

비주얼 음성 메일 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

["로그인 유지" 옵션이 나타나지 않음](#)

[솔루션](#)

[DTMF 신호음이 전송되지 않음](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[오류: 페이지를 찾을 수 없음](#)

[솔루션](#)

[비주얼 음성 메일 오류가 있는 CUC: 메시지를 재생할 수 있는 회선이 없습니다.](#)

[솔루션](#)

[비주얼 음성 메일을 구성할 수 없음](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[메시지를 재생할 수 없음](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[오류, 관리자에게 문의](#)

[솔루션](#)

[비주얼 음성 메일에 액세스하는 동안 서버를 사용할 수 없음 오류 발생](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

비주얼 음성 메일 응용 프로그램은 전화기의 화면을 사용하여 음성 메시지를 처리하는 오디오 또는 TUI(Telephone User Interface) 음성 메일 서비스의 대안입니다. 메시지 목록을 보고 목록에서 메시지를 재생할 수 있습니다. 메시지를 작성, 회신, 전달 및 삭제할 수도 있습니다.

이 문서에서는 비주얼 음성 메일 응용 프로그램에서 발생하는 일부 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unity Connection 버전 7.x/8.x
- Cisco 7962 SCCP IP Phone

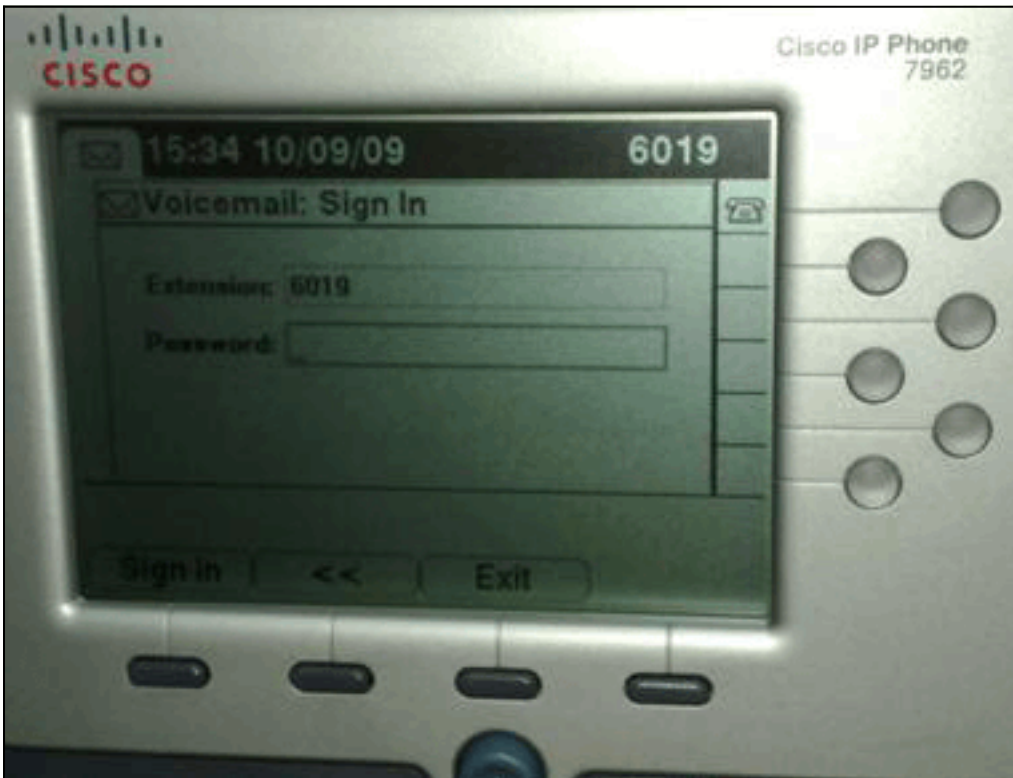
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

"로그인 유지" 옵션이 나타나지 않음

아래 이미지에 표시된 것처럼 Visual Voicemail 응용 프로그램 로그인 창에는 로그인 유지 옵션이 나타나지 않습니다. 따라서 내선 번호와 비밀번호를 저장할 수 없습니다.

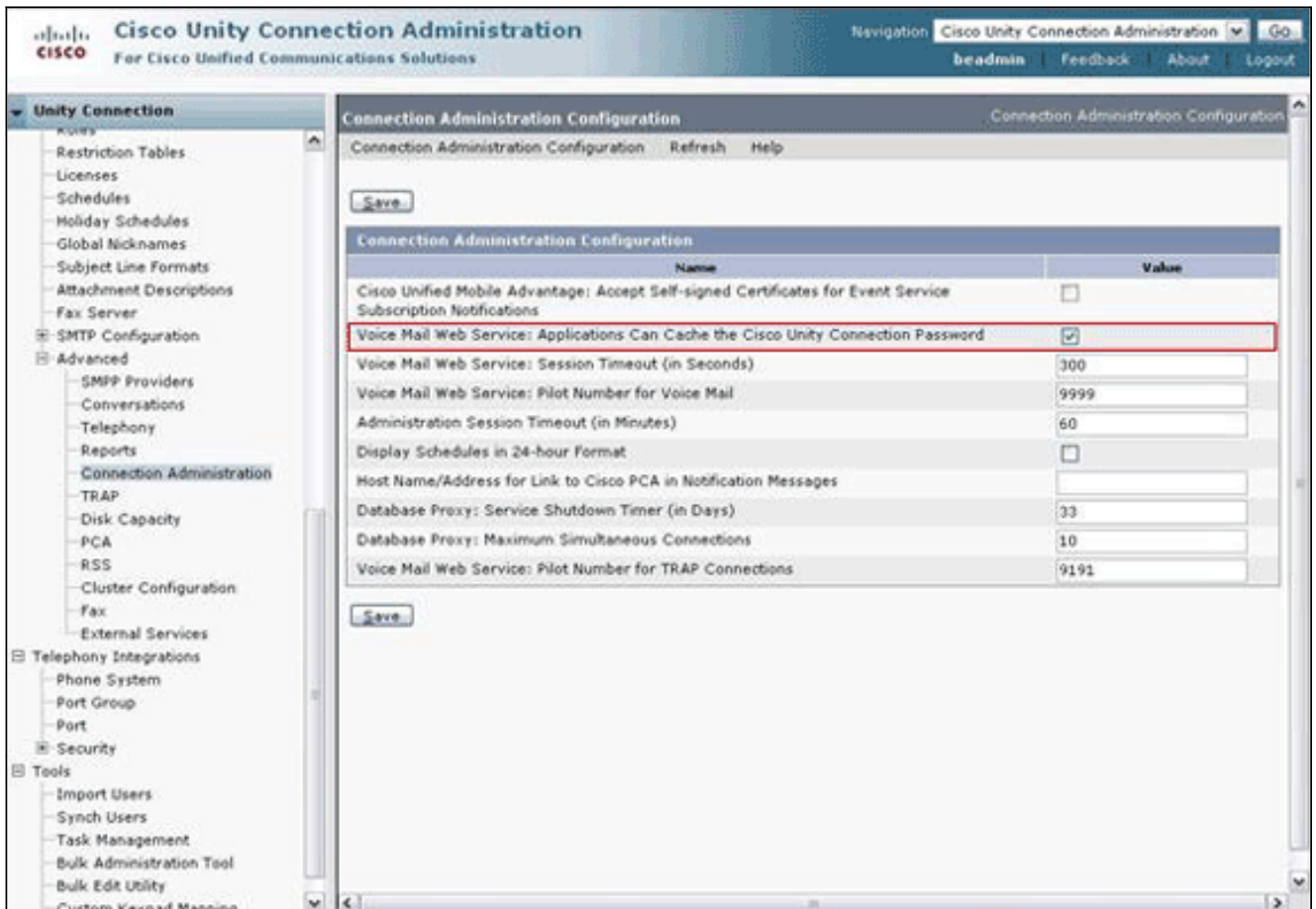


솔루션

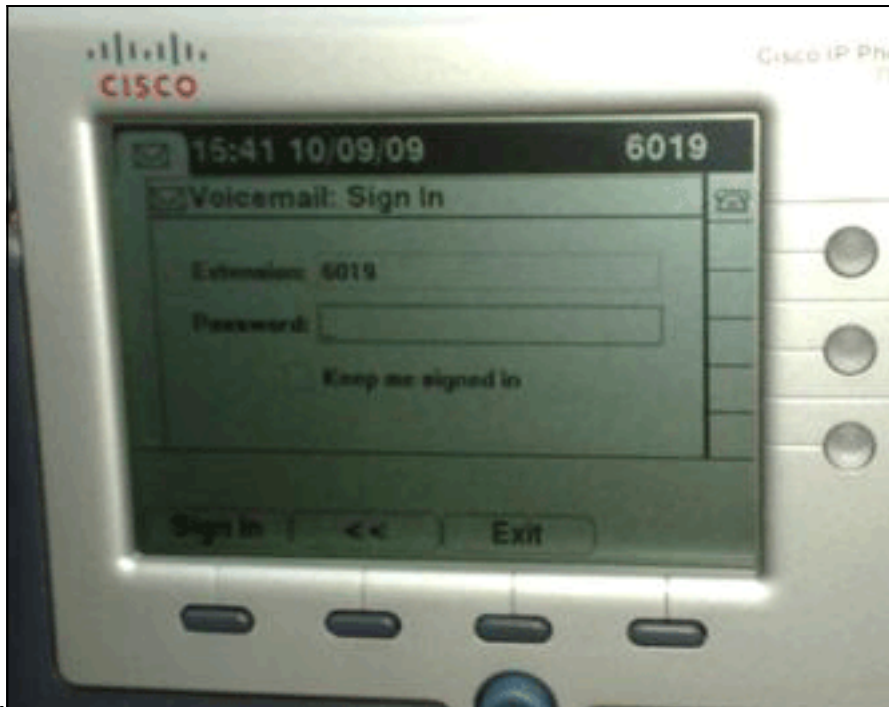
이 문제를 해결하려면 Voice Mail Web Service를 사용하는 애플리케이션이 Cisco Unity Connection 비밀번호를 캐시할 수 있도록 IP Phone에 대한 웹 액세스를 활성화해야 합니다.

웹 액세스를 활성화하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco Unity Connection Administration(Cisco Unity Connection 관리) 페이지를 열고 **Advanced(고급)** 폴더를 확장하고 Connection Administration(**연결 관리**)을 선택합니다.오른쪽 창에 Connection Administration Configuration 페이지가 나타납니다



2. 음성 메일 웹 서비스의 선택을 취소합니다.Applications Can Cache the Cisco Unity Connection Password(애플리케이션에서 Cisco Unity Connection 비밀번호 캐시) 확인란을 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.
3. Cisco 7962 IP Phone에서 로그아웃합니다.
4. Connection Administration Configuration(연결 관리 컨피그레이션) 페이지에서 **Voice Mail Web Service(음성 메일 웹 서비스)**를 선택합니다.Applications Can Cache the Cisco Unity Connection Password(애플리케이션에서 Cisco Unity Connection 비밀번호 캐시) 확인란을 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.
5. Cisco 7962 IP Phone으로 이동하여 비주얼 음성 메일 서비스에 로그인합니다.
6. 비주얼 음성 메일 서비스를 종료합니다.
7. Cisco 7962 IP Phone에 다시 로그인하고 *Keep me signed in* 옵션이 나타나는지 확인합니다



참고: 영어 이외의 언어를 사용하는 경우 최신 사전이 Cisco Unified IP Phone에 로드되었는지 확인하고 다음 추가 단계를 완료합니다.

1. 사용자 로케일을 영어(미국)로 설정하고 저장합니다.
2. 영어(미국)를 로드하려면 Cisco Unified IP Phone을 재설정합니다.
3. 사용자 로케일을 원하는 사용자 로케일로 설정하고 저장합니다.
4. 원하는 사용자 로케일을 로드하려면 Cisco Unified IP Phone을 재설정합니다.

DTMF 신호음이 전송되지 않음

문제

비주얼 음성 메일에서 음성 메일에 회신하면 DTMF 신호음이 전화 통합으로 전송되지 않습니다. 비주얼 음성 메일 응답 기능은 DTMF 신호음을 연결에 보내지 않습니다. 이 문제는 Cisco Bug ID CSCto02358에 설명되어 있습니다([등록된](#) 고객만 해당).

솔루션

해결 방법은 TUI 인터페이스를 통해 Live Reply 기능을 사용하는 것입니다.

오류: 페이지를 찾을 수 없음

URL `http://<Unity Connection_IP_Address>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad`에 액세스하려고 하면 **Page Not Found** 오류 메시지가 수신됩니다.

솔루션

비주얼 음성 메일 URL을 Cisco Unified Communications Manager에 추가했는지 확인합니다. 이렇게 하려면 Select Device(디바이스 선택) > Device Settings(디바이스 설정) > Phone Services(전화 서비스)로 이동합니다. Add New and Service URL = `http://<voicemail server info>/midlets/VisualVoicemail/VisualVoicemail.jad`을 선택합니다. 또한 서비스 컨피그레이션의

voicemail_server 매개변수를 서버 이름 대신 IP 주소로 설정해야 합니다.

비주얼 음성 메일 오류가 있는 CUC:메시지를 재생할 수 있는 회선이 없습니다.

Unity Connection 7.x/8.x 및 Visual Voicemail을 사용하면 비주얼 음성 메일 mid-let을 통해 음성 메일 메시지를 재생하려고 할 때 메시지를 재생하지 못하고 다음 메시지를 전화기에 표시합니다.

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

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCti36481에 의해 문서화됩니다([등록된](#) 고객만 해당).

솔루션

게시자 및 가입자 Cisco Unity Connection 서버의 클러스터에서 비주얼 음성 메일을 액티브-액티브 컨피그레이션으로 구성할 경우 각 Cisco Unity Connection 서버에 대해 고유한 헌트 목록이 구성되어 있어야 합니다. 이러한 헌트 목록은 오디오(TUI) 음성 메일 서비스에 대해 구성된 헌트 목록과 다르게 구성해야 합니다. 게시자 서버의 회선 그룹을 게시자 서버의 헌트 목록에 추가해야 합니다.

마찬가지로 가입자 서버의 회선 그룹을 가입자 서버의 헌트 목록에 추가해야 합니다. 게시자 서버의 헌트 목록에 가입자 서버의 회선 그룹을 추가하지 마십시오. 게시자의 행 그룹을 구독자 서버의 헌트 목록에 추가하지 마십시오.

비주얼 음성 메일을 구성할 수 없음

문제

사용자가 이 비주얼 음성 메일 설치 오류를 받았습니다. :Suite .

그런 다음 설치가 취소됩니다.

솔루션

이 문제는 Service Parameter(서비스 매개변수) 아래의 Service Name(서비스 이름)에 공백이 있기 때문에 발생합니다. 이 문제를 해결하려면 CUCM Administration(CUCM 관리) > Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Phone Services(전화기 서비스) > Find(찾기) > VisualVoicemail(비주얼 음성 메일)로 이동합니다. 서비스 이름이 VisualVoicemail이고 공백이 없는지 확인합니다.

이 변경 후 TFTP 서비스를 중지하고 시작합니다. 그런 다음 비주얼 음성 메일 서비스를 사용하는 모든 전화기를 재설정합니다.

메시지를 재생할 수 없음

문제

사용자는 Cisco Unity Connection 8.x를 가지고 있으며 Cisco 7945 전화기에 Visual Voice Mail 7.1.5이 설치되어 있습니다.사용자는 비주얼 음성 메일에 성공적으로 로그인하고 사용 가능한 메시지 목록을 볼 수 있습니다.그러나 사용자가 메시지를 재생하려고 하면 소프트키 위 전화기 화면 하단에 오류 재생할 수 없음 오류가 표시됩니다.

솔루션

이 문제는 재생 메시지의 속도 설정 때문에 발생합니다.문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco Unity Connection Administration에서 문제가 있는 사용자 계정을 찾습니다.
2. [편집] 메뉴에서 [재생 메시지 설정]을 클릭합니다.
3. Message Speed(메시지 속도) 목록에서 Connection(연결)이 사용자에게 표시하는 속도를 클릭합니다.가장 빠름빠름보통느림참고: Normal을 먼저 사용합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

또 다른 해결 방법은 현재 재생되는 메시지의 속도를 사용자의 기본 메시지 재생 속도 설정으로 재설정하는 것입니다.메시지 재생이 완료되면 재생 속력에 대한 마지막 변경 사항이 사용자의 기본 재생 속력으로 저장됩니다.

참고: System Settings(시스템 설정) > Advanced(고급) > Conversation Configuration(대화 컨피그레이션) 페이지에서 Save Speed and Volume Changes(사용자 설정 저장 속도 및 볼륨 변경)가 활성화되어 있지 않으면 재생 속도에 대한 변경 사항이 새 기본값으로 저장되지 않습니다.

오류, 관리자에게 문의

Cisco Unity Connection 8.5에서는 사용자가 자신의 디바이스에서 비주얼 음성 메일 서비스를 선택하면 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

Error, Contact Administrator

또한 전화 로그에는 다음과 비슷한 내용이 표시됩니다.

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

솔루션

이 문제는 시각화 음성 메일에 대한 서비스 이름 구성에 공간이 있을 경우 발생합니다.CUCM의 서비스 이름 컨피그레이션에서는 공백이 지원되지 않습니다.문제를 해결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. Cisco Unified Communications Manager Administration(Cisco Unified Communications Manager 관리) > Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Phone Services(전화기 서비스)로 이동합니다.
2. 찾기를 클릭한 다음 비주얼 음성 메일을 선택합니다.
3. 서비스 이름이 공백이 없는 VisualVoicemail인지 확인합니다.서비스 이름을 비주얼 음성 메일로 입력한 경우 문제를 해결할 공간을 제거하십시오.

4. 또한 서비스 구성의 `voicemail_server` 매개변수를 서버 이름 대신 IP 주소로 설정해야 합니다.

비주얼 음성 메일에 액세스하는 동안 서버를 사용할 수 없음 오류 발생

문제

비주얼 음성 메일을 시작하면 Cisco Unity 또는 Cisco Unity Connection 음성 메일 서버를 사용할 수 없습니다.

솔루션

문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 컨피그레이션이 전화기에서 유효한 DNS 서버를 정의하는지 확인합니다. IP 전화에서 Settings(설정) > Network Configuration(네트워크 컨피그레이션) > IPv4 Configuration(IPv4 컨피그레이션) > DNS Server 1(DNS 서버 1)으로 이동합니다.
2. 컨피그레이션이 전화기에서 유효한 도메인 이름을 정의하는지 확인합니다. 전화기에서 Settings(설정) > Network Configuration(네트워크 컨피그레이션) > Domain Name(도메인 이름)으로 이동합니다.

참고: 음성 메일 서버가 전화 도메인 내에 없는 경우 `voicemail_server` 서비스 매개변수에 정규화된 도메인 이름을 지정해야 합니다.

관련 정보

- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)