

# يئرمل ايتوصلال دي ربلال لكاشم فاشك تسأ اهحال صإو

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[لا يظهر الخيار "الاحتفاظ بتسجيل الدخول"](#)

[الحل](#)

[لا يتم إرسال نغمات DTMF](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ: لم يتم العثور على الصفحة](#)

[الحل](#)

[CUC مع خطأ في البريد الصوتي المرئي: لا يوجد خط متوفر لتشغيل الرسالة](#)

[الحل](#)

[يتعذر تكوين البريد الصوتي المرئي](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[يتعذر تشغيل الرسالة](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ، اتصل بالمسؤول](#)

[الحل](#)

[خطأ غير متوفر بالخادم أثناء الوصول إلى البريد الصوتي المرئي](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يعد تطبيق البريد الصوتي المرئي بديلاً لخدمة البريد الصوتي أو واجهة مستخدم الهاتف (TUI) أو خدمة البريد الصوتي التي تستخدم فيها الشاشة على هاتفك للعمل مع الرسائل الصوتية. يمكنك عرض قائمة برسائلك وتشغيل الرسائل من القائمة. يمكنك أيضاً إنشاء الرسائل والرد عليها وإعادة توجيهها وحذفها.

يوضح هذا المستند كيفية حل بعض المشكلات التي تحدث في تطبيق البريد الصوتي المرئي.

## [المتطلبات الأساسية](#)

## المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

## المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco Unified Communications Manager، الإصدار x.7
- Cisco Unity Connection، الإصدار x/8.x.7
- هاتف بروتوكول الإنترنت Cisco 7962 SCCP IP Phone

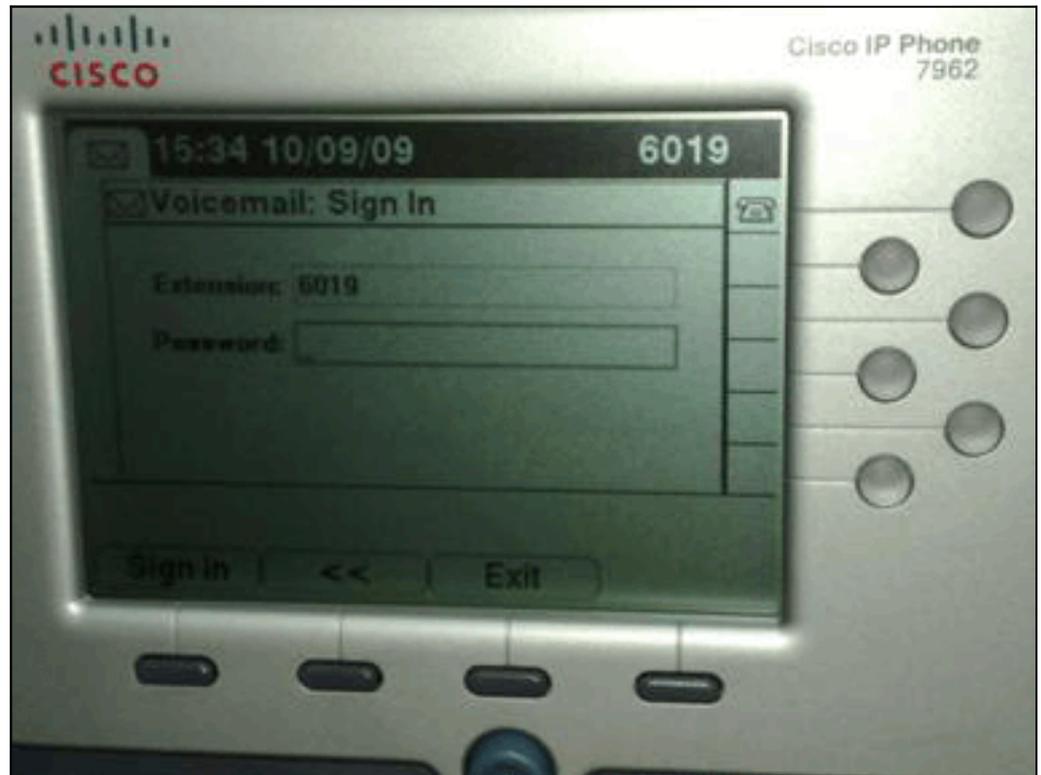
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## لا يظهر الخيار "الاحتفاظ بتسجيل الدخول"

لا يظهر الخيار *استبقاء تسجيل الدخول* على نافذة تسجيل الدخول إلى تطبيق البريد الصوتي المرئي (كما هو موضح في الصورة أدناه). لذلك، لا يمكنك حفظ الملحق وكلمة المرور.

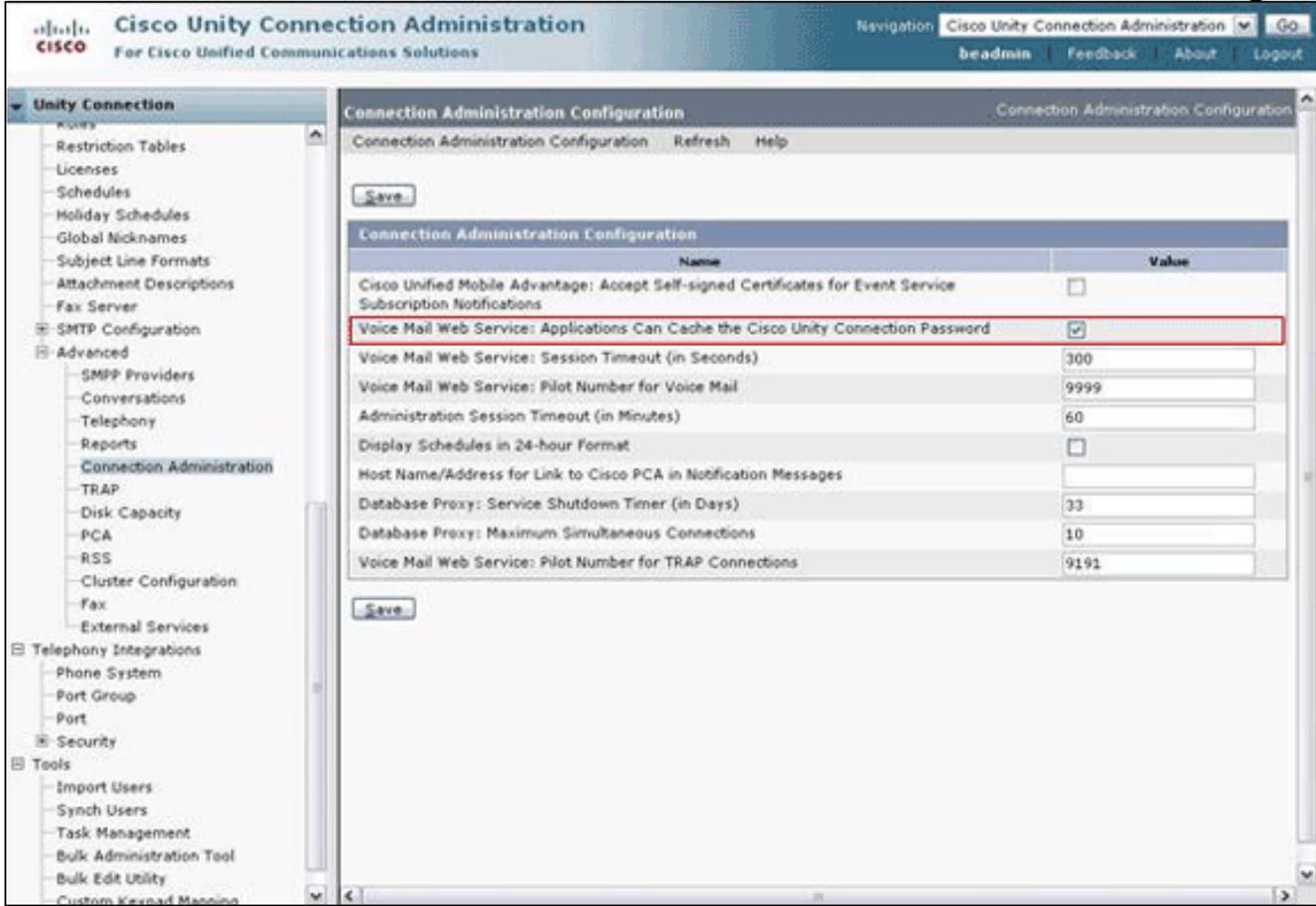


## الحل

لحل هذه المشكلة، يجب تمكين الوصول إلى الويب لهواتف IP حتى تتمكن التطبيقات التي تستخدم خدمة ويب للبريد الصوتي من تخزين كلمة مرور اتصال وحدة التحكم من Cisco مؤقتاً.

أكمل الخطوات التالية لتمكين الوصول إلى الويب:

1. افتح صفحة إدارة اتصال وحدة التحكم من Cisco، ووسع المجلد المتقدم، واختر إدارة الاتصال. تظهر صفحة "تكوين إدارة الاتصال" في الجزء الأيمن.



2. قم بإلغاء تحديد خدمة ويب للبريد الصوتي: يمكن للتطبيقات تخزين كلمة مرور اتصال Cisco Unity مؤقتًا، وانقر فوق حفظ.
3. تسجيل الخروج من هاتف بروتوكول الإنترنت Cisco 7962.
4. في صفحة تكوين إدارة الاتصال، تحقق من خدمة ويب للبريد الصوتي: يمكن للتطبيقات تخزين كلمة مرور اتصال Cisco Unity مؤقتًا، ثم انقر فوق حفظ.
5. انتقل إلى هاتف بروتوكول الإنترنت Cisco 7962، وسجل الدخول إلى خدمة البريد الصوتي المرئي.
6. الخروج من خدمة البريد الصوتي المرئي.
7. قم بتسجيل الدخول مرة أخرى إلى هاتف بروتوكول الإنترنت Cisco 7962، وتحقق من ظهور الخيار الاحتفاظ



بي مسجل الدخول.

**ملاحظة:** إذا تم استخدام لغة أخرى غير الإنجليزية، فتأكد من تحميل أحدث القواميس على هواتف Cisco Unified IP، وأكمل الخطوات الإضافية التالية:

1. قم بتعيين الإعدادات المحلية للمستخدم إلى اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة) وقم بالحفظ.
2. إعادة ضبط هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) الموحدة من Cisco من أجل تحميل اللغة الإنجليزية (الولايات المتحدة).
3. قم بتعيين الإعدادات المحلية للمستخدم إلى الإعدادات المحلية للمستخدم المطلوب وحفظها.
4. قم بإعادة ضبط هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) الموحدة من Cisco من أجل تحميل إعدادات المستخدم المحلية المطلوبة.

## لا يتم إرسال نغمات DTMF

### المشكلة

عندما ترد على رسائل البريد الصوتي من البريد الصوتي المرئي، لا يتم إرسال نغمات DTMF إلى تكامل الهاتف. لا تقوم الدالة Visual VoiceEmail Reply بإرسال نغمات DTMF إلى الاتصال. وثقت هذا إصدار في cisco بق id CSCto02358 (يسجل زبون فقط).

### الحل

الحل البديل هو استخدام وظيفة الرد المباشر من خلال واجهة TUI.

## خطأ: لم يتم العثور على الصفحة

عند محاولة الوصول إلى عنوان URL http://<Unity

Page Not Found. يتم تلقي رسالة الخطأ Page Not Found.

### الحل

تأكد من إضافة عنوان URL للبريد الصوتي المرئي إلى مدير الاتصالات الموحدة من Cisco. للقيام بذلك، انتقل إلى تحديد الجهاز < إعدادات الجهاز > خدمات الهاتف. حدد إضافة عنوان URL جديد وخدمة = http://<معلومات خادم البريد الإلكتروني الصوتي>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad/. تأكد أيضا من تعيين المعلمة voiceEmail\_server في تكوين الخدمة إلى عنوان IP بدلا من اسم الخادم.

## CUC مع خطأ في البريد الصوتي المرئي: لا يوجد خط متوفر لتشغيل الرسالة

مع Unity Connection 7.x/8.x والبريد الصوتي المرئي، عند محاولة تشغيل رسالة البريد الصوتي عبر البريد الصوتي المرئي في منتصف الوقت، فإنها تفشل في تشغيل الرسالة وتعرض هذه الرسائل على الهاتف:

```
Opening line
Checking connection
Retrying Connection
Checking Connection
Retrying Connection
Checking Connection
No line available to play message
وثقت هذا إصدار ب cisco بق CSCti36481 id (يسجل زبون فقط).
```

### الحل

عند تكوين البريد الصوتي المرئي في مجموعة من خوادم Cisco Unity Connection من الناشر والمشارك في تكوين نشط، يجب أن يكون لديك قائمة توجيه فريدة تم تكوينها لكل خادم Cisco Unity Connection. يجب تكوين قوائم المطاردة هذه بشكل مختلف عن قائمة المطاردة التي قمت بتكوينها لخدمة البريد الصوتي (TUI). يجب إضافة مجموعة السطور لخادم الناشر إلى قائمة المطاردة لخادم الناشر.

وبالمثل، يجب إضافة مجموعة الخطوط لخادم المشارك إلى قائمة البحث لخادم المشارك. لا تقم بإضافة مجموعة السطور لخادم المشارك إلى قائمة المطاردة الخاصة بخادم الناشر. لا تقم بإضافة مجموعة أسطر الناشر إلى قائمة المطاردة الخاصة بخادم المشارك.

## يتعذر تكوين البريد الصوتي المرئي

### المشكلة

يتلقى المستخدم خطأ تثبيت البريد الصوتي المرئي هذا: : .:

بعد ذلك، يتم إلغاء التثبيت.

### الحل

يرجع سبب المشكلة إلى وجود مساحة في اسم الخدمة ضمن معلمة الخدمة. لحل هذه المشكلة، انتقل إلى إدارة CUCM < الجهاز > إعدادات الجهاز < خدمات الهاتف > بحث < VisualVoiceEmail. تأكد من أن اسم الخدمة هو VisualVoiceEmail ولا يحتوي على مسافات.

بعد إجراء هذا التغيير، قم بإيقاف خدمة TFTP وبدء تشغيلها. ثم قم بإعادة ضبط جميع الهواتف التي تستخدم خدمة البريد الصوتي المرئي.

## يتعذر تشغيل الرسالة

## المشكلة

للمستخدم Cisco Unity Connection 8.x ولديه Visual Voice Mail 7.1.5 مثبت على هواتف Cisco 7945. يمكن للمستخدم تسجيل الدخول بنجاح إلى البريد الصوتي المرئي وعرض قائمة الرسائل المتوفرة. ومع ذلك، عند محاولة المستخدم تشغيل رسالة، يتم عرض خطأ في أسفل شاشة الهاتف فوق المفاتيح البرمجية.

## الحل

يرجع سبب المشكلة إلى إعدادات السرعة لرسائل التشغيل. أتمت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. من إدارة Cisco Unity Connection، ابحث عن حساب المستخدم الذي لديه المشكلة.
2. من قائمة تحرير، انقر فوق تشغيل إعدادات الرسالة.
3. في قائمة سرعة الرسالة، انقر على السرعة التي يؤدي بها الاتصال إلى مطالبة المستخدمين: الأسرع سيؤدي إلى ملاحظة: استخدم عادي أولاً.
4. طقطقة حفظ.

هناك حل آخر يتمثل في إعادة تعيين سرعة الرسالة التي يتم تشغيلها حالياً إلى الإعداد الافتراضي لسرعة تشغيل الرسائل للمستخدم. بعد أن تنتهي الرسالة من التشغيل، يتم حفظ آخر تغيير تم إجراؤه على سرعة التشغيل كسرعة تشغيل افتراضية للمستخدم.

ملاحظة: إذا لم يتم تمكين تغييرات حفظ السرعة ووحدة التخزين التي تم إجراؤها بواسطة إعداد المستخدم من إعدادات النظام < متقدم > صفحة تكوين المحادثة، فلن يتم حفظ التغييرات التي يتم إجراؤها على سرعة التشغيل كقيمة افتراضية جديدة.

## خطأ، اتصل بالمسؤول

مع Cisco Unity Connection 8.5، عندما يحدد المستخدم خدمة البريد الصوتي المرئي على جهازه، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه:

Error, Contact Administrator  
أيضاً، سجلات الهاتف تظهر شيئاً مشابهاً لهذا:

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

## الحل

تحدث هذه المشكلة إذا كانت هناك مساحة في تكوين اسم الخدمة لبريد VisualVoiceEmail. المسافات غير مدعومة في تكوين اسم الخدمة في CUCM. أنجزت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. انتقل إلى إدارة مدير الاتصالات الموحدة من Cisco <الجهاز> إعدادات الجهاز <خدمات الهاتف>.
2. انقر فوق بحث، ثم حدد VisualVoiceEmail.
3. تأكد من أن اسم الخدمة هو VisualVoiceEmail بدون أية مسافات. إذا تم إدخال اسم الخدمة كبريد صوتي مرئي، فقم بإزالة المساحة لحل المشكلة.
4. تأكد أيضاً من تعيين المعلمة voiceEmail\_server في تكوين الخدمة إلى عنوان IP بدلا من اسم الخادم.

## خطأ غير متوفر بالخادم أثناء الوصول إلى البريد الصوتي المرئي

## المشكلة

عندما تبدأ Visual VoiceEmail، لا يتوفر خادم Cisco Unity أو Cisco Unity Connection VoiceEmail.

## الحل

أتمت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. تحقق من أن التكوين الخاص بك يحدد خادم DNS صالحا على الهاتف. من هاتف IP، انتقل إلى الإعدادات < تكوين الشبكة < تكوين IPv4 < خادم DNS 1.
  2. تحقق من أن التكوين الخاص بك يحدد اسم مجال صالح على الهاتف. من الهاتف، انتقل إلى الإعدادات < تكوين الشبكة < اسم المجال.
- ملاحظة: بدلا من ذلك، إذا لم يكن خادم البريد الصوتي ضمن مجال الهاتف، فيجب تحديد اسم المجال المؤهل بالكامل في معلمة خدمة VoiceEmail\_Server.

## معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

