

# 排除Webex呼叫中的语音邮件问题

## 目录

---

---

## 简介

本文档介绍Webex Calling (WxC)中语音邮件功能面临的最常见问题。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Calling
- 控制中心
- 用户中心

### 使用的组件

本文档不限于特定的硬件和软件版本。本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

语音门户是提供交互式语音应答(IVR)的呼叫服务，管理员可以通过该服务管理组织位置内的自动话务员通知。位置的语音门户的电话号码或分机集是该特定位置的用户呼叫访问其语音邮件消息和设置的号码。

“Extended Away Greeting”（延长距离问候语）功能允许您在为用户设置的振铃次数之后录制新问候语，并禁止存放新语音邮件。

## 常见语音邮件问题

确保为控制中心中的位置设置了语音门户号码或分机

步骤1:点击面临问题的用户的位置(Location)。

第二步：单击Calling。

第三步：在呼叫功能设置中，单击语音门户。



## 呼叫功能设置

第四步：在呼入呼叫中，从“位置”或“分机”或二者的下拉菜单中添加一个可用电话号码。



## 来电

第五步：单击Save 并尝试保留新的语音邮件。

## 确保用户已启用语音邮件功能

步骤1:在MANAGEMENT下，单击Users。

第二步：单击用户。

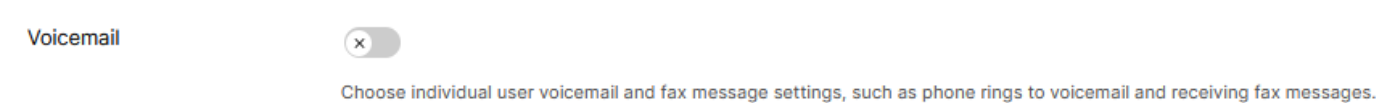
第三步：单击Calling。

第四步：在Voicemail、fax、announcement language和timezone下，单击Voicemail。



## 语音邮件、传真、公告语言和时区

第五步：单击toggle以启用用户的Voicemail。



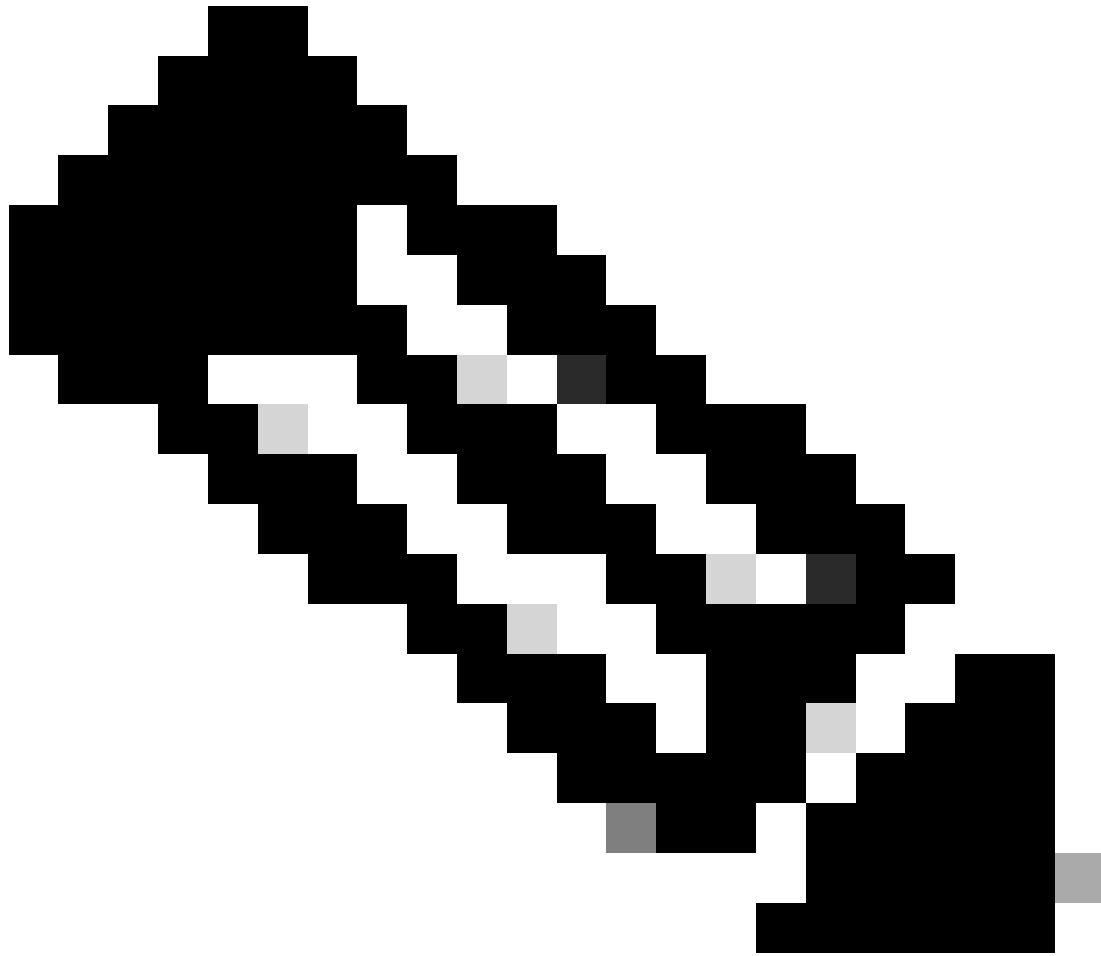
## 在用户级别启用语音邮件

第六步：Click Save.

## 确保禁用了外线问候语

步骤1:呼叫您所在位置的语音门户。

第二步：输入您的密码PIN，然后按井号键。



注意：您的通行码与您的语音邮件PIN相同，通常是由用户或管理员设置的6位数字。

第三步：按1访问您的语音信箱。

第四步：按4访问Extended Away Greeting 菜单。

第五步：按2停用您的远距离问候语。

### 用户已锁定语音邮件

如果用户由于被锁定而无法访问其语音邮件，则用户可以在用户中心中重置其语音邮件PIN。

步骤1:使用[用户中心](#)中的用户凭据登录。

第二步：单击Settings > Calling > Voicemail。

第三步：单击Voicemail PIN > Reset voicemail PIN。

## Voicemail PIN ⓘ

Reset voicemail PIN

语音邮件PIN码

第四步：输入符合要求的新语音邮件PIN。

### Reset voicemail PIN ✕

New voicemail PIN (required)	Confirm voicemail PIN (required)
<input type="text" value="Enter 6-30 digits"/>	<input type="text" value="Enter 6-30 digits"/>

**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

重置语音邮件PIN码

第五步：单击Save，然后尝试登录新设备。

## 语音邮件转录未到达用户电邮

确保用户已使用内部邮箱作为邮件存储

步骤1:在MANAGEMENT > Users下，然后单击User。

第二步：点击Calling > Voicemail， fax， announcement language and timezone > Voicemail。

第三步：在邮件存储下，单击使用内部邮箱。



使用内部邮箱

第四步：Click Save.

确保在用户设置中选择正确的语言进行转录

支持的语音邮件转录语言为英语、德语、西班牙语和法语。要使语音邮件转录服务能够识别语言并将其转录，必须在用户配置中选择所需的语言。

步骤1:在MANAGEMENT > Users下，然后单击User。

第二步：点击Calling > Voicemail， fax， announcement language and timezone > Voicemail。

第三步：点击Announcement Language。

第四步：从下拉菜单中，点击要转录的所需语言。



公告语言

## TAC案例的建议信息

如果在执行本文档中的故障排除步骤后问题仍然存在，并且需要TAC支持请求，Cisco建议包括以下信息：

- 组织ID
- 位置ID或位置名称
- 用户号码、分机和邮件
- 调用遇到问题的示例。
  - 主叫方号码-被叫方号码-时区和时间戳
  - 所遇问题的详细说明

## 相关信息

- [在Control Hub中为Webex呼叫配置语音门户](#)
- [配置语音邮件设置](#)
- [设置和管理您的分机即用问候语](#)
- [用于Webex呼叫的语音邮件转录](#)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。