

Webex Calling中的語音郵件問題故障排除

目錄

簡介

本檔案將說明Webex Calling (WxC)中語音郵件功能最常見的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex Calling
- 控制中心
- 使用者中心

採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體和軟體版本。本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

語音門戶是一種呼叫服務，它提供互動式語音應答(IVR)，使管理員能夠管理組織位置內的自動話務員通知。位置語音入口的電話號碼或分機集是該特定位置的使用者呼叫以訪問其語音郵件消息和設定的號碼。

Extended Away Greeting是一項功能，允許您記錄要在為使用者設定的振鈴次數之後聽到的新問候語，並停用新留言的儲存。

常見語音郵件問題

確保為控制中心中的位置設定了語音門戶號碼或分機

步驟 1.按一下使用者面對問題的位置。

步驟 2.按一下Calling。

步驟 3.在Calling features settings中，按一下Voice Portal。



呼叫功能設定

步驟 4. 在呼入呼叫中，從「位置」或「分機」或同時從「兩者」的下拉選單中選擇一個可用電話號碼。



來電

步驟 5. 按一下Save，然後嘗試保留新語音郵件。

確保使用者已啟用語音郵件功能

步驟 1. 在管理下，按一下使用者。

步驟 2. 按一下「使用者」。

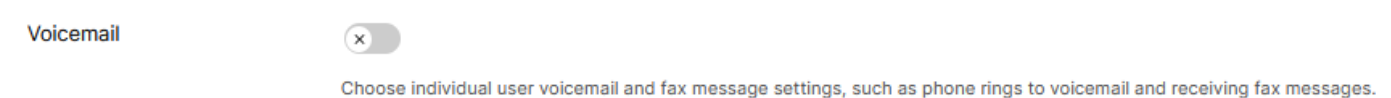
步驟 3. 按一下Calling。

步驟 4. 在Voicemail， fax， 公告語言和時區下，按一下Voicemail。



語音郵件、傳真、公告語言和時區

步驟 5. 按一下切換為使用者啟用Voicemail。



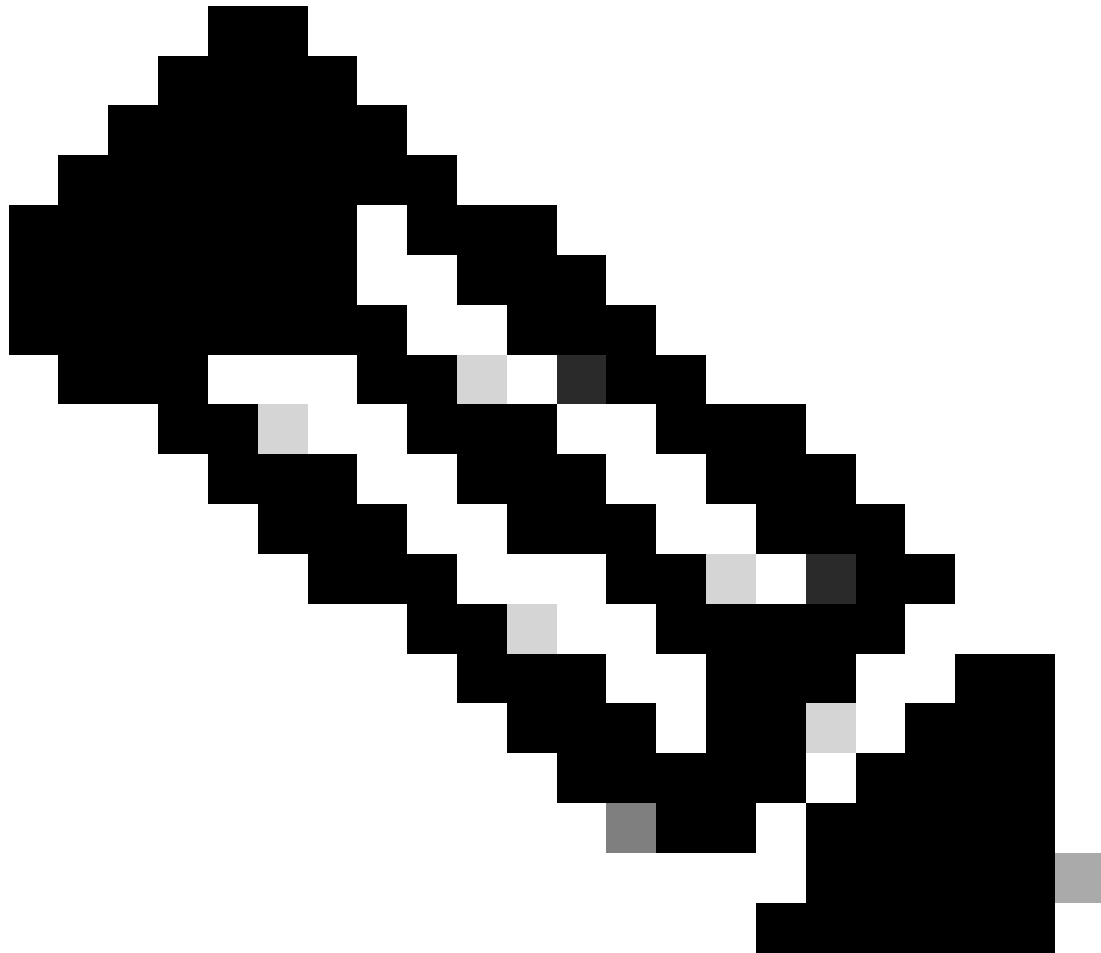
在使用者層級啟用語音信箱

步驟 6. 按一下Save。

確保已停用擴展問候語離開

步驟 1. 撥打您所在位置的語音門戶。

步驟 2. 輸入密碼PIN，然後按井號鍵。



注意：您的通行碼與您的語音郵件PIN碼相同，通常是由使用者或管理員設定的6位數字。

步驟 3.按1訪問您的語音信箱。

步驟 4.按4訪問Extended Away Greeting 選單。

步驟 5.按2取消啟用您的遠距離問候語。

使用者已鎖定語音郵件

如果使用者由於被鎖定而無法訪問其語音郵件，則使用者可以在使用者中心中重置其語音郵件PIN。

步驟 1.使用[使用者中心](#)中的使用者憑證登入。

步驟 2.按一下Settings > Calling > Voicemail。

步驟 3.按一下Voicemail PIN > Reset voicemail PIN。

Voicemail PIN ⓘ

Reset voicemail PIN

語音郵件PIN

步驟 4. 輸入符合要求的新語音郵件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

重置語音郵件PIN

步驟 5. 按一下Save，然後嘗試新的日誌。

語音郵件轉錄未到達使用者的電子郵件

確保使用者已使用內部郵箱作為郵件儲存

步驟 1. 在MANAGEMENT > Users下，按一下User。

步驟 2. 點選 Calling > Voicemail , fax , announcement language and timezone > Voicemail。

步驟 3. 在郵件儲存下，按一下使用內部郵箱。



Message storage

Use internal mailbox ⓘ

Use new message indicator on phone

Use external mailbox ⓘ

使用內部信箱

步驟 4. 按一下 Save。

確定在使用者設定中選取正確的語言以進行轉錄

支援的語音郵件轉錄語言為英語、德語、西班牙語、法語。要使語音郵件轉錄服務辨識並轉錄語言，必須在使用者配置中選擇所需的語言。

步驟 1. 在 MANAGEMENT > Users 下，按一下 User。

步驟 2. 點選 Calling > Voicemail , fax , announcement language and timezone > Voicemail。

步驟 3. 點選 Announcement Language。

步驟 4. 從下拉式功能表中，按一下想要翻譯的語言。



Announcement language

English

宣告語言

TAC 案例的建議資訊

如果在執行本文檔中的故障排除步驟之後問題仍然存在，並且需要 TAC 支援請求，Cisco 建議包括以下資訊：

- 組織 ID
- 位置 ID 或位置名稱
- 使用者編號、分機號碼與郵件
- 呼叫發生問題的示例。
 - 呼叫方號碼-被叫方號碼-時區和時間戳
 - 所遇到問題的詳細說明

相關資訊

- [在Control Hub中為Webex呼叫配置語音門戶](#)
- [配置語音郵件設定](#)
- [設定和管理您的分機問候語](#)
- [適用於Webex Calling的語音信箱轉錄](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。