

Webex通話でのボイスメールの問題のトラブルシューティング

内容

はじめに

このドキュメントでは、Webex Calling(WxC)のボイスメール機能に関する最も一般的な問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- コントロールハブ
- ユーザハブ

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアやソフトウェアのバージョンに限定されるものではありません。このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

音声ポータルは、管理者が組織のロケーション内で自動応答アナウンスを管理できる自動音声応答(IVR)を提供する通話サービスです。ロケーションの音声ポータルに設定されている電話番号または内線番号は、その特定のロケーションのユーザがボイスメールメッセージと設定にアクセスするためにコールする番号です。

Extended Away Greeting(EAWG)は、ユーザに設定した呼び出し回数後に新しいグリーティングを録音し、新しいボイスメールの登録を無効にできる機能です。

ボイスメールの一般的な問題

音声ポータル番号または内線番号がControl Hubのロケーションに設定されている

ことを確認

ステップ 1：問題が発生しているユーザの場所をクリックします。

ステップ 2：Callingをクリックします。

ステップ 3：コール機能の設定で、Voice Portalをクリックします。



コール機能の設定

ステップ 4：着信コールで、ロケーション、内線、またはその両方のドロップダウンメニューから使用可能な電話番号を追加します。



着信コール

ステップ 5：Saveをクリックして、新しいボイスメールを残してみます。

ユーザがボイスメール機能を有効にしていることの確認

ステップ 1：MANAGEMENTでUsersをクリックします。

ステップ 2：ユーザをクリックします。

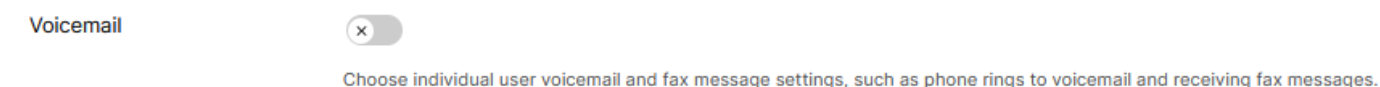
ステップ 3：Callingをクリックします。

ステップ 4：Voicemail, fax, announcement language and timezoneの下で、Voicemailをクリックします。



ボイスメール、ファックス、アナウンス言語およびタイムゾーン

ステップ 5：トグルをクリックして、ユーザに対してボイスメールを有効にします。



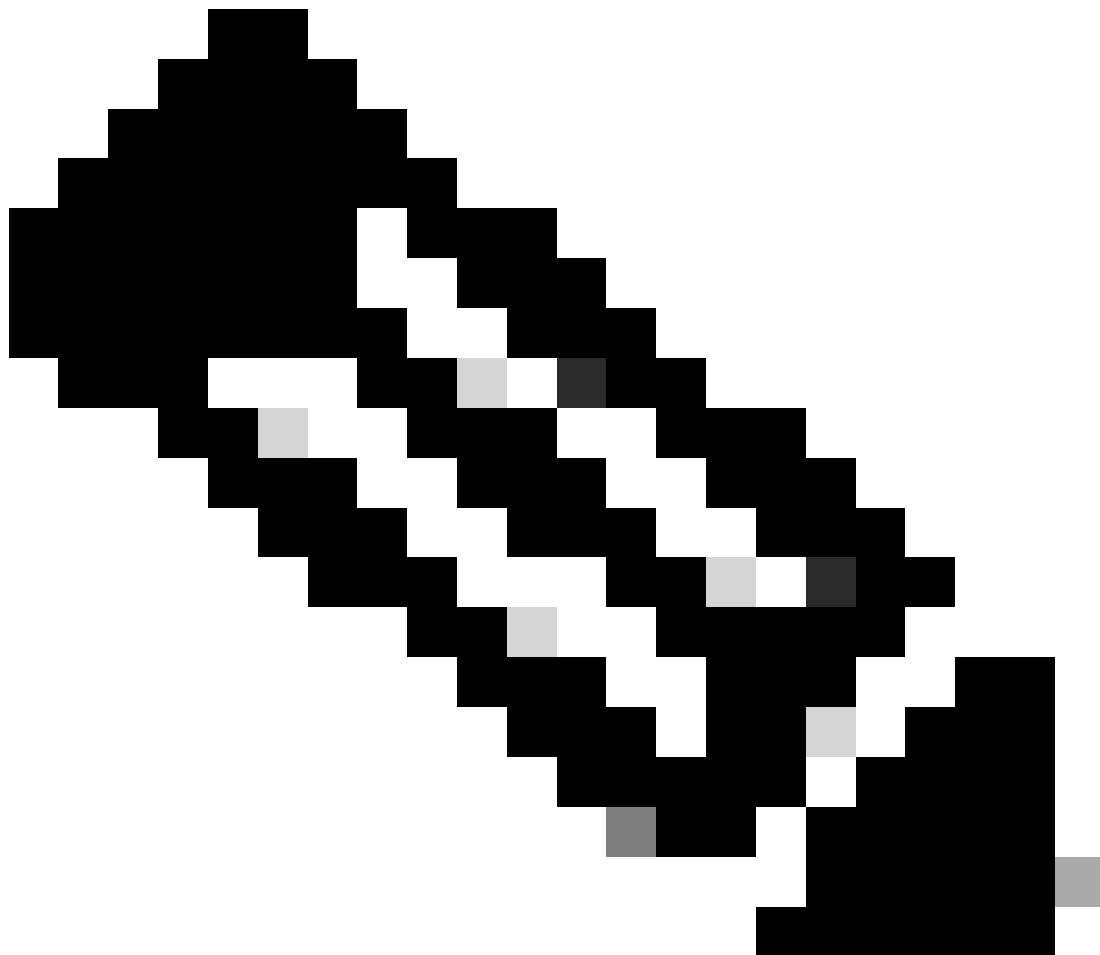
ユーザレベルでのボイスメールの有効化

手順 6 : [Save] をクリックします。

Extended Greeting Awayが無効になっていることを確認する

ステップ 1 : ロケーションの音声ポータルにコールします。

ステップ 2 : パスコードのPINを入力してからシャープ(#)キーを押してください。」



注 : パスコードはボイスメールの暗証番号と同じで、通常はユーザまたは管理者が6桁の番号を設定します。

ステップ 3 : 1を押して、ボイスメールボックスにアクセスします。

ステップ 4 : 4を押して、Extended Away Greeting メニューにアクセスします。

ステップ 5 : 2を押して、外出中グリーティングを非アクティブにします。

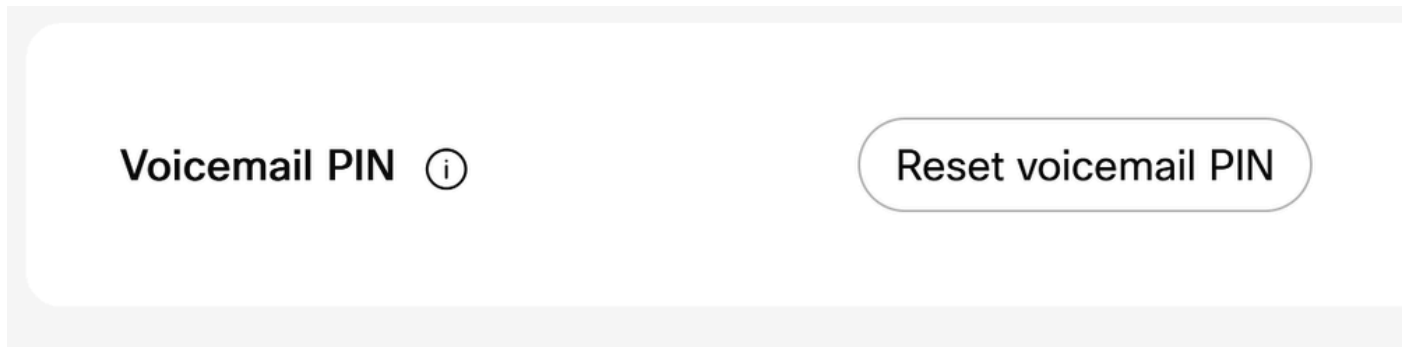
ボイスメールからロックアウトされたユーザ

ユーザがロックアウトされているためにボイスメールにアクセスできない場合、ユーザハブでボイスメールPINをリセットできます。

ステップ 1 : [User Hub](#)でユーザクレデンシャルを使用してログインします。

ステップ 2 : Settings > Calling > Voicemailの順にクリックします。

ステップ 3 : ボイスメールのPIN >ボイスメールのPINをリセットをクリックします。



ボイスメールPIN

ステップ 4 : 要件を満たす新しいボイスメールPINを入力します。

Reset voicemail PIN ×

New voicemail PIN (required)

Confirm voicemail PIN (required)

Voicemail PIN requirements:

Must contain

- 6-30 digits

Must not contain

- repeated patterns
- last 10 Voicemail PINs
- the reverse of your old PIN
- your phone number or extension
- the same digit 3 times in a row
- 3 ascending digits or 3 descending digits
- the reverse of your phone number or extension

ボイスメールPINのリセット

ステップ 5 : Saveをクリックして、新しいログインを試行します。

ボイスメールの音声テキスト変換がユーザの電子メールに届かない

ユーザがメッセージストレージとして内部メールボックスを使用していることを確認します

ステップ 1 : MANAGEMENT > Usersの下で、Userをクリックします。

ステップ 2 : Calling > Voicemail, fax, announcement language and timezone > Voicemailの順にクリックします。

ステップ 3 : Message storageで、Use Internal Mailboxをクリックします。



Message storage

- Use internal mailbox ⓘ
- Use new message indicator on phone
- Use external mailbox ⓘ

内部メールボックスの使用

ステップ 4 : [Save] をクリックします。

文字変換用のユーザセットアップで正しい言語が選択されていることを確認する

ボイスメールの文字変換でサポートされている言語は、英語、ドイツ語、スペイン語、フランス語です。音声メールの音声テキスト変換サービスが言語を認識してテキスト変換するには、ユーザ設定で目的の言語を選択する必要があります。

ステップ 1 : MANAGEMENT > Usersの下で、Userをクリックします。

ステップ 2 : Calling > Voicemail, fax, announcement language and timezone > Voicemailの順にクリックします。

ステップ 3 : Announcement Languageをクリックします。

ステップ 4 : ドロップダウンメニューから、文字変換する言語をクリックします。



Announcement language

English

アナウンス言語

TACケースのための推奨情報

このドキュメントのトラブルシューティング手順を実行した後も問題が解決せず、TACが必要な場合は、次の情報を含めることをお勧めします。

- 組織ID
- ロケーションIDまたはロケーション名
- ユーザ番号、内線番号、およびメール
- 問題が発生した通話例。
 - 発信者番号 – 着信者番号 – タイムゾーンとタイムスタンプ
 - 発生した問題の詳細な説明

関連情報

- [Control HubでのWebexコール用の音声ポータルの設定](#)
- [ボイスメールの設定](#)
- [内線の不在時の応答メッセージの設定と管理](#)
- [Webex通話のボイスメール音声テキスト変換](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。