

Problemas del Correo de voz visual del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[“Guárdeme” opción ingresada no aparece](#)

[Solución](#)

[Los tonos DTMF no se envían](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Página no encontrada](#)

[Solución](#)

[CUC con el error del Correo de voz visual: Ninguna línea disponible jugar el mensaje](#)

[Solución](#)

[Incapaz de configurar el correo de voz visual](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz de jugar el mensaje](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error, administrador del contacto](#)

[Solución](#)

[Error inasequible del servidor mientras que accede el Correo de voz visual](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

La aplicación del Correo de voz visual es una alternativa a un audio, o un Telephone User Interface (TUI), el servicio del voicemail en el cual usted utiliza la pantalla en su teléfono para trabajar con sus mensajes de voz. Puede ver la lista de mensajes y reproducir los mensajes desde la lista. También puede componer, responder, reenviar y eliminar mensajes.

Este documento describe cómo resolver algunos problemas que ocurran en la aplicación del Correo de voz visual.

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Administrador 7.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco
- Versión 7.x/8.x del Cisco Unity Connection
- Teléfono del IP del SCCP de Cisco 7962

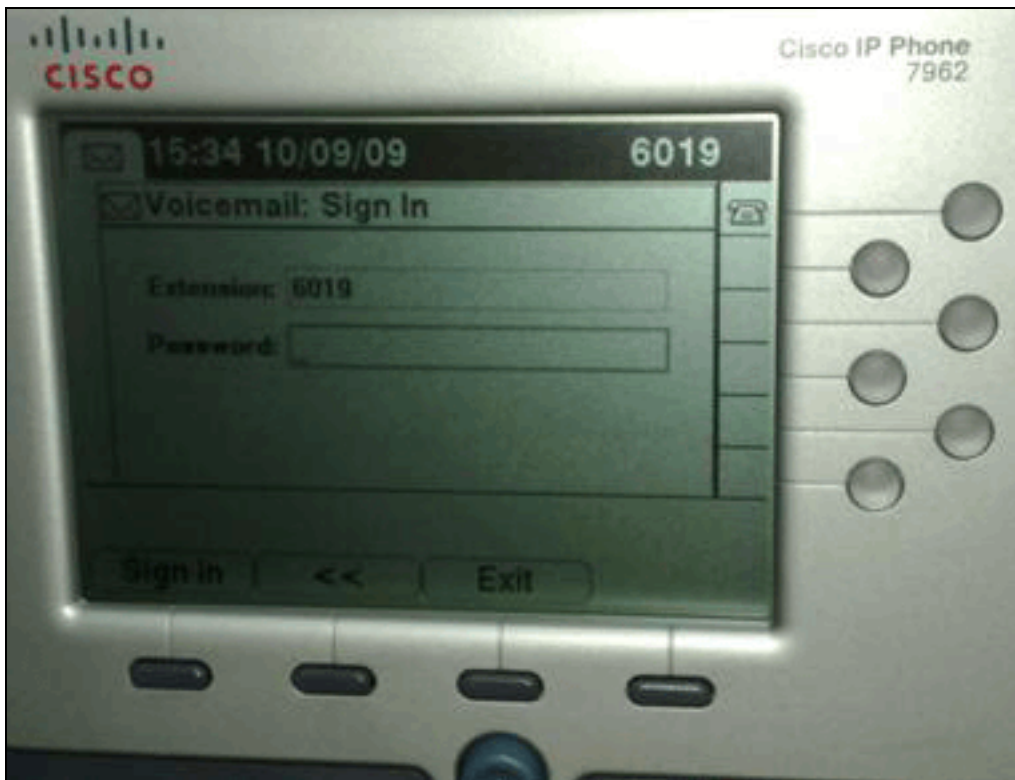
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

“Guárdeme” opción ingresada no aparece

La custodia yo opción ingresada no aparece en la ventana del login de la aplicación del Correo de voz visual (tal y como se muestra en de la imagen abajo). Por lo tanto, usted no puede salvar su extensión y contraseña.

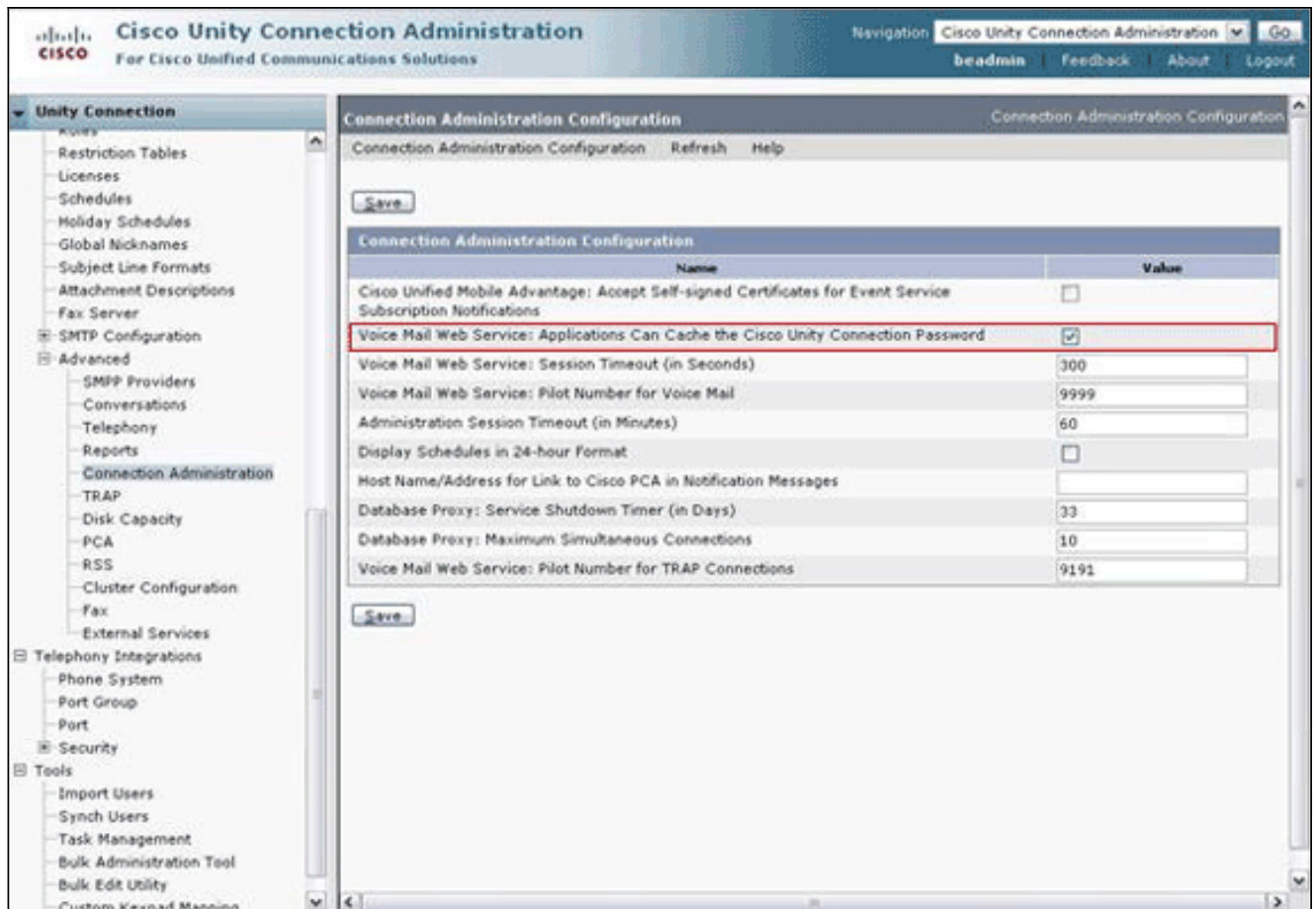


Solución

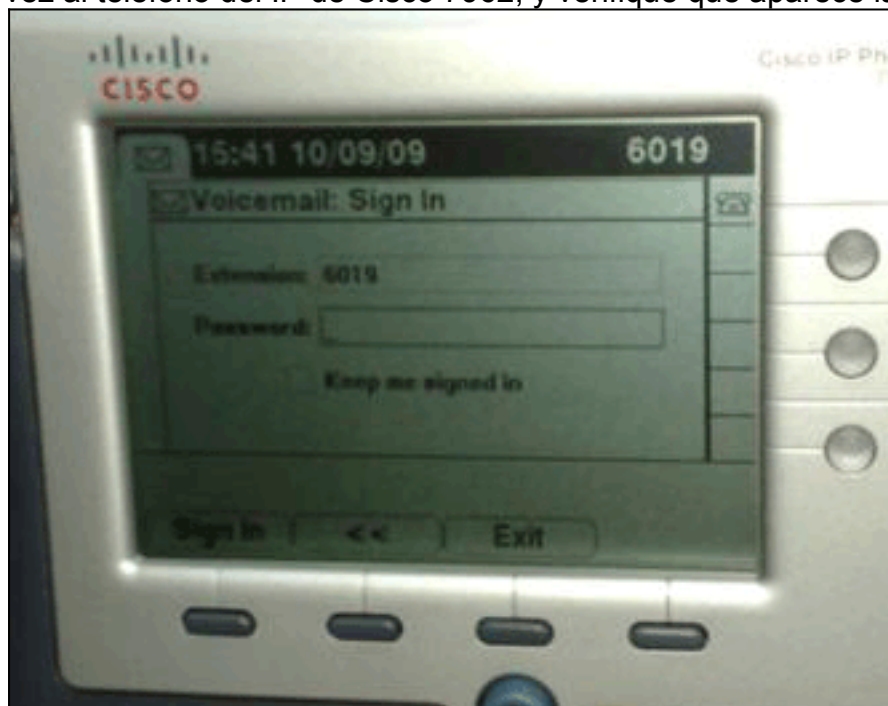
Para resolver este problema, el Acceso Web se debe habilitar para los Teléfonos IP de modo que las aplicaciones que utilizan el servicio web del correo de voz puedan ocultar la contraseña del Cisco Unity Connection.

Complete estos pasos para habilitar el Acceso Web:

1. Abra la página de administración del Cisco Unity Connection, amplíe la carpeta **avanzada**, y elija la **administración de la conexión**. La página de configuración de la administración de la conexión aparece en el panel derecho.



2. Desmarque el servicio web del correo de voz: Las aplicaciones pueden ocultar la casilla de verificación Password (Contraseña) del Cisco Unity Connection, y hacen clic la salvaguardia.
3. Logout del teléfono del IP de Cisco 7962.
4. En la página de configuración de la administración de la conexión, marque el servicio web del correo de voz: Las aplicaciones pueden ocultar la casilla de verificación Password (Contraseña) del Cisco Unity Connection, y hacen clic la salvaguardia.
5. Vaya al teléfono del IP de Cisco 7962, y inicie sesión al servicio del Correo de voz visual.
6. Salga del servicio del Correo de voz visual.
7. Inicie sesión otra vez al teléfono del IP de Cisco 7962, y verifique que aparece la custodia y



opción ingresada.

Nota: Si un lenguaje con excepción del inglés se utiliza, asegúrese de que los últimos diccionarios estén cargados en los Teléfonos IP unificados Cisco, y complete estos pasos adicionales:

1. Fije al usuario local al inglés (Estados Unidos) y a la salvaguardia.
2. Reajuste los Teléfonos IP unificados Cisco para cargar el inglés (Estados Unidos).
3. Fije al usuario local al usuario local y a la salvaguardia deseado.
4. Reajuste los Teléfonos IP unificados Cisco para cargar al usuario local deseado.

Los tonos DTMF no se envían

Problema

Cuando usted contesta a los buzones de voz del Correo de voz visual, los tonos DTMF no se envían a la integración del teléfono. La función de la contestación del Correo de voz visual no envía los tonos DTMF a la conexión. Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCto02358](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

La solución alternativa es utilizar la función viva de la contestación vía la interfaz TUI.

Error: Página no encontrada

Al intentar acceder el `<Unity Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad` URL `http://`, el PageNot encontró que el mensaje de error está recibido.

Solución

Asegúrese que usted ha agregado el Correo de voz visual URL al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco. Para hacer esto, vaya al **dispositivo** > a las **configuraciones** > a los **servicios telefónicos selectos del dispositivo**. Selecto **agregue nuevo** y manténgalo el **servidor information** >/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad del **<voicemail URL = de http://**. También, asegúrese fijar el **parámetro del voicemail_server** en la configuración de servicio a la dirección IP en vez del Nombre del servidor.

CUC con el error del Correo de voz visual: Ninguna línea disponible jugar el mensaje

Con el Unity Connection 7.x/8.x y el Correo de voz visual, cuando el intentar jugar el mensaje de correo de voz vía el correo de voz visual mediados de-dejó, no puede jugar el mensaje y visualiza estos mensajes en el teléfono:

```
Opening line
Checking connection
Retrying Connection
Checking Connection
Retrying Connection
Checking Connection
No line available to play message
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCti36481](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Al configurar el Correo de voz visual en un cluster de los servidores del Cisco Unity Connection del editor y suscriptor en una configuración activo-activa, usted debe tener una lista única de la caza configurada para cada servidor del Cisco Unity Connection. Estas listas de la caza se deben configurar diferentemente que la lista de la caza que usted ha configurado para el servicio audio del voicemail (TUI). Usted debe agregar la línea grupo para el servidor editor a la lista de la caza para el servidor editor.

Semejantemente, usted debe agregar la línea grupo para el servidor del suscriptor a la lista de la caza para el servidor del suscriptor. No agregue la línea grupo para el servidor del suscriptor a la lista de la caza del servidor editor. No agregue la línea grupo del editor a la lista de la caza del servidor del suscriptor.

Incapaz de configurar el correo de voz visual

Problema

El usuario recibe este Correo de voz visual instala el error: `Instale la excepción: Nombre que falta de la habitación:.`

Después de esto, las cancelaciones de la instalación.

Solución

El problema se causa debido a un espacio en el nombre del servicio bajo parámetro de servicio. Para resolver esto, navegue a la **administración CUCM > al dispositivo > a las configuraciones > a los servicios telefónicos > al hallazgo > a VisualVoicemail del dispositivo**. Asegúrese que el nombre del servicio sea **VisualVoicemail** y que no tenga ningún espacio.

Después de que se realice este cambio, pare y comience servicio TFTP. Entonces, reajuste todos los teléfonos que estén utilizando el servicio del Correo de voz visual.

Incapaz de jugar el mensaje

Problema

El usuario tiene Cisco Unity Connection 8.x y tiene correo de voz visual 7.1.5 instalado en Cisco 7945 teléfonos. El usuario puede iniciar sesión con éxito al Correo de voz visual y ver la lista de mensajes disponibles. Sin embargo, cuando el usuario intenta jugar un mensaje, el `incapaz de jugar el mensaje de error` se visualiza en la parte inferior de la pantalla del teléfono sobre el softkeys.

Solución

El problema es causado por las configuraciones de la velocidad de los mensajes del aparato de

lectura. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. De la administración del Cisco Unity Connection, encuentre la cuenta de usuario que tiene el problema.
2. Del menú Edición, haga clic las **configuraciones del mensaje del aparato de lectura**.
3. En la lista de la velocidad del mensaje, haga clic la velocidad a la cual la conexión juega los prompts a los usuarios: Lo más rápidamente posible Rápido Normal Lento **Nota:** Utilice el primer **normal**.
4. Haga clic en Save (Guardar).

Otra solución es reajustar la velocidad del mensaje que se está jugando actualmente a la configuración de la velocidad predeterminada de la reproducción de mensajes para el usuario. Después de que el mensaje haya acabado jugar, el cambio más reciente realizado a la velocidad del aparato de lectura se guarda como la velocidad predeterminada del aparato de lectura para el usuario.

Nota: Si la velocidad y los cambios de volumen de la salvaguardia realizados por los **ajustes de usuario** no se habilitan de los **ajustes de sistema > avanzado >** página de configuración de la **conversación**, los cambios a la velocidad del aparato de lectura no se guardan como el nuevo valor por defecto.

[Error, administrador del contacto](#)

Con el Cisco Unity Connection 8.5, cuando el usuario selecciona el servicio del Correo de voz visual en su dispositivo, se recibe este mensaje de error:

Error, Contact Administrator

También, los registros del teléfono muestran algo similar a esto:

```
Error opening /flash0/RMS/appdb/Cisco_Visual+Voicemail874.jar : java.util.zip.ZipException: No such file or directory
```

[Solución](#)

Este problema ocurre si hay un espacio en la configuración del nombre del servicio para el visualvoicemail. Los espacios no se soportan en la configuración del nombre del servicio en el CUCM. Realice estos pasos para resolver el problema:

1. Vaya al **control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco > al dispositivo > a las configuraciones > a los servicios telefónicos del dispositivo**.
2. Haga clic el **hallazgo**, después seleccione VisualVoicemail.
3. Asegúrese de que el **nombre del servicio** sea **VisualVoicemail** sin ningunos espacios. Si el nombre del servicio se ingresa como **Voicemail visual**, después quite el espacio para resolver el problema.
4. También, asegúrese fijar el parámetro del **voicemail_server** en la configuración de servicio a la dirección IP en vez del Nombre del servidor.

[Error inasequible del servidor mientras que accede el Correo de voz visual](#)

Problema

Cuando usted comienza el Correo de voz visual, el servidor de correo de voz del Cisco Unity o del Cisco Unity Connection es inasequible.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Verifique que su configuración defina un **servidor de los DN** válidos en el teléfono. Del teléfono del IP, vaya a las **configuraciones > a la configuración del IPv4 de la Configuración de la red > al servidor DNS 1**.
2. Verifique que su configuración defina un Domain Name válido en el teléfono. Del teléfono, vaya a las **configuraciones > al Domain Name de la Configuración de la red**.

Nota: Alternativamente, si el servidor de correo de voz no está dentro del dominio del teléfono, usted debe especificar el nombre de dominio completamente calificado en el parámetro de servicio del voicemail_server.

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)