

Résolution des problèmes de messagerie vocale dans les appels Webex

Table des matières

Introduction

Ce document décrit les problèmes les plus courants rencontrés avec la fonctionnalité de messagerie vocale dans Webex Calling (WxC).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Concentrateur De Commande
- Concentrateur utilisateur

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à une version matérielle et logicielle spécifique. The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Le Portail vocal est un service d'appel qui fournit une réponse vocale interactive (IVR) qui permet aux administrateurs de gérer les annonces de réception automatique au sein du site de l'entreprise. Le numéro de téléphone ou le numéro de poste défini pour le portail vocal d'un site est le numéro que les utilisateurs de ce site appellent pour accéder à leurs messages et paramètres de messagerie vocale.

Le message d'accueil étendu est une fonctionnalité qui vous permet d'enregistrer un nouveau message d'accueil à entendre après le nombre de sonneries défini pour l'utilisateur et de désactiver le dépôt de nouveaux messages vocaux.

Problèmes courants de messagerie vocale

Assurez-vous que le numéro de portail vocal ou le poste est défini pour l'emplacement dans le Control Hub

Étape 1. Cliquez sur l'emplacement des utilisateurs confrontés au problème.

Étape 2. Cliquez sur Calling.

Étape 3. Dans Calling features settings, cliquez sur Voice Portal.



Paramètres des fonctions d'appel

Étape 4. Dans Appel entrant, ajoutez un numéro de téléphone disponible dans le menu déroulant Emplacement ou un poste ou les deux.



Appel entrant

Étape 5. Cliquez sur Save et essayez de laisser un nouveau message vocal.

Vérifiez que la fonctionnalité de messagerie vocale est activée pour l'utilisateur

Étape 1. Sous GESTION, cliquez sur Utilisateurs.

Étape 2. Cliquez sur l'utilisateur.

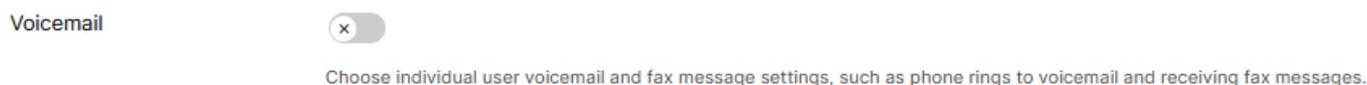
Étape 3. Cliquez sur Calling.

Étape 4. Sous Messagerie vocale, télécopie, langue d'annonce et fuseau horaire, cliquez sur Messagerie vocale.



Messagerie vocale, télécopie, langue d'annonce et fuseau horaire

Étape 5. Cliquez sur le bouton bascule pour activer la messagerie vocale pour l'utilisateur.



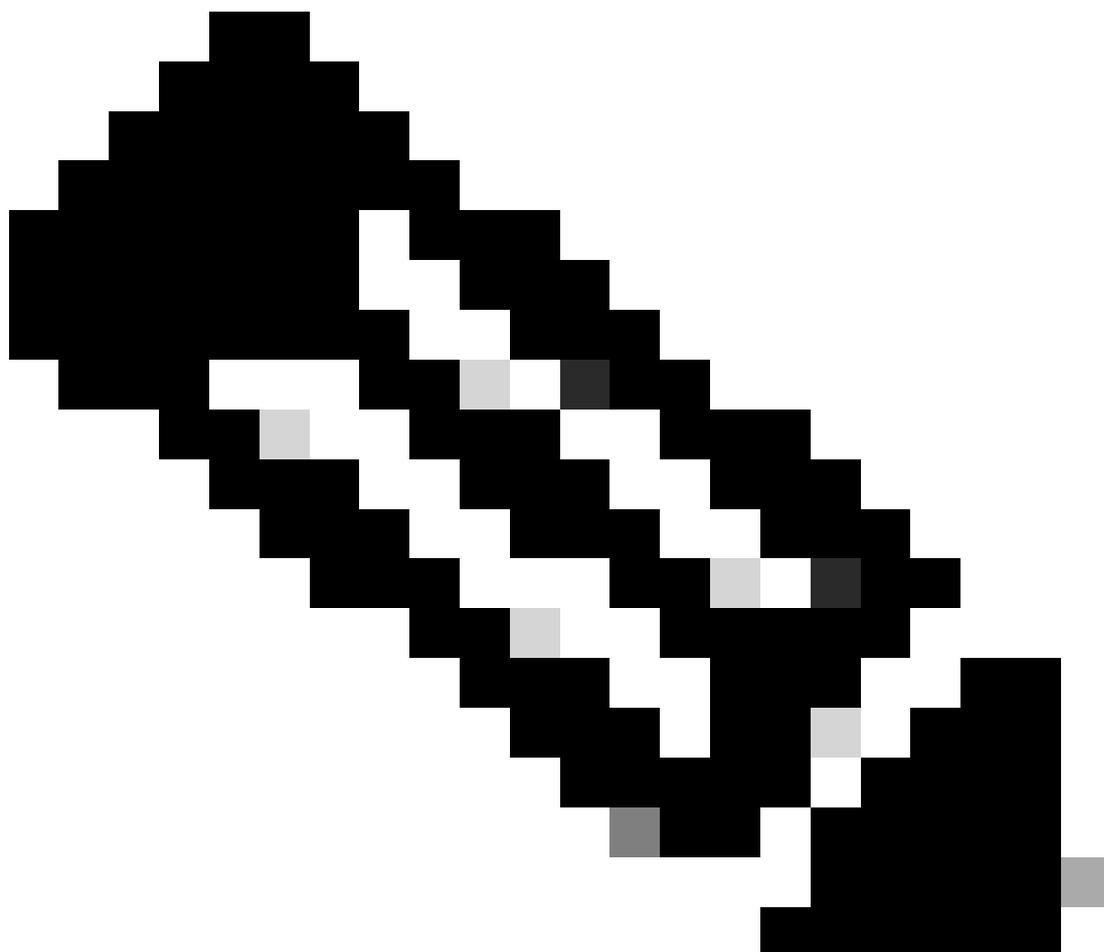
Activer la messagerie vocale au niveau utilisateur

Étape 6. Cliquez sur Save.

Assurez-vous que le message d'accueil distant est désactivé

Étape 1. Appelez le portail vocal de votre site.

Étape 2. Saisissez votre code PIN, suivi de la touche dièse.



Remarque : votre code d'accès est identique au code PIN de votre messagerie vocale, généralement un numéro à 6 chiffres défini par l'utilisateur ou l'administrateur.

Étape 3. Appuyez sur 1 pour accéder à votre boîte vocale.

Étape 4. Appuyez sur 4 pour accéder au menu Extended Away Greeting.

Étape 5. Appuyez sur 2 pour désactiver votre message d'accueil étendu.

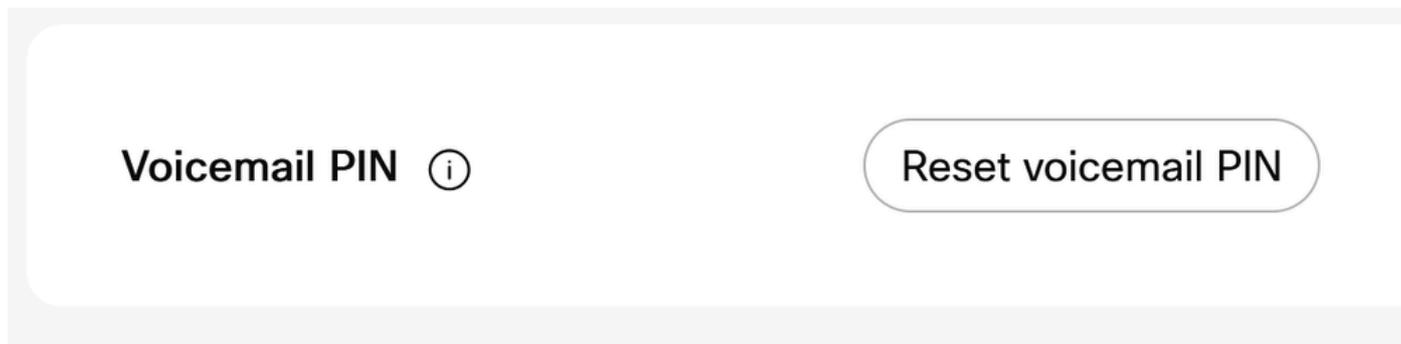
Utilisateur verrouillé hors messagerie vocale

Si un utilisateur ne peut pas accéder à sa messagerie vocale parce qu'il en est exclu, il peut réinitialiser son code PIN de messagerie vocale dans le User Hub.

Étape 1. Connectez-vous avec les identifiants utilisateur dans [User Hub](#).

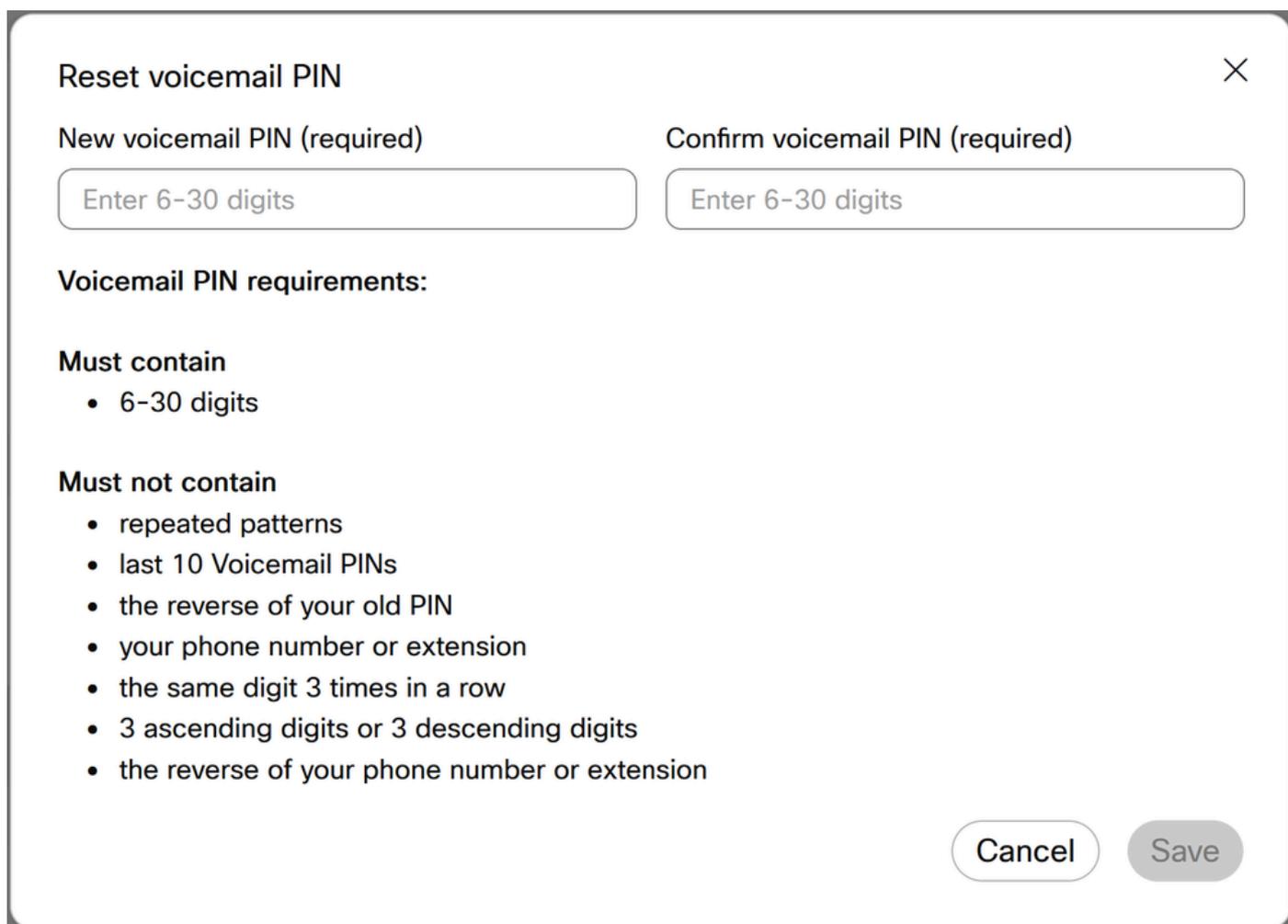
Étape 2. Cliquez sur Paramètres > Appel > Messagerie vocale.

Étape 3. Cliquez sur Code PIN de la messagerie vocale > Réinitialiser le code PIN de la messagerie vocale.



PIN de messagerie vocale

Étape 4. Saisissez un nouveau code PIN de messagerie vocale conforme aux exigences.



Reset voicemail PIN ✕

New voicemail PIN (required)

Confirm voicemail PIN (required)

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

Cancel **Save**

Réinitialiser le PIN de messagerie vocale

Étape 5. Cliquez sur Save et essayez une nouvelle tentative de connexion.

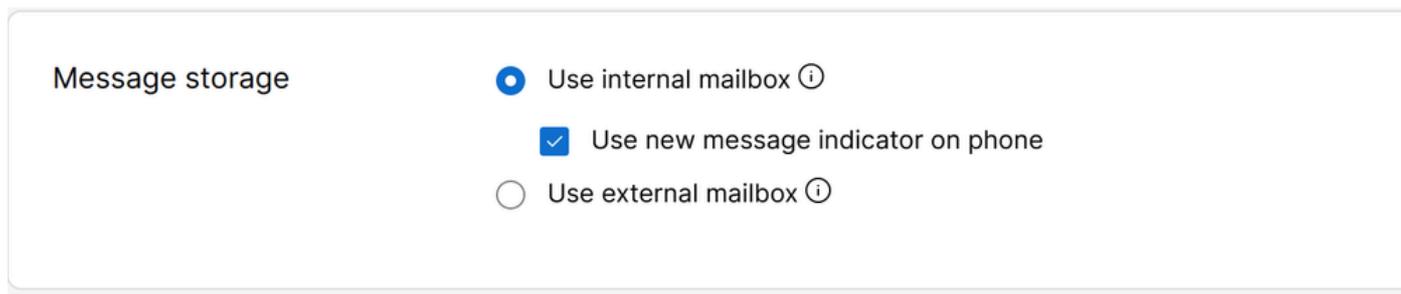
Transcription de la messagerie vocale ne parvenant pas à l'e-mail de l'utilisateur

Assurez-vous que l'utilisateur a Utiliser la boîte aux lettres interne comme stockage des messages

Étape 1. Sous MANAGEMENT > Users, cliquez sur User.

Étape 2. Cliquez sur Calling > Voicemail, fax, announce language and timezone > Voicemail.

Étape 3. Sous Stockage des messages, cliquez sur Utiliser la boîte aux lettres interne.



Message storage

Use internal mailbox ⓘ

Use new message indicator on phone

Use external mailbox ⓘ

Utiliser la boîte aux lettres interne

Étape 4. Cliquez sur Save.

Assurez-vous que la langue appropriée est sélectionnée dans la configuration utilisateur pour la transcription

Les langues prises en charge pour la transcription de la messagerie vocale sont l'anglais, l'allemand, l'espagnol et le français. Pour que le service de transcription de messagerie vocale reconnaisse la langue et la transcrive, la langue souhaitée doit être sélectionnée dans la configuration utilisateur.

Étape 1. Sous MANAGEMENT > Users, cliquez sur User.

Étape 2. Cliquez sur Calling > Voicemail, fax, announce language and timezone > Voicemail.

Étape 3. Cliquez sur Langue d'annonce.

Étape 4. Dans le menu déroulant, cliquez sur la langue à transcrire.



Announcement language

English

Langue D'Annonce

Informations recommandées pour un dossier TAC

Si un problème persiste après que les étapes de dépannage de ce document ont été effectuées et qu'un cas TAC est nécessaire, Cisco recommande d'inclure ces informations :

- ID organisation
- ID ou nom de l'emplacement
- Numéro d'utilisateur, poste et courrier
- Exemple d'appel où le problème a été rencontré.
 - Numéro de l'appelant - Numéro de l'appelé - Fuseau horaire et Horodatage
 - Une description détaillée du problème rencontré

Informations connexes

- [Configurer le portail vocal pour les appels Webex dans le Control Hub](#)
- [Configurer vos paramètres de messagerie vocale](#)
- [Configuration et gestion de votre message d'accueil Extend Away](#)
- [Transcription de la messagerie vocale pour les appels Webex](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.