

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 tiene acceso al Correo de voz visual](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

La aplicación del Correo de voz visual es una alternativa a un audio, o un interfaz del usuario de teléfono (TUI), el servicio del buzón de voz 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.

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

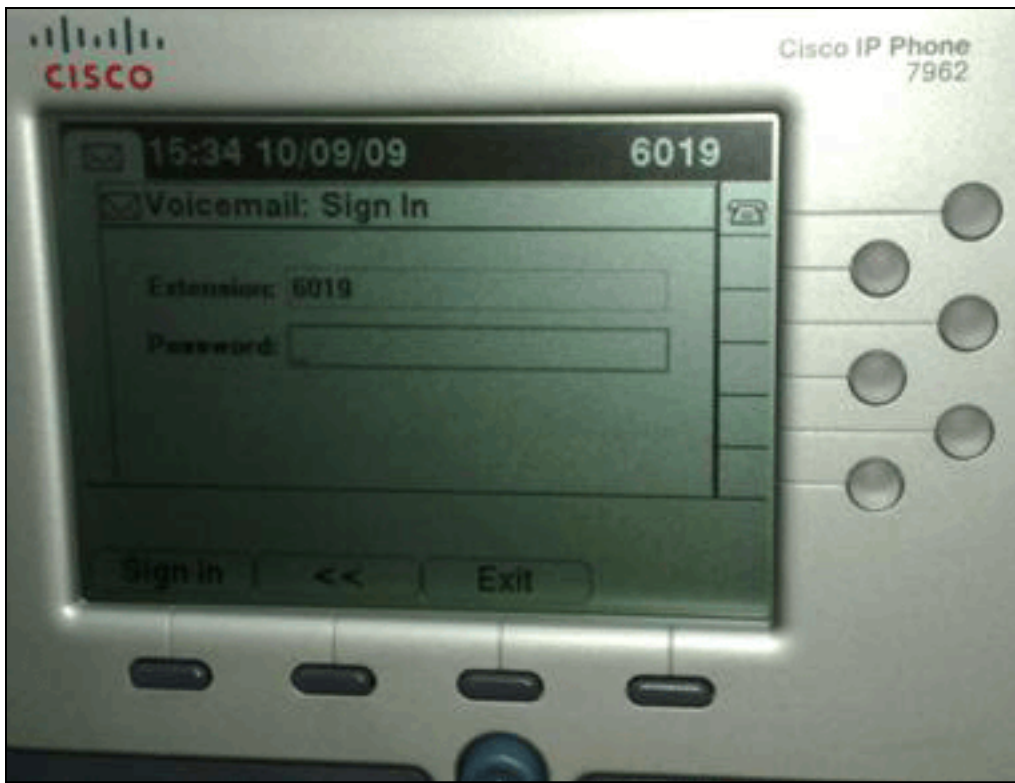
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de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

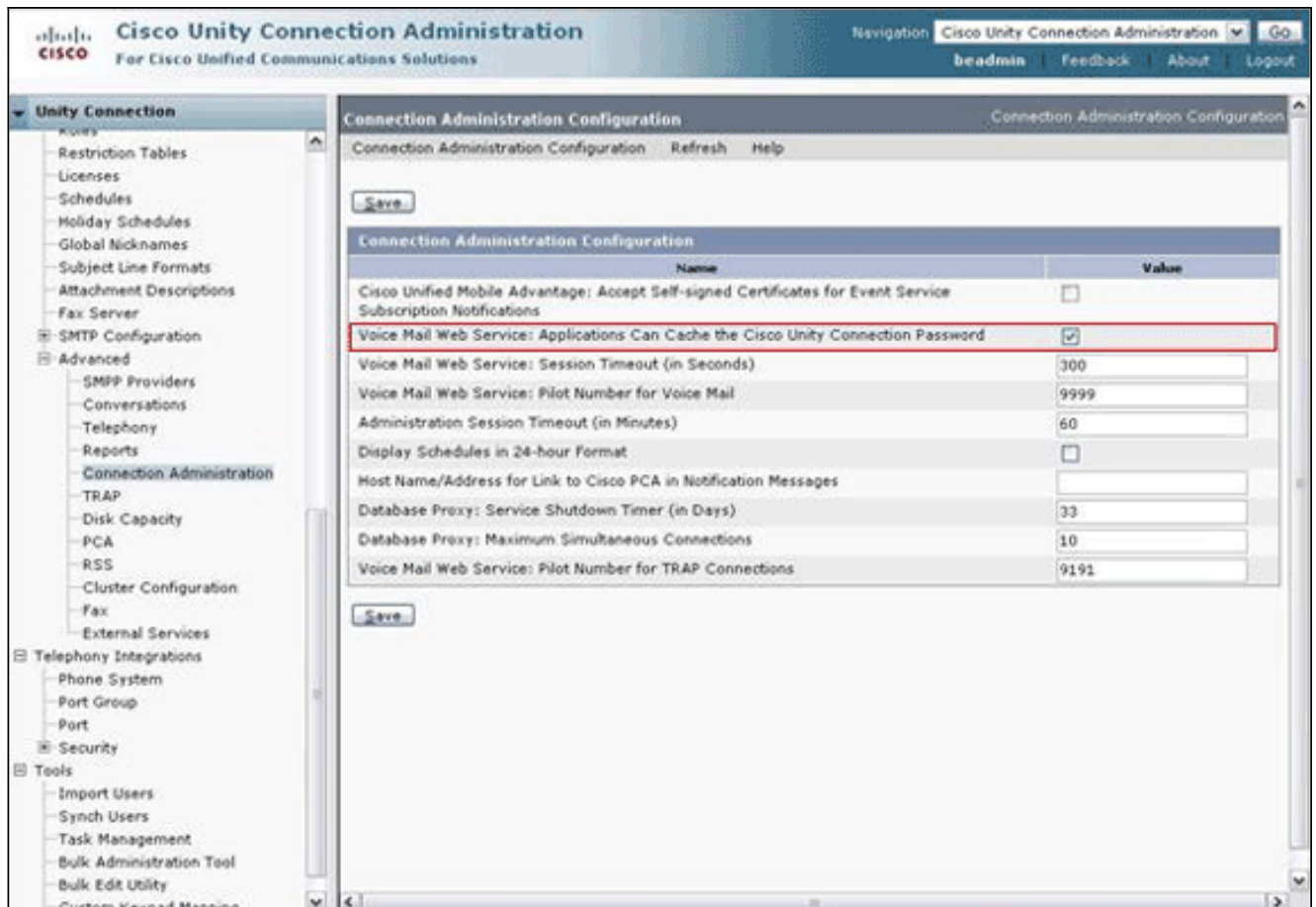


Solución

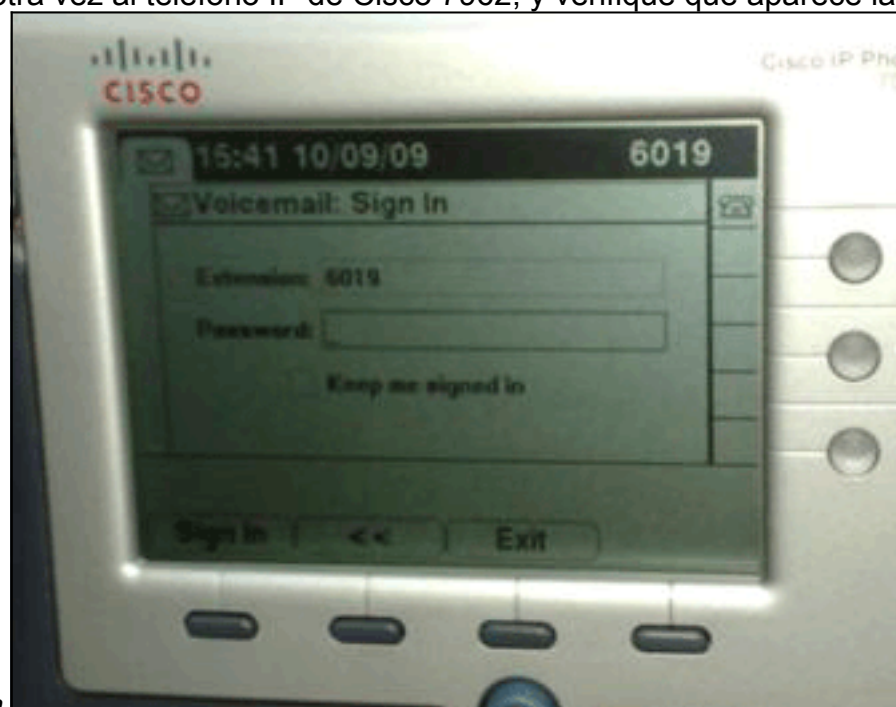
Para resolver este problema, el Acceso Web se debe activar para los Teléfonos IP de modo que las aplicaciones que utilizan el servicio web del correo de voz puedan ocultar la contraseña del Cisco Unity Connection.

Complete estos pasos para activar 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. Uncheck el **servicio web del correo de voz: Las aplicaciones pueden ocultar la casilla de verificación de la contraseña del Cisco Unity Connection**, y hacen clic la **salvaguardia**.
3. Fin de comunicación del teléfono IP de Cisco 7962.
4. En la página de configuración de la administración de la conexión, controle el **servicio web del correo de voz: Las aplicaciones pueden ocultar la casilla de verificación de la contraseña del Cisco Unity Connection**, y hacen clic la **salvaguardia**.
5. Vaya al teléfono IP de Cisco 7962, y a la clave al servicio del Correo de voz visual.
6. Salga del servicio del Correo de voz visual.
7. Ábrase una sesión otra vez al teléfono IP de Cisco 7962, y verifique que aparece la *custodia*



yo 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 deseados.
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 [CSCto02358](#) ([clientes registrados de](#) Cisco solamente).

Solución

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

Error: Página no encontrada

Al intentar tener acceso al <Unity

Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad URL http://, el PageNot encontró que mensaje de error está recibido.

Solución

Asegúrese de que usted haya agregado el Correo de voz visual URL al encargado 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 de fijar el **parámetro del voicemail_server** en la configuración de servicio a la dirección IP en vez del nombre de servidor.

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

Con la conexión 7.x/8.x del Unity 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 [CSCti36481](#) ([clientes registrados de Cisco solamente](#)).

Solución

Al configurar el Correo de voz visual en un racimo de 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 buzón de voz (de 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 abrirse una 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 los 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 mensajes a los usuarios: Lo más rápidamente posible Rápido Normal Lento **Nota:** Utilice el primer **normal**.
4. Click **Save**.

Otra solución es reajustar la velocidad del mensaje que se está jugando actualmente a la configuración de la velocidad del aparato de lectura del mensaje del valor por defecto para el usuario. Después de que el mensaje haya acabado jugar, el cambio pasado realizado a la velocidad del aparato de lectura se guarda como la velocidad del aparato de lectura del valor por defecto para el usuario.

Nota: Si la velocidad y los cambios de volumen de la salvaguardia realizados por los **ajustes de usuario** no se activan 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 utilizan 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 de fijar el parámetro del **voicemail_server** en la configuración de servicio a la dirección IP en vez del nombre de servidor.

Error inasequible del servidor mientras que tiene acceso al 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 IP, vaya a las **configuraciones > a la configuración de la Configuración de la red IPv4 > 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](#)