

Решите проблемы визуальной голосовой почты

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

["Поддержите меня, вошел в систему" Опция, Не Появляется](#)

[Решение](#)

[Тоны DTMF не Передаются](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Страница, не найденная](#)

[Решение](#)

[СУС с Ошибкой Визуальной голосовой почты: Никакая линия, доступная для игры сообщения](#)

[Решение](#)

[Неспособный настроить визуальную голосовую почту](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный играть сообщение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка, свяжитесь с администратором](#)

[Решение](#)

[Сервер Недоступная Ошибка при доступе к Визуальной голосовой почте](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Приложение Визуальной голосовой почты является альтернативой аудио, или Telephone User Interface (TUI), службой голосовой почты, в которой вы используете экран по своему телефону для работы с голосовыми сообщениями. Можно просмотреть список сообщений и воспроизвести сообщения из списка. Можно также составить сообщение, ответить на сообщение, переслать или удалить сообщение.

Этот документ описывает, как решить некоторые вопросы, которые происходят в

приложении Визуальной голосовой почты.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Приложение Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Версия 7.x/8 Cisco Unity Connection. x
- IP-телефон SCCP Cisco 7962

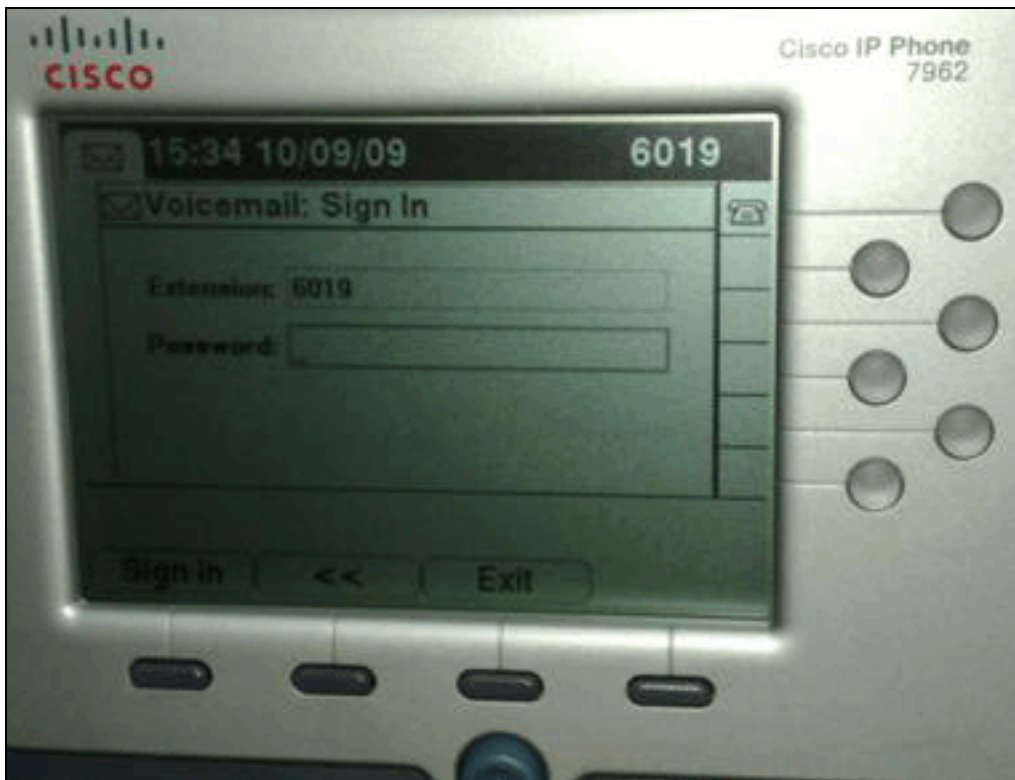
Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

"Поддержите меня, вошел в систему" Опция, Не Появляется

Поддерживать меня вошел в систему, опция не появляется на окне входа в систему приложения Визуальной голосовой почты (как показано в образе ниже). Поэтому вы неспособны сохранить свое расширение и пароль.

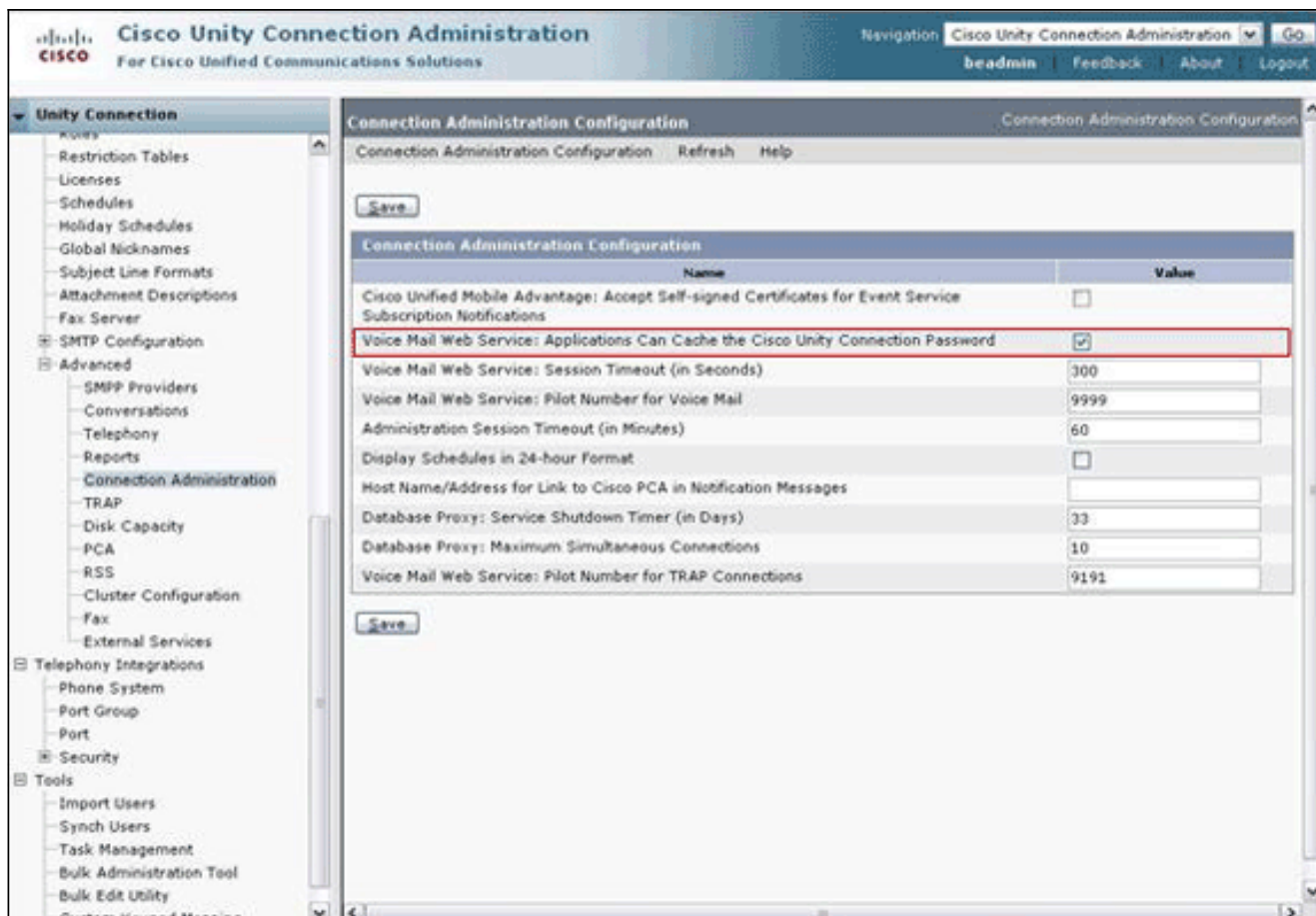


Решение

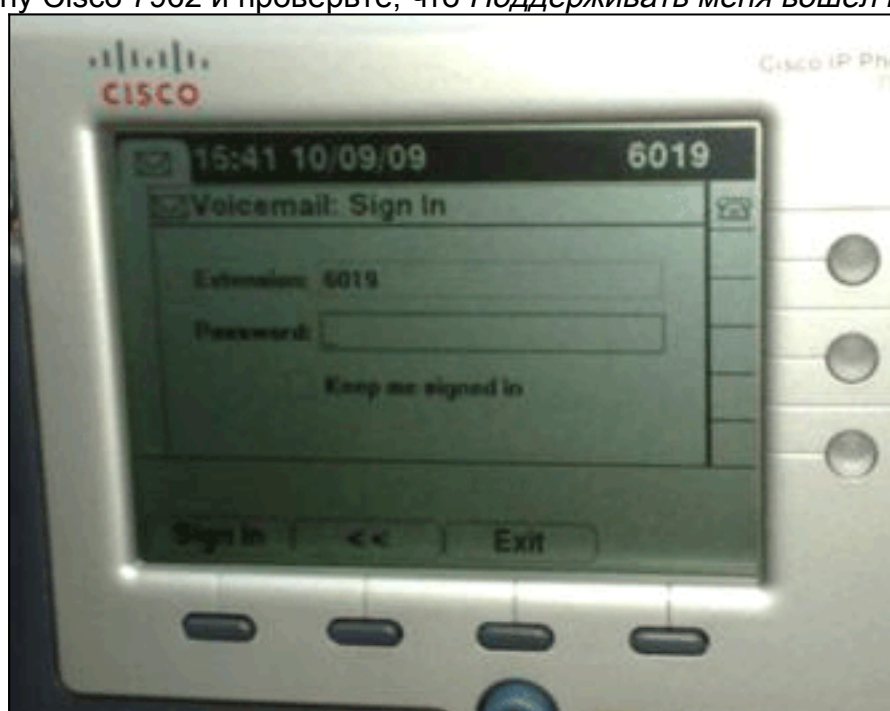
Для решения этого вопроса веб - доступ должен быть включен для IP-телефонов так, чтобы приложения, которые используют веб-сервис Голосовой почты, были в состоянии кэшировать пароль Cisco Unity Connection.

Выполните эти шаги для включения веба - доступа:

1. Откройте страницу Cisco Unity Connection Administration, разверните папку **Advanced** и выберите **Connection Administration**. Страница конфигурации администрирования Соединения появляется в правой панели.



2. Анчек веб-сервис Голосовой почты: Приложения Могут Кэшировать коробку Проверки пароля Cisco Unity Connection и нажать Save.
3. Выйдите из IP-телефона Cisco 7962.
4. В Странице конфигурации администрирования Соединения проверьте веб-сервис Голосовой почты: Приложения Могут Кэшировать коробку Проверки пароля Cisco Unity Connection и нажать Save.
5. Перейдите к IP-телефону Cisco 7962 и войдите к сервису Визуальной голосовой почты.
6. Выход от сервиса Визуальной голосовой почты.
7. Войдите снова к IP-телефону Cisco 7962 и проверьте, что Поддерживать меня вошел в



систему, опция появляется.

Примечание: Если язык кроме английского языка используется, гарантируйте, что последние словари загружены на унифицированных IP-телефонах Cisco и завершают эти дополнительные шаги:

1. Установите региональный параметр пользователя в английский язык (Соединенные Штаты) и сохраните.
2. Перезагрузите унифицированные IP-телефоны Cisco для загрузки английского языка (Соединенные Штаты).
3. Установите региональный параметр пользователя в локаль требуемого пользователя и сохраните.
4. Перезагрузите унифицированные IP-телефоны Cisco для загрузки локали требуемого пользователя.

Тоны DTMF не Передаются

Проблема

Когда вы отвечаете на голосовые почты от Визуальной голосовой почты, Тоны DTMF не передаются телефонной интеграции. Функция Visual Voicemail Reply не передает Тоны DTMF к соединению. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCto02358 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Обходной путь должен использовать функцию Live Reply через интерфейс TUI.

Ошибка: Страница, не найденная

При попытке обратиться к URL `http://<Unity Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad`, **Страница Не получено** **Найденное** сообщение об ошибках.

Решение

Удостоверьтесь, что вы добавили URL визуальной голосовой почты к Cisco Unified Communications Manager. Чтобы сделать это, перейдите, **Выбирают Device> Device Settings> Phone Services**. Выберите **Add New** и **Service URL = http://<информация сервера голосовой почты>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad**. Кроме того, удостоверьтесь, что установили `voicemail_server` параметр в Конфигурации сервиса к IP-адресу вместо Имени сервера.

CUC с Ошибкой Визуальной голосовой почты: Никакая линия, доступная для игры сообщения

С Unity Connection 7.x/8.x и Визуальной голосовой почтой, при попытке играть сообщение голосовой почты через позволенную серединой визуальную голосовую почту, это не в состоянии играть сообщение и отображает эти сообщения по телефону:

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

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCti36481 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

При настройке Визуальной голосовой почты в кластере серверов Cisco Unity Connection издателя и подписчика в активной конфигурации необходимо было настроить уникальный список поиска для каждого сервера Cisco Unity Connection. Эти списки поиска должны быть настроены по-другому, чем список поиска, вы настроили для аудио (TUI) службу голосовой почты. Необходимо добавить группу каналов для сервера публикаций к списку поиска для сервера публикаций.

Точно так же необходимо добавить группу каналов для абонентского сервера к списку поиска для абонентского сервера. **НЕ** добавляйте группу каналов для абонентского сервера к списку поиска сервера публикаций. **НЕ** добавляйте группу каналов издателя к списку поиска абонентского сервера.

Неспособный настроить визуальную голосовую почту

Проблема

Пользователь получает эту ошибку установки Визуальной голосовой почты: `Install Exception: Missing suite name:.`

После этого отмены установки.

Решение

Проблема вызвана из-за пространства в Имени сервиса под Параметром сервиса. Для решения этого перейдите к **администрированию CUCM> Устройство> Настройки устройства>, Телефонные службы> Находят> VisualVoicemail**. Гарантируйте, что Имя сервиса является **VisualVoicemail** и не имеет никаких пробелов.

После того, как это изменение внесено, остановите и запустите Сервис TFTP. Затем перезагрузите все телефоны, которые используют сервис Визуальной голосовой почты.

Неспособный играть сообщение

Проблема

Пользователь имеет Cisco Unity Connection 8.x и имеет Визуальную голосовую почту 7.1.5 установленных по телефонам Cisco 7945. Пользователь может успешно войти к Визуальной голосовой почте и просмотреть список доступных сообщений. Однако, когда пользователь

пытается играть сообщение, ошибка `Unable to play message` отображена на нижней части телефонного экрана выше функциональных клавиш.

Решение

Проблема вызвана параметрами настройки скорости сообщений воспроизведения. Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. От Cisco Unity Connection Administration найдите учетную запись пользователя, которая имеет проблему.
2. Из Меню Edit нажмите **Playback Message Settings**.
3. В сообщении список Скорости нажмите скорость, на которой воспроизведения Соединения вызывает пользователям: Самый быстрый Быстро Обычный Медленный **Примечание:** Используйте **Обычный** сначала.
4. Нажмите **Save**.

Другое решение состоит в том, чтобы перезагрузить скорость сообщения, которое в настоящее время играет к параметру настройки скорости воспроизведения сообщения по умолчанию для пользователя. После того, как сообщение закончило играть, последнее изменение, сделанное к скорости воспроизведения, сохранено как скорость воспроизведения по умолчанию для пользователя.

Примечание: Если Скорость Сохранения и Изменения объема, сделанные **Параметром пользователя**, не включены от **Системных параметров > Усовершенствованные > Страница конфигурации Диалога**, изменения к скорости воспроизведения не сохранены как новый по умолчанию.

Ошибка, свяжитесь с администратором

С Cisco Unity Connection 8.5, когда пользователь выбирает сервис визуальной голосовой почты на своем устройстве, получено это сообщение об ошибках:

```
Error, Contact Administrator
```

Кроме того, телефонные журналы показывают что-то подобное этому:

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

Решение

Если существует пространство в конфигурации имени сервиса для visualvoicemail, эта проблема происходит. Пробелы не поддерживаются в конфигурации имени сервиса в CUCM. Выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Перейдите к **администрированию Cisco Unified Communications Manager > Устройство > Настройки устройства > Телефонные службы**.
2. Нажмите **Find**, затем выберите VisualVoicemail.
3. Гарантируйте, что **Именем сервиса** является **VisualVoicemail** без любых пробелов. Если имя сервиса введено как **Визуальный Voicemail**, то удалите пространство для решения вопроса.
4. Кроме того, удостоверьтесь, что установили **voicemail_server** параметр в конфигурации

сервиса к IP-адресу вместо имени сервера.

Сервер Недоступная Ошибка при доступе к Визуальной голосовой почте

Проблема

При начале Визуальной голосовой почты сервер голосовой почты Cisco Unity или Cisco Unity Connection недоступен.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Проверьте, что ваша конфигурация определяет допустимый сервер DNS по телефону. От IP-телефона перейдите к **Параметрам настройки > Конфигурация IPv4 Network Configuration >> Сервер DNS 1**.
2. Проверьте, что ваша конфигурация определяет допустимое доменное имя по телефону. С телефона перейдите к **Параметрам настройки > Доменное имя Network Configuration >**.

Примечание: Также, если сервер голосовой почты не в домене телефона, необходимо задать полное доменное имя в voicemail_server параметре сервиса.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)