

排除故障虚拟语音邮件问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

["Keep me signed in" 选项没出现](#)

[解决方案](#)

[DTMF音没有被发送](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:找不到页面](#)

[解决方案](#)

[与虚拟语音邮件Error:的CUC没有线路可用的播放消息](#)

[解决方案](#)

[无法配置视觉语音邮件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法播放消息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[错误，联系方式管理员](#)

[解决方案](#)

[服务器不可用错误，当访问虚拟语音邮件时](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

虚拟语音邮件应用程序是替代方案对音频或者电话用户接口(TUI)，中您使用在您的电话的屏幕与您的语音留言一起使用的语音邮件服务在。您能查看您的消息列表和播放您的从列表的消息。您能也撰写，应答对，转发和删除消息。

本文描述如何解决在虚拟语音邮件应用程序发生的一些问题。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unity Connection版本7.x/8.x
- 思科7962 SCCP IP电话

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

"Keep me signed in" 选项没出现

在选项 *签字的我* 不出现在虚拟语音邮件应用程序登录窗口的 *保持* (如下面的镜像所显示)。所以，您无法保存您的分机和密码。

解决方案

为了解决此问题，必须为IP电话启用Web访问，以便使用语音邮件网站服务的应用程序能缓存Cisco Unity Connection密码。

完成这些步骤为了启用Web访问：

1. 打开Cisco Unity Connection管理页，展开**先进的**文件夹，并且选择**连接管理**。连接管理配置页在右窗格出版。
2. 不选定**语音邮件网站服务：应用程序能缓存Cisco Unity Connection密码**复选框，并且点击**"Save"**。
3. 思科7962 IP电话的注销。
4. 在连接管理配置页，请检查**语音邮件网站服务：应用程序能缓存Cisco Unity Connection密码**复选框，并且点击**"Save"**。
5. 去思科7962 IP电话，并且登陆对虚拟语音邮件服务。
6. 从虚拟语音邮件服务退出。
7. 再登陆到思科7962 IP电话，并且验证在选项 *签字的我* 出现的 *保持*。

注意： 如果使用除英语之外的一个语言，请保证最新的字典在Cisco Unified IP电话装载，并且完成这些额外步骤：

1. 设置用户区域设置为英语(美国)和保存。
2. 重置Cisco Unified IP电话为了装载英语(美国)。
3. 设置用户区域设置为希望的用户区域设置和保存。
4. 重置Cisco Unified IP电话为了装载希望的用户区域设置。

DTMF音没有被发送

问题

当您应答对从虚拟语音邮件时的语音邮件，DTMF音没有被发送对电话集成。虚拟语音邮件回复功能不发送DTMF音对连接。此问题在Cisco Bug ID [CSCto02358](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案

应急方案是使用Live回复功能通过TUI接口。

Error:找不到页面

当尝试访问URL `http:// <Unity Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad` PageNot查找错误消息接收。

解决方案

确保您添加了虚拟语音邮件URL到Cisco Unified Communications Manager。为了执行此，请去**选择设备>设备设置>电话服务**。选择添加新并且**服务URL = http:// <voicemail服务器info>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad**。并且，请确保设置**voicemail_server**参数在服务配置里为IP地址而不是服务器名。

与虚拟语音邮件Error:的CUC没有线路可用的播放消息

使用Unity Connection 7.x/8.x和虚拟语音邮件，当尝试播放时语音邮件消息通过视觉语音邮件MID让，发生故障播放消息并且显示在电话的这些消息：

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

此问题由Cisco Bug ID [CSCti36481](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案

当配置在发布服务器和用户Cisco Unity Connection服务器集群的虚拟语音邮件在一主动-主动配置里时，您必须有为每个Cisco Unity Connection服务器配置的一唯一搜索列表。跟您为音频的搜索列表应该不同地配置这些搜索列表(TUI)语音邮件服务配置。您必须添加发布服务器的线群到发布服务器的搜索列表。

同样地，您必须添加用户服务器的线群到用户服务器的搜索列表。请勿添加用户服务器的线群到发布服务器的搜索列表。请勿添加发行商的线群到用户服务器的搜索列表。

无法配置视觉语音邮件

问题

用户接收Install错误此的虚拟语音邮件：。

在此以后，安装取消。

解决方案

问题导致由于空间的在服务参数下的服务名称。为了解决此，请导航对**CUCM Administration >设备 >设备设置>电话服务>查找> VisualVoicemail**。保证服务名称是**VisualVoicemail**并且没有空间。

在此变动做后，请终止并且开始TFTP服务。然后，重置使用虚拟语音邮件服务的所有电话。

无法播放消息

问题

用户有Cisco Unity Connection 8.x并且有视觉语音邮件7.1.5已安装在思科7945个电话。用户能顺利登录到虚拟语音邮件和查看可用的消息列表。然而，当用户尝试播放消息时，`Message`在底部显示的在自定义功能键上的电话屏幕。

解决方案

问题由播放消息的速度设置导致。完成这些步骤以解决问题：

1. 从Cisco Unity Connection管理，请查找有问题的用户帐户。
2. 从Edit菜单，请点击**播放消息设置**。
3. 在消息速度列表中，请点击连接示出提示符给用户的速度：**最快速法塞特正常慢注意：首先请使用正常**。
4. 单击 **Save**。

另一解决方案将重置当前播放对用户的默认留言播放速度设置消息的速度。在消息完成播放后，做的最后变动对播放速度保存，当用户的默认播放速度。

注意：如果用户设置和容积变化做的保存速度没有从**系统设置>Advanced >会话配置**页启用，对播放速度的更改没有保存，因为新的默认。

错误，联系方式管理员

使用Cisco Unity Connection 8.5，当用户选择在他的设备时的虚拟语音邮件服务，此错误消息接收：

Error, Contact Administrator

并且，电话日志显示事类似于此：

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

解决方案

如果有一空间在visualvoicemail的，服务名称配置里此问题出现。在CUCM的服务名称配置里不支持空间。执行这些步骤为了解决问题：

1. 去Cisco Unified Communications Manager Administration >设备>设备设置>电话服务。
2. 点击**查找**，然后选择VisualVoicemail。
3. 保证没有任何空间，**服务名称**是VisualVoicemail。如果服务名称被输入作为**视觉Voicemail**，则请取消空间解决问题。
4. 并且，请确保设置voicemail_server参数在服务配置里为IP地址而不是服务器名。

服务器不可用错误，当访问虚拟语音邮件时

问题

当您开始虚拟语音邮件时，Cisco Unity或Cisco Unity Connection语音邮件服务器不可用。

解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 验证您的配置定义了电话的一个有效DNS服务器。从IP电话，请去**设置> Network Configuration > IPv4 Configuration> DNS服务器1**。
2. 验证您的配置定义了电话的一个有效域名。从电话，请去**设置> Network Configuration > 域名**。

注意：或者，如果语音邮件服务器不在电话域内，您必须指定在voicemail_server服务参数的完全限定域名。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)