

Probleemoplossing voor problemen met visuele voicemail

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

["Laat me intekenen" optie verschijnt niet](#)

[Oplossing](#)

[DTMF-tonen worden niet verzonden](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Pagina niet gevonden](#)

[Oplossing](#)

[CUC met Visuele voicemail-fout: Geen regel beschikbaar om bericht af te spelen](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen visuele spraakmail configureren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen bericht afspelen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout, contactbeheerder](#)

[Oplossing](#)

[Beschikbare serverfout bij toegang tot Visuele voicemail](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

De visuele voicemail-toepassing is een alternatief voor een audio-, of telefoongebruikersinterface (TUI), voicemail-service waarin u het scherm op uw telefoon gebruikt om met je voicemail te werken. U kunt een lijst met uw berichten bekijken en uw berichten in de lijst afspelen. U kunt ook berichten samenstellen, antwoorden op, doorsturen en verwijderen.

Dit document beschrijft hoe u bepaalde problemen kunt oplossen die in de Visuele voicemail-toepassing voorkomen.

Voorwaarden

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unity Connection versie 7.x/8.x
- Cisco 7962 SCCP IP-telefoon

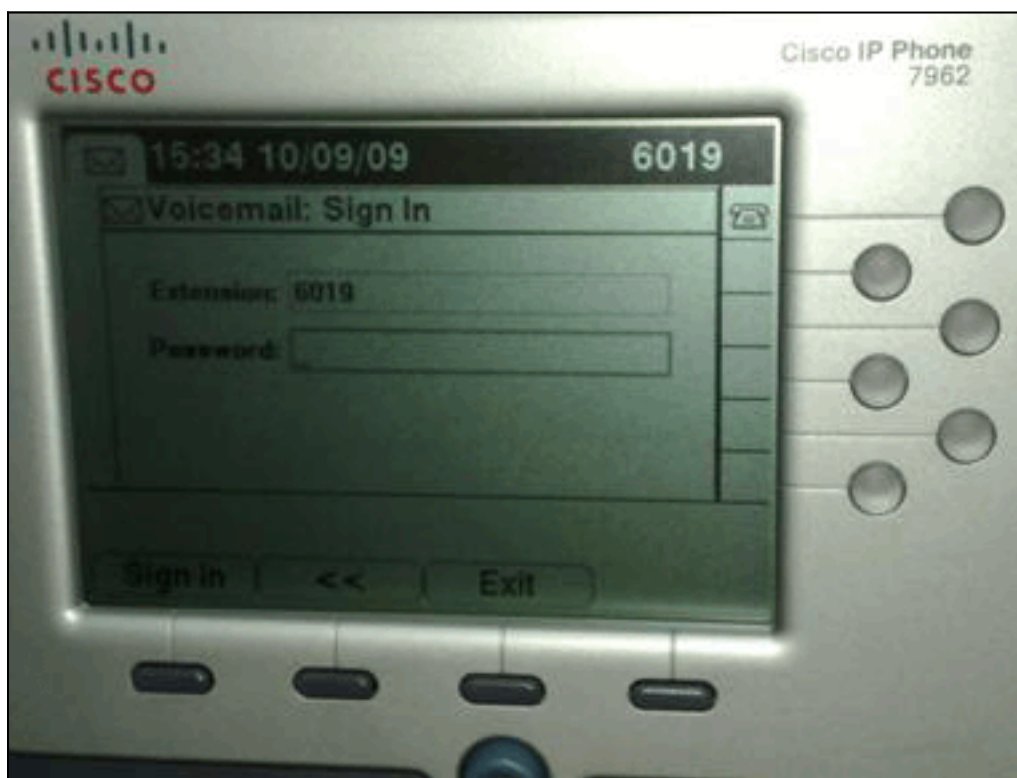
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

"Laat me intekenen" optie verschijnt niet

De optie *me laten ondertekenen* verschijnt niet in het logvenster van de Visuele voicemail-toepassing (zoals in de afbeelding hieronder). U kunt daarom uw verlenging en wachtwoord niet opslaan.

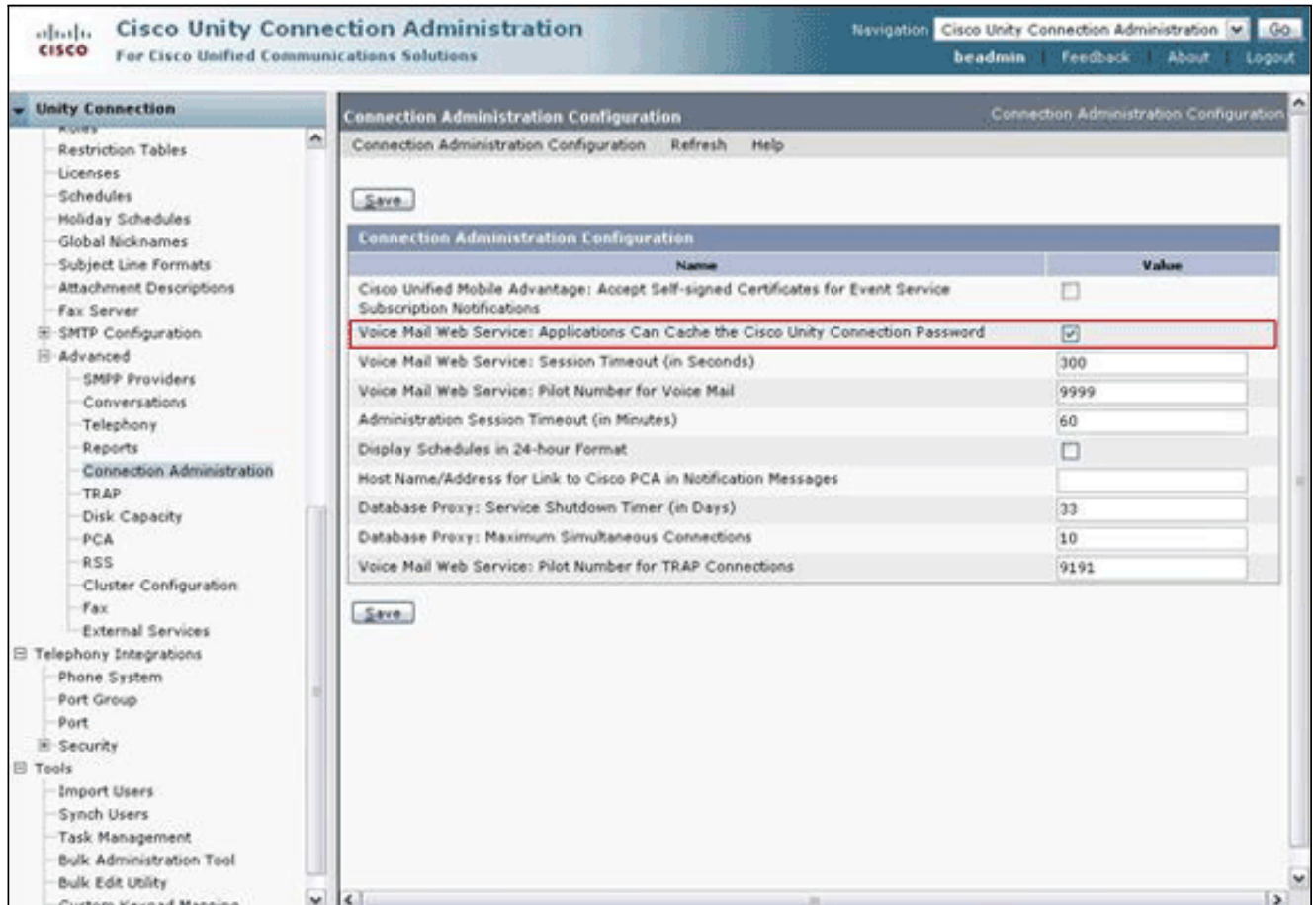


Oplissing

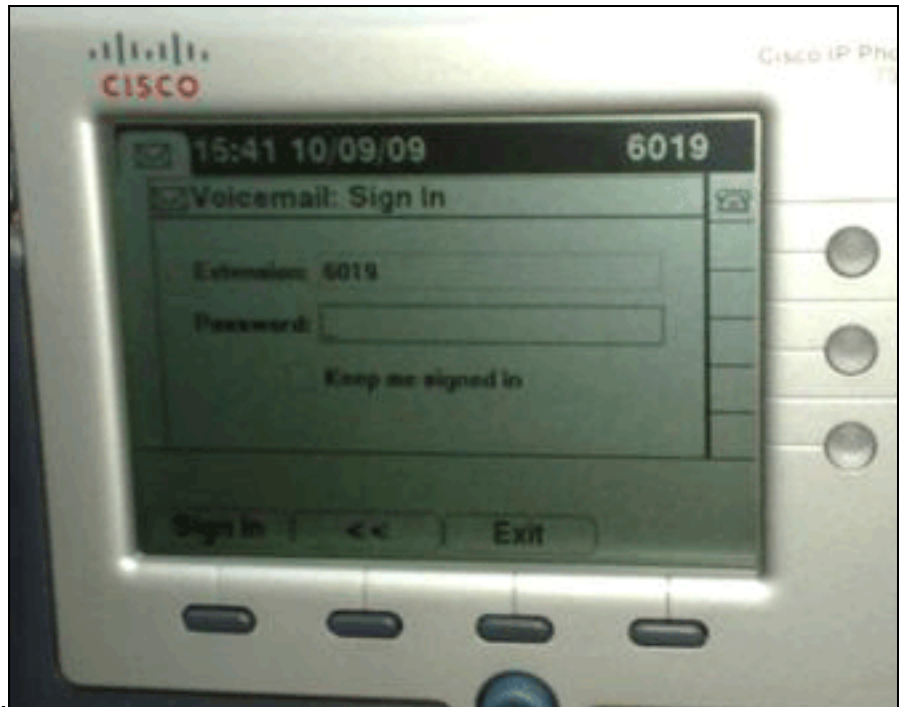
Om dit probleem op te lossen moet webtoegang voor de IP-telefoons ingeschakeld zijn zodat toepassingen die de Voice Mail Web Service gebruiken het Cisco Unity Connection-wachtwoord in het geheugen kunnen stoppen.

Voltooi deze stappen om internettoegang mogelijk te maken:

1. Open de pagina Cisco Unity Connection Management, breid de **geavanceerde** map uit en kies **verbindingenbeheer**. De pagina Connection Management Configuration verschijnt in het juiste venster.



2. Schakel de **webservice** van **Voice Mail** uit: **Toepassingen kunnen het aankruisvakje Cisco Unity Connection-wachtwoord** caches en klik op **Opslaan**.
3. Uitloggen van de Cisco 7962 IP-telefoon.
4. Controleer de **webservice** van **Voice Mail** op de pagina **Connection Management**: **Toepassingen kunnen het aankruisvakje Cisco Unity Connection-wachtwoord** caches en klik op **Opslaan**.
5. Ga naar de Cisco 7962 IP-telefoon en log in bij de Visuele voicemail-service.
6. Afsluiten van de Visuele voicemail service.
7. Meld u opnieuw aan bij Cisco 7962 IP-telefoon en controleer of *de optie mij laten*



ondertekenen verschijnt.

N.B.: Als een andere taal dan het Engels wordt gebruikt, zorg er dan voor dat de laatste woordenboeken zijn geladen op de Cisco Unified IP-telefoons en Voltooi de volgende extra stappen:

1. Stel het gebruikerslokale toetsenbord in op Engels (Verenigde Staten) en bewaar het.
2. Reset de Cisco Unified IP-telefoons om Engels (Verenigde Staten) te laden.
3. Stel het gebruikerslokale toetsenbord in op het gewenste gebruikerstoetsenbord en slaat op.
4. Zet de Cisco Unified IP-telefoons terug om het gewenste lokale toetsenbord te laden.

[DTMF-tonen worden niet verzonden](#)

[Probleem](#)

Wanneer u op voicemail van Visuele voicemail antwoordt, worden DTMF tonen niet naar de telefoonintegratie gestuurd. De functie van het antwoord van Visuele voicemail stuurt DTMF tonen niet naar de verbinding. Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco Bug ID [CSCto02358](#) ([alleen geregistreerde](#) klanten).

[Oplossing](#)

De tijdelijke versie is gemaakt voor het gebruik van de functie Live Reactie via de TUI-interface.

[Fout: Pagina niet gevonden](#)

Wanneer u probeert om toegang te krijgen tot de URL `http://<Unity Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad`, **wordt de foutmelding Pagina Not Found** ontvangen.

[Oplossing](#)

Zorg ervoor dat u de visuele voicemail-URL aan de Cisco Unified Communications Manager hebt

toegevoegd. Ga om dit te doen door **Apparaat > Apparaatinstellingen > Telefoonservices te selecteren**. Selecteer **Add New** and **Service URL = http://<voicemail server info>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad**. Zorg er ook voor dat u de parameter **voicemail_server** in de Service configuratie instelt op het IP-adres in plaats van de naam van de server.

[CUC met Visuele voicemail-fout: Geen regel beschikbaar om bericht af te spelen](#)

Met Unity Connection 7.x/8.x en Visual Voices wordt, wanneer u probeert om het voicemailbericht via visuele voicemail te spelen halverwege de ingang, het bericht niet afgespeeld en worden deze berichten op de telefoon weergegeven:

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

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCti36481](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

[Oplossing](#)

Bij het configureren van Visuele voicemail in een cluster van uitgever en Cisco Unity Connection-servers van abonnee in een actieve configuratie moet u een unieke zoeklijst hebben die voor elke Cisco Unity Connection-server is geconfigureerd. Deze jachtlijsten zouden anders moeten worden ingesteld dan de jachtlijst die u hebt ingesteld voor de audio- (TUI) voicemail-service. U moet de lijngroep voor de uitgeverserver aan de jachtlijst voor de uitgeverserver toevoegen.

Op dezelfde manier moet u de lijngroep voor de abonneeserver aan de jachtlijst voor de abonneeserver toevoegen. **Voeg** de lijngroep voor de abonneeserver **NIET** toe aan de zoeklijst van de uitgeverserver. **Voeg** de lijngroep van de uitgever **NIET** toe aan de jachtlijst van de abonneeserver.

[Kan geen visuele spraakmail configureren](#)

[Probleem](#)

De gebruiker ontvangt deze visuele voicemail-installatiefout: `Uitzondering installeren: Ontbrekende suite naam:.`

Daarna wordt de installatie geannuleerd.

[Oplossing](#)

Het probleem wordt veroorzaakt door een ruimte in de Service Name onder de Service Parameter. Om dit op te lossen, navigeer naar **CUCM-beheer > Apparaatinstellingen > Telefoonservices > Zoeken > Visuele voicemail**. Zorg ervoor dat de servicenaam **VisualVoicemail** is en geen spaties

heeft.

Nadat deze verandering is gemaakt, stop en start de TFTP-service. Zet dan alle telefoons terug die de Visuele voicemail service gebruiken.

Kan geen bericht afspelen

Probleem

De gebruiker heeft Cisco Unity Connection 8.x en heeft Visual Voice Mail 7.1.5 geïnstalleerd op Cisco 7945 telefoons. De gebruiker kan met succes inloggen op Visuele voicemail en de lijst met beschikbare berichten bekijken. Wanneer de gebruiker echter probeert een bericht af te spelen, wordt de berichtfout niet afspelen weergegeven in de onderkant van het telefoonscherm boven de toetsen.

Oplossing

Het probleem wordt veroorzaakt door de snelheidsinstellingen van de afspelerberichten. Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Vanuit Cisco Unity Connection Management vindt u de gebruikersaccount die de probleem heeft.
2. Klik in het menu Bewerken op **Instellingen afspelerbericht**.
3. Klik in de lijst Berichtsnelheid op de snelheid waarmee de verbinding wordt afgespeeld naar gebruikers:FastestSnelNormaalLangzaam**Opmerking:** Gebruik eerst **Normaal**.
4. Klik op **Opslaan**.

Een andere oplossing is de snelheid van het bericht dat momenteel wordt afgespeeld te herstellen naar de standaardinstelling van de afspeelsnelheid voor de gebruiker. Nadat het bericht is afgespeeld, wordt de laatste verandering die is aangebracht in de afspeelsnelheid opgeslagen als de standaard afspeelsnelheid voor de gebruiker.

Opmerking: Als de door de **gebruikersinstelling** aangebrachte wijzigingen in snelheid en volume opslaan niet zijn ingeschakeld vanuit de **stysteeminstellingen > Geavanceerd > Configuratiepagina conversie**, worden de wijzigingen in de afspeelsnelheid niet als de nieuwe standaard opgeslagen.

Fout, contactbeheerder

Met Cisco Unity Connection 8.5 wanneer de gebruiker de visuele voicemail-service op dit apparaat selecteert, wordt deze foutmelding ontvangen:

```
Error, Contact Administrator
```

Ook de telefoonblogs tonen iets soortgelijks:

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

Oplossing

Deze kwestie komt voor als er een ruimte in de configuratie van de dienstnaam voor de visuele voicemail is. De ruimtes worden niet ondersteund in de configuratie van de servicenaam in het CUCM. Voer deze stappen uit om het probleem op te lossen:

1. Ga naar **Cisco Unified Communications Manager Management > Apparaat > Apparaatinstellingen > Telefoonservices**.
2. Klik op **Zoeken** en selecteer vervolgens Visuele voicemail.
3. Zorg ervoor dat de **servicenaam** zonder spaties **VisualVoicemail** is. Als de servicenaam als **Visuele voicemail** is ingevoerd, dan verwijdert u de ruimte om het probleem op te lossen.
4. Stel de parameter **voicemail_server** ook in de service configuratie in op het IP-adres in plaats van de servernaam.

Beschikbare serverfout bij toegang tot Visuele voicemail

Probleem

Wanneer u Visuele voicemail start, is de Cisco Unity of Cisco Unity Connection voicemail server niet beschikbaar.

Oplossing

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Controleer dat uw configuratie een geldige **DNS-server** aan de telefoon definieert. Ga vanuit de IP-telefoon naar **Instellingen > Netwerkconfiguratie > IPv4-configuratie > DNS-server 1**.
2. Controleer dat uw configuratie een geldige domeinnaam op de telefoon definieert. Ga via de telefoon naar **Instellingen > Netwerkconfiguratie > Domain Name**.

Opmerking: Als de voicemail-server niet binnen het telefoondomein valt, moet je ook de volledig gekwalificeerde domeinnaam in de voicemail_server service parameter specificeren.

Gerelateerde informatie

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)