

# Webex 통화의 음성 메일 문제 해결

## 목차

---

## 소개

이 문서에서는 WxC(Webex Calling)에서 음성 메일 기능이 직면하는 가장 일반적인 문제에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Calling
- 컨트롤 허브
- 사용자 허브

### 사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 하드웨어 및 소프트웨어 버전으로 제한되지 않습니다. 이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

음성 포털은 관리자가 조직 위치 내에서 자동 참석자 공지를 관리할 수 있는 IVR(Interactive Voice Response)을 제공하는 통화 서비스입니다. 위치의 음성 포털에 설정된 전화 번호 또는 내선 번호는 해당 위치의 사용자가 음성 메일 메시지 및 설정에 액세스하기 위해 호출하는 번호입니다.

연장된 부재 중 인사말은 사용자에게 설정된 벨소리 수 이후에 새 인사말을 녹음하고 새 음성 메일의 전송을 비활성화할 수 있는 기능입니다.

## 일반적인 음성 메일 문제

음성 포털 번호 또는 내선 번호가 Control Hub의 위치에 설정되었는지 확인합니다.

1단계. 문제에 직면한 사용자의 위치를 클릭합니다.

2단계. Calling(통화)을 클릭합니다.

3단계. Calling features settings(통화 기능 설정)에서 Voice Portal(음성 포털)을 클릭합니다.



통화 기능 설정

4단계. 수신 통화에서 위치 또는 내선 번호 또는 둘 모두의 드롭다운 메뉴에서 사용 가능한 전화 번호를 추가합니다.



수신 통화

5단계. 저장을 클릭하고 새 음성 메일을 남겨봅니다.

사용자가 음성 메일 기능을 사용하도록 설정했는지 확인합니다.

1단계. MANAGEMENT(관리) 아래에서 Users(사용자)를 클릭합니다.

2단계. User(사용자)를 클릭합니다.

3단계. Calling(통화)을 클릭합니다.

4단계. Voicemail(음성 메일), fax(팩스), announcement language(공지 언어) 및 timezone(시간대)에서 Voicemail(음성 메일)을 클릭합니다.



음성 메일, 팩스, 공지 언어 및 시간대

5단계. 사용자의 음성 메일을 활성화하려면 토글을 클릭합니다.



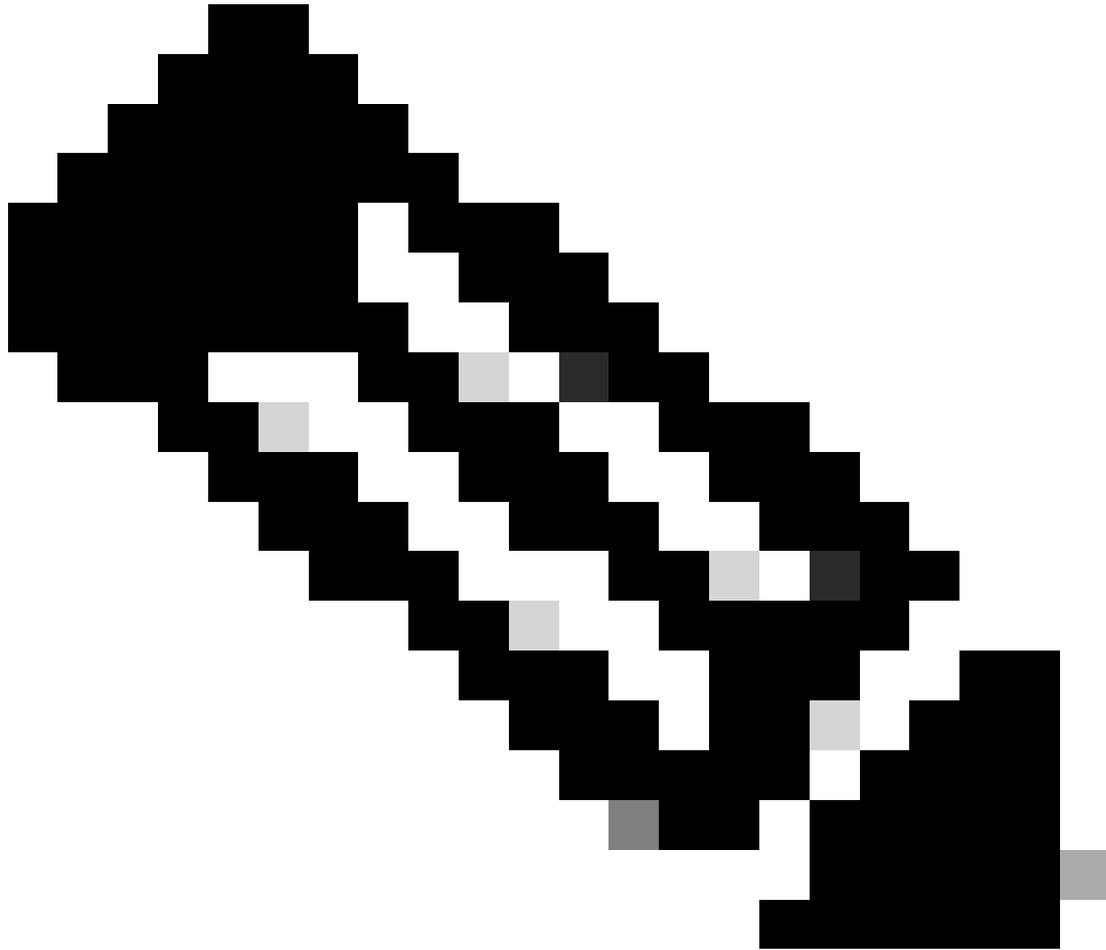
사용자 수준에서 음성 메일 사용

6단계. 저장을 클릭합니다.

Extended Greeting Away(확장된 인사말 자리 비움)가 비활성화되었는지 확인합니다

1단계. 해당 위치의 음성 포털에 전화를 겁니다.

2단계. 암호 PIN을 입력하고 우물정자를 입력합니다.



참고: 암호는 음성 메일 PIN과 동일하며, 일반적으로 사용자나 관리자가 설정한 6자리 숫자입니다.

3단계. 음성 사서함에 액세스하려면 1을 누릅니다.

4단계. 4를 눌러 Extended Away Greeting(확장된 원정 인사말) 메뉴에 액세스합니다.

5단계. 2를 눌러 확장 인사말을 비활성화합니다.

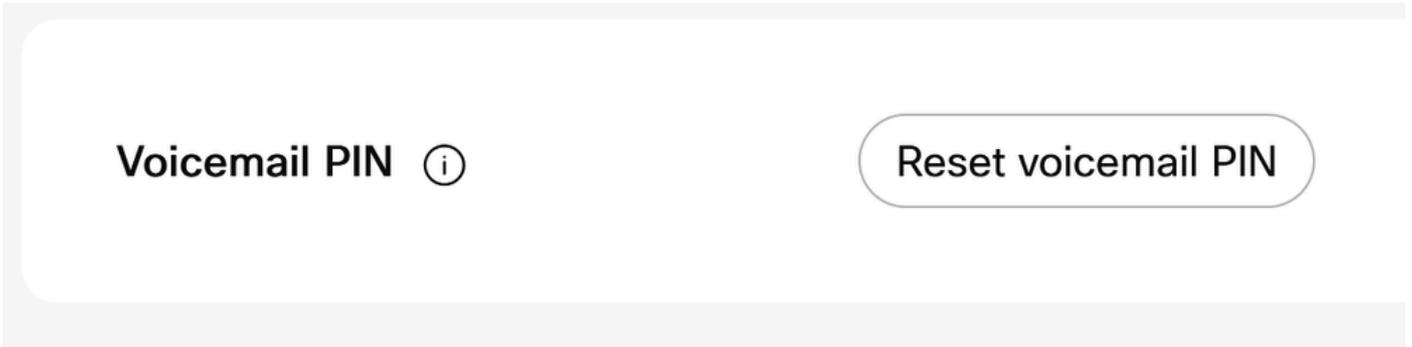
## 사용자가 음성 메일 잠김

음성 사서함이 잠겨 있어 사용자가 음성 사서함에 액세스할 수 없는 경우 사용자는 사용자 허브에서 음성 사서함 PIN을 재설정할 수 있습니다.

1단계. User Hub에서 사용자 자격 증명으로 [로그인합니다](#).

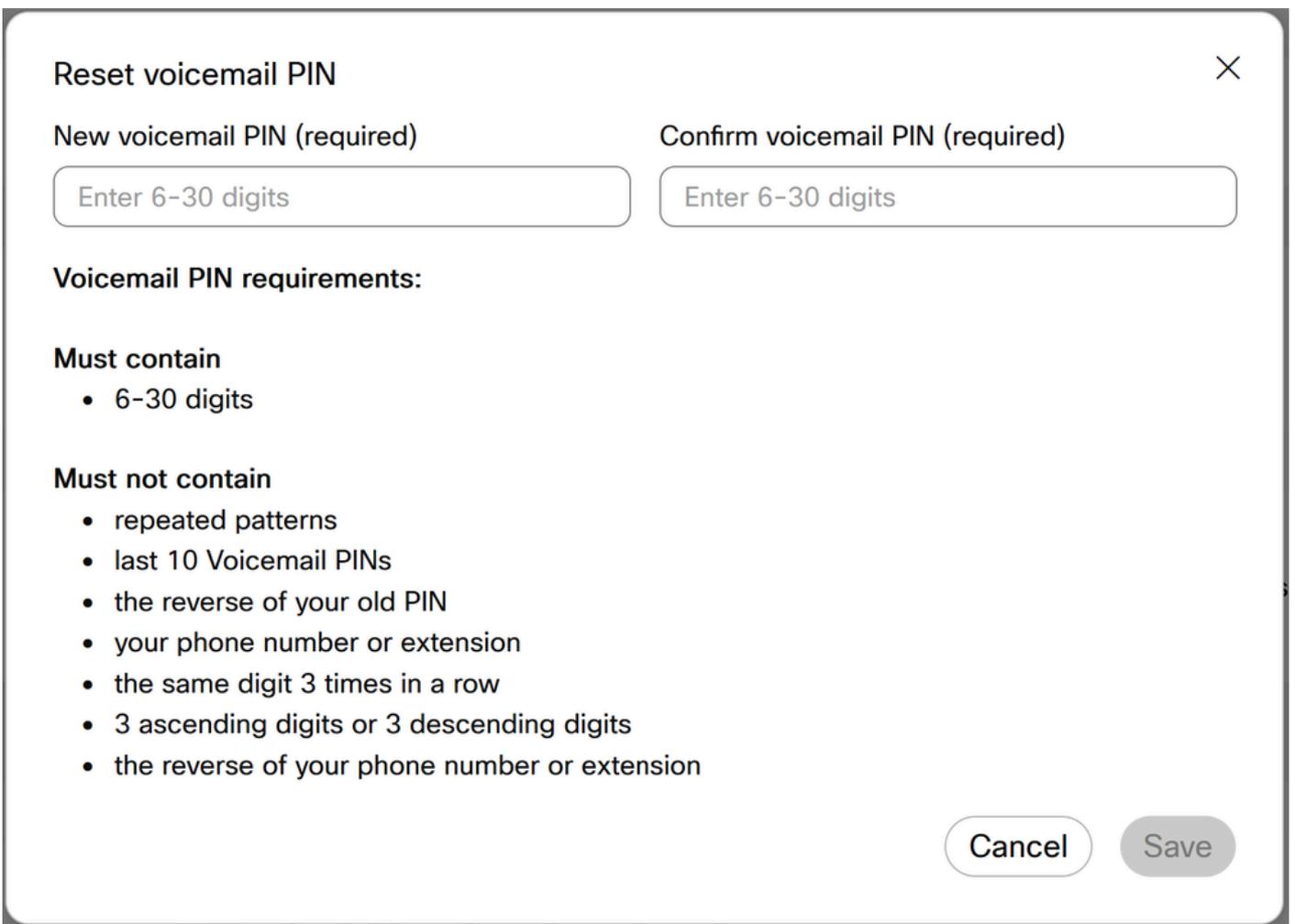
2단계. Settings(설정) > Calling(통화) > Voicemail(음성 메일)을 클릭합니다.

3단계. Voicemail PIN(음성 메일 PIN) > Reset voicemail PIN(음성 메일 PIN 재설정)을 클릭합니다.



음성 메일 PIN

4단계. 요구 사항에 맞는 새 음성 메일 PIN을 입력합니다.



음성 메일 PIN 다시 설정

5단계. Save(저장)를 클릭하고 새 로그인 시도를 시도합니다.

사용자의 이메일에 도착하지 않는 음성 메일 녹음

사용자가 내부 사서함을 메시지 저장소로 사용하고 있는지 확인

1단계. MANAGEMENT(관리) > Users(사용자) 아래에서 User(사용자)를 클릭합니다.

2단계. Calling(통화) > Voicemail, fax, announcement language and timezone(음성 메일, 팩스, 공지 언어 및 시간대) > Voicemail(음성 메일)을 클릭합니다.

3단계. 메시지 저장소에서 내부 사서함 사용을 클릭합니다.



내부 사서함 사용

4단계. 저장을 클릭합니다.

User Set Up for Transcription에서 올바른 언어가 선택되었는지 확인합니다.

음성 메일 녹음에 지원되는 언어는 영어, 독일어, 스페인어, 프랑스어입니다. 음성 메일 트랜스크립션 서비스가 언어를 인식하고 트랜스크립션하려면 사용자 컨피그레이션에서 원하는 언어를 선택해야 합니다.

1단계. MANAGEMENT(관리) > Users(사용자) 아래에서 User(사용자)를 클릭합니다.

2단계. Calling(통화) > Voicemail, fax, announcement language and timezone(음성 메일, 팩스, 공지 언어 및 시간대) > Voicemail(음성 메일)을 클릭합니다.

3단계. Announcement Language를 클릭합니다.

4단계. 드롭다운 메뉴에서 복사할 언어를 클릭합니다.



공지 언어

## TAC 케이스에 대한 권장 정보

이 문서의 트러블슈팅 단계를 수행한 후에도 문제가 지속되고 TAC 케이스가 필요한 경우 다음 정보를 포함하는 것이 좋습니다.

- 조직 ID
- 위치 ID 또는 위치 이름
- 사용자 번호, 내선 번호 및 메일

- 문제가 발생한 사례에 전화를 겁니다.
  - 발신자 번호 - 수신자 번호 - 표준 시간대 및 타임스탬프
  - 발생한 문제에 대한 자세한 설명

## 관련 정보

- [Control Hub에서 Webex 통화를 위한 음성 포털 구성](#)
- [음성 메일 설정 구성](#)
- [확장된 자리 비움 인사말 설정 및 관리](#)
- [Webex Calling에 대한 음성 메일 녹음](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.