgId=3ac0d875-6ad7-4531-8ba7-8038947ac531]: The REST API has encountered an error
0003588326: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_ERROR: %error_string=Error occurred: Failed to retrieve Contact Center AI Configs
from ControlHub [url=ContactCenterAIConfigSyncTask]: The REST API has encountered an error
0003588327: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.775 -0700: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-REST_API_EXCEPTION: %exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Failed to
retrieve Contact Center AI Configs from ControlHub [message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
0003588328: 10.10.10.22: May 19 2021 00:08:40.776 -0700: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-35-3-EXCEPTION_INFO: %build_date=Apr 15, 2021 8:55
AM [build_type=rel] [exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Failed to retrieve Contact Center AI Configs from ControlHub
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigServiceContactCenterAIConfigSyncTask.doWork(GlobalConfigService.java:166)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.async.AsyncExecutor.executeSync(AsyncExecutor.java:298)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.async.AsyncExecutor.execute(AsyncExecutor.java:222)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigService.performGlobalConfigSync(GlobalConfigService.java:102)
at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.contactcenterai.globalconfig.GlobalConfigService.syncGlobalConfig(GlobalConfigService.java:92)
at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke0(Native Method)
at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke(NativeMethodAccessorImpl.java:62)
at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:43)
at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:498)
at com.sun.jersey.api.container.JavaMethodInvokerFactory$1.invoke(JavaMethodInvokerFactory.java:60)
at com.sun.jersey.server.impl.model.method.dispatch.AbstractResourceMethodDispatchProvider$ResponseOutInvoker._dispatch(AbstractResourceMethodDispatchProvider.java:205)
at com.sun.jersey.server.impl.model.method.dispatch.ResourceJavaMethodDispatcher.dispatch(ResourceJavaMethodDispatcher.java:75)
at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.HttpMethodRule.accept(HttpMethodRule.java:302)
at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.RightHandPathRule.accept(RightHandPathRule.java:147)
at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.ResourceClassRule.accept(ResourceClassRule.java:108)
at com.sun.jersey.server.impl.uri.rules.RightHandPathRule.accept(RightHandPathRule.java:147)
```

Falha de sincronização - CVVB

CVVB: Speechconfig

Conexão de nuvem: cloudconnectmgmt (file view ativelog
hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

Problema: falha ao sincronizar a configuração do serviço <TTS/ASR/NLP>: O servidor detectou uma exceção.

Logs do Speechserver:

```
java.net.SocketTimeoutException: Read timed out
at com.sun.jersey.client.urlconnection.URLConnectionClientHandler.handle(URLConnectionClientHandler.java:149)
at com.sun.jersey.api.client.Client.handle(Client.java:648)
at com.sun.jersey.api.client.WebResource.handle(WebResource.java:670)
at com.sun.jersey.api.client.WebResource.access$200(WebResource.java:74)
at com.sun.jersey.api.client.WebResource$Builder.get(WebResource.java:503)
at com.cisco.speechserver.config.RestClient.doGet(RestClient.java:50)
at com.cisco.speechserver.config.RestClient.get(RestClient.java:57)
....
Caused by: java.net.SocketTimeoutException: Read timed out
at java.base/java.net.SocketInputStream.socketRead0(Native Method)
at java.base/java.net.SocketInputStream.socketRead(SocketInputStream.java:115)
```

Logs do servidor de fala:

Servidor de discurso/logs/Servidor de discurso

Speechserver/logs/Speechconfig

```
admin:file list ativelog speechserver/logs/SpeechConfig/*
SpeechConfig.2021-06-06.00.log.zip      SpeechConfig.2021-06-10.00.log.zip
SpeechConfig.2021-06-21.00.log.zip    SpeechConfig.2021-06-23.00.log.zip
SpeechConfig.2021-06-24.00.log.zip    SpeechConfig.2021-06-29.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-05.00.log.zip    SpeechConfig.2021-07-08.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-12.00.log.zip    SpeechConfig.2021-07-15.00.log.zip
SpeechConfig.2021-07-19.00.log.zip    SpeechConfig.2021-07-22.00.log.zip
SpeechConfig.2021-09-10.00.log
dir count = 0, file count = 13
admin:█
```

O motivo do problema é que a configuração do discurso ainda não foi implantada corretamente.

Solução: Verificar log de configuração de fala

```
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: Context is initialized..
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: populating cache
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: populating cache for service TTS
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: initializing version
%CCBU_-1_-1_SpeechConfig-6-CONFIG_API_INFO: Done with initializing the cache
```

Falha na busca da configuração

Conexão de nuvem: cloudconnectmgmt (file view ativelog hybrid/log/cloudconnectmgmt/cloudconnectmgmt.YYYY-MMM-DD.0.log)

CVP: Logs do VXML Server

CVVB: Speechserver

Problema 1:

Token de acesso OAuth2 esperado, cookie de login ou outra credencial de autenticação válida.

Logs:

Servidor de discurso/logs/Servidor de discurso

```
Exception in synthesizercom.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
```

Razão: Tempo limite entre o VVB Speech Server e o Google

Solução: Configurar o servidor NTP apropriado

Problema 2:

Erro ao inicializar o Cloud Connect (isCloudConnectConfigured: Falso)

```
Error while initializing token.. Check if valid Cloud Connect details are provider or Restart Speech Server: CloudConnectTokenProvider:: Invalid Cloud Connect Config: Auth token is empty
```

Razão:

1. A configuração do Cloud Connect pode estar errada
2. O servidor do editor de token poderia estar ocupado

Solução:

1. Verificar configuração
2. Reiniciar Speechserver

Falha de chamada

- CVP: Logs do VXML Server
- CVVB: Speechserver
- Registros de aplicativos do Call Studio
- Logs de driver de empilhamento dialoflow

Informações Relacionadas

- [Configurar respostas e transcrições do agente CCE](#)
- [Identificar e Solucionar Problemas de Respostas e Transcrições do Agente CCE](#)
- [Guia de design e soluções do Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Guia de recursos do Cisco Contact Center 12.6](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)