

Dépannez les questions de Messagerie vocale visuelle

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[l'option « Keep me signed in » n'apparaît pas](#)

[Solution](#)

[Des tonalités DTMF ne sont pas envoyées](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Page non trouvée](#)

[Solution](#)

[CUC avec l'erreur de Messagerie vocale visuelle : Aucune ligne disponible pour lire le message](#)

[Solution](#)

[Incapable de configurer la messagerie vocale visuelle](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable de lire le message](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur, administrateur de contact](#)

[Solution](#)

[Erreur indisponible de serveur tout en accédant à la Messagerie vocale visuelle](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

L'application de Messagerie vocale visuelle est une alternative à un audio, ou une interface utilisateur de téléphone (TUI), le service de messagerie vocale dans lequel vous utilisez l'écran à votre téléphone pour travailler avec vos messages vocaux. Vous pouvez visualiser une liste de vos messages et lire vos messages de la liste. Vous pouvez également composer, répondre les messages à, en avant, et d'effacement.

Ce document décrit comment résoudre quelques problèmes qui se produisent dans l'application de Messagerie vocale visuelle.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Version 7.x/8.x de Cisco Unity Connection
- Téléphone IP de SCCP de Cisco 7962

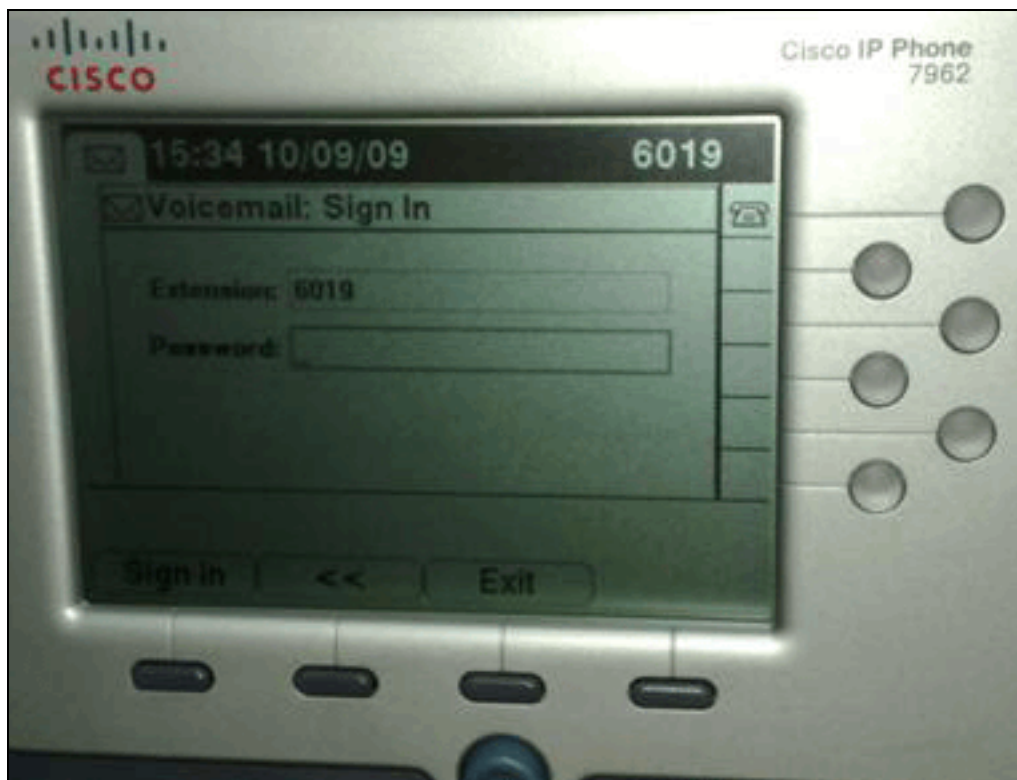
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

l'option « Keep me signed in » n'apparaît pas

La conservation j'option connectée n'apparaît pas sur la fenêtre de connexion d'application de Messagerie vocale visuelle (suivant les indications de l'image ci-dessous). Par conséquent, vous ne pouvez pas sauvegarder votre extension et mot de passe.



Solution

Afin de résoudre ce problème, l'accès de Web doit être activé pour les Téléphones IP de sorte que les applications qui utilisent le service Web de messagerie vocale puissent cacher le mot de passe de Cisco Unity Connection.

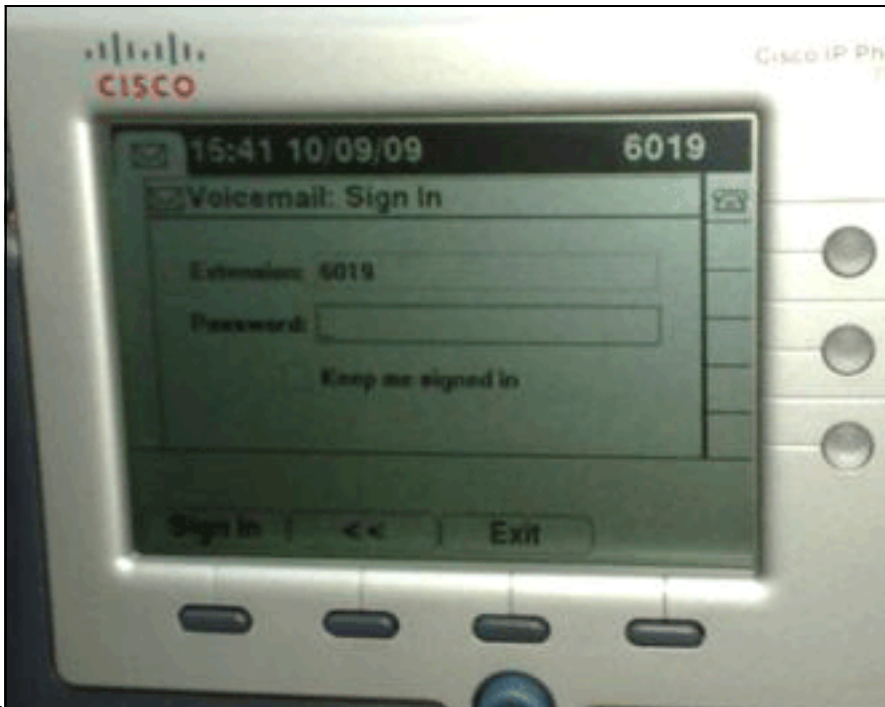
Terminez-vous ces étapes afin d'activer l'accès de Web :

1. Ouvrez la page de gestion de Cisco Unity Connection, développez le répertoire **avancé**, et choisissez la **gestion de connexion**. La page de configuration de gestion de connexion paraît dans le volet de droite.

The screenshot shows the Cisco Unity Connection Administration interface. The left sidebar contains a navigation tree with the following items: Unity Connection, KPIs, Restriction Tables, Licenses, Schedules, Holiday Schedules, Global Nicknames, Subject Line Formats, Attachment Descriptions, Fax Server, SMTP Configuration, Advanced, SMTP Providers, Conversations, Telephony, Reports, Connection Administration (highlighted), TRAP, Disk Capacity, PCA, RSS, Cluster Configuration, Fax, External Services, Telephony Integrations, Phone System, Port Group, Port, Security, and Tools. The main content area is titled 'Connection Administration Configuration' and contains a table of configuration parameters. The row 'Voice Mail Web Service: Applications Can Cache the Cisco Unity Connection Password' is highlighted with a red box, and its checkbox is checked. Other rows include session timeouts, pilot numbers, and display formats.

Name	Value
Cisco Unified Mobile Advantage: Accept Self-signed Certificates for Event Service Subscription Notifications	<input type="checkbox"/>
Voice Mail Web Service: Applications Can Cache the Cisco Unity Connection Password	<input checked="" type="checkbox"/>
Voice Mail Web Service: Session Timeout (in Seconds)	300
Voice Mail Web Service: Pilot Number for Voice Mail	9999
Administration Session Timeout (in Minutes)	60
Display Schedules in 24-hour Format	<input type="checkbox"/>
Host Name/Address for Link to Cisco PCA in Notification Messages	
Database Proxy: Service Shutdown Timer (in Days)	33
Database Proxy: Maximum Simultaneous Connections	10
Voice Mail Web Service: Pilot Number for TRAP Connections	9191

2. Décochez le **service Web de messagerie vocale : Les applications peuvent cacher la case de mot de passe de Cisco Unity Connection**, et cliquez sur la **sauvegarde**.
3. Déconnectez de-vous le téléphone IP de Cisco 7962.
4. Dans la page de configuration de gestion de connexion, vérifiez le **service Web de messagerie vocale : Les applications peuvent cacher la case de mot de passe de Cisco Unity Connection**, et cliquez sur la **sauvegarde**.
5. Allez à Cisco 7962 le téléphone IP, et à la procédure de connexion au service de Messagerie vocale visuelle.
6. Quittez du service de Messagerie vocale visuelle.
7. Ouvrez une session de nouveau au téléphone IP de Cisco 7962, et vérifiez que la *conservation j'option connectée*



apparaît.

Remarque: Si un langage autre que l'anglais est utilisé, assurez-vous que les derniers dictionnaires sont chargés sur les Téléphones IP de Cisco Unified, et terminez-vous ces étapes supplémentaires :

1. Placez la langue utilisateur à l'anglais (Etats-Unis) et à la sauvegarde.
2. Remettez à l'état initial les Téléphones IP de Cisco Unified afin de charger l'anglais (Etats-Unis).
3. Placez la langue utilisateur à la langue utilisateur et à la sauvegarde désirées.
4. Remettez à l'état initial les Téléphones IP de Cisco Unified afin de charger la langue utilisateur désirée.

[Des tonalités DTMF ne sont pas envoyées](#)

[Problème](#)

Quand vous répondez aux messageries vocales de la Messagerie vocale visuelle, des tonalités DTMF ne sont pas envoyées à l'intégration de téléphone. La fonction de réponse de Messagerie vocale visuelle n'envoie pas des tonalités DTMF à la connexion. Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCto02358](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Solution](#)

Le contournement est d'utiliser la fonction vivante de réponse par l'intermédiaire de l'interface de TUI.

[Erreur : Page non trouvée](#)

En essayant d'accéder au <Unity

Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad URL http://, le **message d'erreur trouvé par PageNot** est reçu.

Solution

Assurez-vous que vous avez ajouté l'URL de Messagerie vocale visuelle à Cisco Unified Communications Manager. Afin de faire ceci, allez au **Device > Device Settings >Phone Services choisi**. Choisissez **ajoutez nouveau** et l'entretenez **URL = serveur information>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad de <voicemail de http://**. En outre, veuillez à placer le **paramètre de** voicemail_server dans la configuration de service à l'adresse IP au lieu du nom du serveur.

CUC avec l'erreur de Messagerie vocale visuelle : Aucune ligne disponible pour lire le message

Avec l'Unity Connection 7.x/8.x et la Messagerie vocale visuelle, en essayant de jouer le message vocal par l'intermédiaire de la messagerie vocale visuelle mid-permise, il ne joue pas le message et affiche ces messages au téléphone :

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

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCti36481](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

En configurant la Messagerie vocale visuelle dans une batterie des serveurs de Cisco Unity Connection d'éditeur et d'abonné dans une configuration actif-active, vous devez avoir une seule liste de recherche configurée pour chaque serveur de Cisco Unity Connection. Ces listes de recherche devraient être configurées différemment que la liste de recherche que vous avez configurée pour le service sonore de messagerie vocale (de TUI). Vous devez ajouter la ligne groupe pour le serveur d'éditeur à la liste de recherche pour le serveur d'éditeur.

De même, vous devez ajouter la ligne groupe pour le serveur d'abonné à la liste de recherche pour le serveur d'abonné. N'ajoutez pas la ligne groupe pour le serveur d'abonné à la liste de recherche du serveur d'éditeur. N'ajoutez pas la ligne groupe de l'éditeur à la liste de recherche du serveur d'abonné.

Incapable de configurer la messagerie vocale visuelle

Problème

L'utilisateur reçoit cette Messagerie vocale visuelle installent l'erreur : `Installez l'exception : Nom manquant de suite :`.

Après ceci, les annulations d'installation.

Solution

La question est provoqué par en raison d'un espace dans le nom de service sous le paramètre de service. Afin de résoudre ceci, naviguez vers la **gestion CUCM > le Device > Device Settings > Phone Services > la découverte > le VisualVoicemail**. Assurez que le nom de service est **VisualVoicemail** et n'a aucun espace.

Après que cette modification soit apportée, arrêtez et mettez sur pied le service TFTP. Puis, remettez à l'état initial tous les téléphones qui utilisent le service de Messagerie vocale visuelle.

Incapable de lire le message

Problème

L'utilisateur a le Cisco Unity Connection 8.x et a la messagerie vocale visuelle 7.1.5 installée sur Cisco 7945 téléphones. L'utilisateur peut avec succès ouvrir une session à la Messagerie vocale visuelle et visualiser la liste de messages disponibles. Cependant, quand les tentatives d'utilisateur de jouer un message, l'**incapable de jouer l'erreur de message** est affichées sur le bas de l'écran du téléphone au-dessus des softkeys.

Solution

La question est provoqué par par les configurations de débit des messages de lecture. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. De la gestion de Cisco Unity Connection, trouvez le compte utilisateur qui a la question.
2. Du menu Edit, **configurations de message de lecture de clic**.
3. Dans la liste de vitesse de message, cliquez sur la vitesse à laquelle la connexion lit des demandes aux utilisateurs :Le plus rapideRapideNormalLent**Remarque: Normale d'utilisation d'abord.**
4. Cliquez sur **Save**.

Une autre solution est de remettre à l'état initial la vitesse du message qui actuellement est lu à la configuration de vitesse de lecture de message par défaut pour l'utilisateur. Après que le message ait terminé jouer, la dernière modification apportée à la vitesse de lecture est enregistrée comme vitesse de lecture par défaut pour l'utilisateur.

Remarque: Si les modifications de vitesse et de volume de sauvegarde apportées par le **paramètre utilisateur** ne sont pas activées des **paramètres système > avancé > page de configuration de conversation**, des modifications à la vitesse de lecture ne sont pas enregistrées comme nouveau par défaut.

Erreur, administrateur de contact

Avec le Cisco Unity Connection 8.5, quand l'utilisateur sélectionne le service de Messagerie vocale visuelle sur son périphérique, ce message d'erreur est reçu :

Error, Contact Administrator

En outre, les logs de téléphone affichent quelque chose semblable à ceci :

```
Error opening /flash0/RMS/appdb/Cisco_Visual+Voicemai874.jar : java.util.zip.ZipException: No such file or directory
```


Solution

Cette question se produit s'il y a un espace dans la configuration de nom de service pour le visualvoicemail. Les espaces ne sont pas pris en charge dans la configuration de nom de service dans le CUCM. Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez à **Cisco Unified Communications Manager la gestion > le Device > Device Settings >Phone Services**.
2. Cliquez sur Find, puis sélectionnez VisualVoicemail.
3. Assurez-vous que le **nom de service** est **VisualVoicemail** sans aucun espace. Si le nom de service est écrit en tant que **Voicemail visuel**, alors enlevez l'espace pour résoudre le problème.
4. En outre, veillez à placer le paramètre de **voicemail_server** dans la configuration de service à l'adresse IP au lieu du nom du serveur.

Erreur indisponible de serveur tout en accédant à la Messagerie vocale visuelle

Problème

Quand vous commencez la Messagerie vocale visuelle, le serveur de la messagerie vocale de Cisco Unity ou de Cisco Unity Connection est indisponible.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Vérifiez que votre configuration définit un **serveur DNS** valide au téléphone. Du téléphone IP, allez au **Settings > Network Configuration > à la configuration d'ipv4 > au serveur DNS 1**.
2. Vérifiez que votre configuration définit un nom de domaine valide au téléphone. Du téléphone, allez au **Settings > Network Configuration > au nom de domaine**.

Remarque: Alternativement, si le serveur de messagerie vocale n'est pas dans le domaine de téléphone, vous devez spécifier le nom de domaine complet dans le paramètre de service de voicemail_server.

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)