

# Troubleshooting de Voice View Express

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configuración de Voice View Express en Cisco Unity Express](#)

[Problemas de ejemplo](#)

[No se puede iniciar sesión en Voice View Express \(Error 404\)](#)

[No se puede iniciar sesión en Voice View Express \(host no encontrado\)](#)

[Sistema no disponible temporalmente](#)

[Se muestra un error de autenticación cuando un usuario inicia sesión en Voice View Express](#)

[El buzón ya está en uso cuando un usuario inicia sesión en Voice View Express](#)

[Todos los puertos de voz están ocupados](#)

[Error de inicio de sesión fallido porque el PIN ha caducado](#)

[Error de inicio de sesión cuando se inhabilita el buzón](#)

[Error de inicio de sesión debido a un cambio de PIN forzado](#)

[Error de notificación del mensaje](#)

[Error al intentar escuchar los mensajes](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento examina cómo resolver los problemas de la función Voice View Express (VVE) de Cisco Unity Express.

VVE permite a los usuarios finales interactuar con su buzón de voz de Cisco Unity Express mediante la pantalla y las teclas programables disponibles en el teléfono Cisco IP Phone. Los usuarios pueden administrar con comodidad las opciones personales de su buzón de voz, administrar las notificaciones, enviar, escuchar, grabar y administrar los mensajes de correo de voz. Esta función constituye una alternativa a Telephony User Interface (TUI) y a la interfaz web para llevar a cabo este tipo de tareas. VVE es esencialmente una aplicación web como la GUI de Cisco Unity Express pero con la diferencia que muestra contenido XML (que el teléfono entiende) en vez del HTML (que un navegador web entiende).

## [prerrequisitos](#)

## [Requisitos](#)

El lector debe entender cómo puede acceder a Cisco Unity Express a través de la CLI y la GUI y familiarizarse con las tareas de configuración y administración.

La funcionalidad VVE sólo está soportada en estas plataformas:

- Cisco Unity Express Voicemail Network Module (NM-CUE)
- Cisco Unity Express Network Module with Enhanced Capacity (NM-CUE-EC)
- Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)

VVE sólo está soportado en los teléfonos 7940/41, 7960/61 y 7970/71.

La versión de software mínima de Cisco Unity Express para el VVE es 2.3.1.

## Componentes Utilizados

La información contenida en este documento está basada en un NM-CUE que ejecuta la versión de software 2.3.1 instalado en un router de Cisco CallManager Express 4.0.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Configuración de Voice View Express en Cisco Unity Express

VVE debe estar habilitado y configurado con anterioridad. Esto puede realizarse desde la CLI o la GUI (**Voicemail > Voice View Express**).

Este comando muestra la configuración de VVE:

```
Se-10-50-10-125#show voiceview configuration Phone service URL: http://<CUE-  
hostname>/voiceview/common/login.do Enabled: Yes Idle Timeout (minutes): 30 Se-10-50-10-125#show  
phone-authentication configuration Authentication service URL: http://<CUE-  
hostname>/voiceview/authentication/authenticate.do Authentication Fallback Server URL:  
http://190.190.190.2/CCMCIP/authenticate.asp
```

Cisco CallManager Express (o Cisco CallManager) debe estar configurado de modo que el botón Services pueda acceder a la aplicación VVE. Las URLs de los servicios y la autenticación URL deben estar configuradas para Cisco CallManager Express. En la salida de Cisco Unity Express es posible observar cómo debería ser la URL. Para realizar esta configuración en Cisco CallManager Express, entre en el modo de configuración y especifique las URLs (en este caso mediante la dirección IP, puesto que no se utiliza DN):

```
cme#configure terminal Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.  
cme(config)#telephony-service cme(config-telephony)#url services  
http://10.50.10.125/voiceview/common/login.do cme(config-telephony)#url authentication  
http://10.50.10.125/voiceview/authentication/authenticate.do cme(config-telephony)#exit
```

Ejecute el comando **show run | inc url** para verificar la configuración:

```
cme#show run | inc url url services ghttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do url authentication http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## [Problemas de ejemplo](#)

### [No se puede iniciar sesión en Voice View Express \(Error 404\)](#)

#### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario presiona el botón **Services** en el teléfono, se muestra el mensaje de error http error 404.

#### [Solución](#)

Complete estos pasos:

1. Compruebe si el teléfono dispone de la URL de servicios. Si Cisco Unity Express está conectado a Cisco CallManager Express, asegúrese de que la URL de servicios y la URL de autenticación estén configuradas correctamente bajo el servicio Telephony en Cisco CallManager Express. La dirección IP de este Cisco Unity Express es 10.50.10.125:  

```
cme#show running-config | include url url services http://10.50.10.125/voiceview/common/login.do url authentication http://10.50.10.125/voiceview/authentication/authenticate.do
```
2. Vaya a la CLI de Cisco Unity Express y seleccione **show VoiceView configuration** o vaya a la GUI de Cisco Unity Express y seleccione Voicemail > Voice View Express > Configuration para verificar si VVE está habilitado.  

```
se-10-50-10-125#show voiceview configuration Phone service URL: http:///voiceview/common/login.do Enabled: Yes Idle Timeout (minutes): 30
```
3. Para un Cisco Unity Express registrado con un servidor de Cisco CallManager, ejecute **show ccn status ccm-manager** desde la CLI de Cisco Unity Express para verificar si Cisco Unity Express está registrado con Cisco CallManager.  

```
se-10-50-30-125#show ccn status ccm-manager JTAPI Subsystem is currently registered with Call Manager: 180.180.180.3
```

#### [Rastros de Cisco Unity Express](#)

En este ejemplo, VVE está inhabilitado. Si la URL es incorrecta, o Cisco Unity Express no está registrado con Cisco CallManager, no se genera ninguna salida.

```
se-10-50-10-125#show trace buffer tail Press <CTRL-C> to exit... 1503 01/31 08:19:17.885 WFSP APP 0 WFSysdbNdApp::get exit 6754 01/31 08:19:52.217 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI: voiceview/common/login.do 6754 01/31 08:19:52.218 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled 6754 01/31 08:19:52.223 vovw sydb 0 0 6754 01/31 08:19:52.226 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6664 01/31 08:19:58.731 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6664 01/31 08:19:58.731 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled 6664 01/31 08:19:58.731 vovw sydb 0 0 6664 01/31 08:19:58.732 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6754 01/31 08:20:54.181 vovw cont 0 Enter Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6754 01/31 08:20:54.181 vovw sydb 0 /sw/apps/vui/vvconfig/enabled 6754 01/31 08:20:54.181 vovw sydb 0 0 6754 01/31 08:20:54.183 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/
```

### [No se puede iniciar sesión en Voice View Express \(host no encontrado\)](#)

#### [Descripción de problemas](#)

Cuando se presiona el botón **Services** para acceder a la página de login de VVE, se muestra Host

not Found Error.

## [Solución](#)

Complete estos pasos:

1. Compruebe si Cisco Unity Express se está ejecutando. A continuación, vaya a la CLI y seleccione **show VoiceView configuration** o vaya a la GUI y seleccione Voicemail > Voice View Express > Configuration para verificar si el servicio VVE está habilitado y en ejecución.
2. Si se está ejecutando, ejecute el comando **show running-config | include url** desde el router para comprobar la URL de servicios.

## [Sistema no disponible temporalmente](#)

### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario presiona el botón **Services** o cualquier tecla programable, aparece el mensaje de error Sistema temporalmente no disponible. Inténtelo de nuevo más tarde.

### [Solución](#)

Compruebe desde la CLI de Cisco Unity Express o la GUI de Cisco Unity Express si Cisco Unity Express está en el modo sin conexión. Al hacer clic en cualquier página se indica si el sistema está sin conexión. También se proporciona una opción para volver a poner el sistema en línea.

```
se-10-50-30-125#offline !!!WARNING!!!: If you are going offline to do a backup, it is recommended that you save the current running configuration using the 'write' command, prior to going to the offline state. Are you sure you want to go offline[n]? : y se-10-50-30-125(offline)#
```

### [Trazas](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>
2302 02/06 15:22:41.577 voiceview controller " " Setting session locale en_US 2302 02/06
15:22:41.577 voiceview sysdb " " /sw/apps/monitor/ctrl/offline 2302 02/06 15:22:41.579 voiceview
sysdb " " 1 2302 02/06 15:22:41.579 voiceview controller " " Exit Controller Forward URI:
/common/offline.do 2302 02/06 15:22:41.580 voiceview controller " " Enter Controller Requested
URI: /voiceview/common/offline.do 2302 02/06 15:22:41.580 voiceview sysdb " "
/sw/apps/vui/vvconfig/enabled 2302 02/06 15:22:41.581 voiceview sysdb " " 1 2302 02/06
15:22:41.585 voiceview controller " " Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Se muestra un error de autenticación cuando un usuario inicia sesión en Voice View Express](#)

### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario presiona el botón **Services** o inicia sesión en VVE, se muestra un error de autenticación. Este error también se visualiza cuando un usuario escucha o envía un mensaje.

### [Solución](#)

Complete estos pasos:

1. Ejecute el comando **show software licenses** para comprobar si se está ejecutando la licencia correcta en el sistema.  
`se-10-50-10-125#show software licenses` Core: - Application mode: CCME  
- Total usable system ports: 8 Voicemail/Auto Attendant: - Max system mailbox capacity time: 6000 - Default # of general delivery mailboxes: 20 - Default # of personal mailboxes: 100 - Max # of configurable mailboxes: 120 Languages: - Max installed languages: unlimited  
- Max enabled languages: 2
2. Si su sistema Cisco CallManager Express está configurado y tiene una licencia de Cisco CallManager, se mostrará este error.
3. Compruebe si la URL de autenticación está configurada correctamente o no está presente.
4. En ocasiones el teléfono almacena las credenciales en la memoria caché. Si no funciona ninguno de estos pasos, realice una reinicio completo (apagado y encendido) en el teléfono.

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>show
trace buffer tail 6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0 CCM 6194 02/06 17:52:00.090 vovw sydb 0
/sw/apps/wf/ccnapps/configurations/craAesop /ccnwfapp/wfjtapi/ciscoccnatpassword 6194 02/06
17:52:00.091 vovw sydb 0 6194 02/06 17:52:00.092 vovw vcmt 0 SoundTransmitter started 6194 02/06
17:52:00.096 vovw vcmt 0 New CRA callId: 57 6194 02/06 17:52:00.103 vovw prxy 0
CiscoIPPhoneResponseParser opening the socket 6194 02/06 17:52:00.146 vovw prxy 0
CiscoIPPhoneResponseParser close socket 6194 02/06 17:52:00.151 vovw vcmt 0 IOException: Server
returned HTTP response code: 401 for URL: http://10.50.10.67/CGI/Execute 6194 02/06 17:52:00.154
vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [El buzón ya está en uso cuando un usuario inicia sesión en Voice View Express](#)

### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario inicia sesión en VVE, aparece el mensaje de error Este buzón ya se está utilizando. Para obtener ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema.

### [Solución](#)

Complete estos pasos:

1. Compruebe si una sesión de TUI para ese buzón está activa. Ejecute el comando **show ccn call application** para ver si hay llamadas de TUI activas y ejecute el comando **show voiceview sessions** para comprobar cuántas sesiones VVE están activas. Si una sesión de TUI está activa e intenta iniciar sesión en ese buzón desde el mismo teléfono o desde un teléfono diferente, entonces se mostrará este mensaje de error.  
`se-10-50-10-125>show voiceview sessions` Mailbox RTP User ID Phone MAC Address 1004 Yes lindsay 00C.30DE.5EA8  
1016 Yes venus 0015.629F.8706 2 session(s) 2 active RTP stream(s) `se-10-50-10-125>show ccn call application` Active Call Details for Subsystem : SIP -----  
----- \*\*\*\* Details for route ID : 1200 \*\*\*\* ----- \*\*  
Active Port #1: Call and Media info \*\* ----- Port ID :  
5 Port Impl ID : 16906 Port State : IN\_USE Call Id : 265 Call Impl Id : EEB034F9-B76811DA-  
9A72CAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State : CALL\_ANSWERED Call active time(in seconds) : 73  
Application Associated : voicemail Application Task Id : 16000000125 Called Number : 1200  
Dialed Number : Calling Number : 1012 ANI : DNIS : CLID : sip:1012@10.50.10.1 Arrival Type  
: DIRECT Last Redirected Number : Original Called Number : Original Dialed Number : Media  
Id : 6 Media State : IN\_USE Media Destination Address : 10.50.10.1 Media Destination Port :  
19116 Destination Size : 30 Destination Payload : G711ULAW64K Media Source Address :

```
10.50.10.125 Media Source Port : 16906 Source Size : 30 Source Payload : G711ULAW64K **
Active Port #2: Call and Media info ** ----- Port ID :
4 Port Impl ID : 16904 Port State : IN_USE Call Id : 268 Call Impl Id : 11D25918-B76911DA-
9A98CAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State : CALL_ANSWERED Call active time(in seconds) : 15
Application Associated : voicemail Application Task Id : 16000000127 Called Number : 1200
Dialed Number : Calling Number : 1006 ANI : DNIS : CLID : sip:1006@10.50.10.1 Arrival Type
: DIRECT Last Redirected Number : Original Called Number : Original Dialed Number : Media
Id : 4 Media State : IN_USE Media Destination Address : 10.50.10.1 Media Destination Port :
18310 Destination Size : 30 Destination Payload : G711ULAW64K Media Source Address :
10.50.10.125 Media Source Port : 16904 Source Size : 30 Source Payload : G711ULAW64K
```

2. En casos excepcionales el buzón puede bloquearse. Desbloquee el buzón desde la CLI (ejecute el comando **voicemail mailbox unlock**) o desde la GUI seleccione Voicemail > Mailboxes, elija el buzón, y haga clic en Unlock para intentar liberar esta conexión.

Si no hay sesiones VVE ni llamadas de TUI activas y sigue recibiendo el mensaje de que todos los puertos están ocupados, significa que el puerto se ha atascado. Despeje las sesiones VVE y la sesión TUI según lo descrito aquí:

### Termine una sesión VVE:

```
se-10-50-10-125>service voiceview session terminate mailbox 1004
```

### Termine una sesión TUI:

```
se-10-50-10-125>ccn call terminate call ? CALL Call Impl ID (Use 'show ccn call route' to get
impl id) se-10-50-10-125>ccn call terminate port ? PORT Port Impl ID (Use 'show ccn call route'
to get impl id)
```

**Nota:** El ID se puede obtener de la salida **show ccn call application**.

## Rastros de Cisco Unity Express

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125#show
trace buffer tail Press <CTRL-C> to exit... 6413 01/31 11:13:21.288 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp 1087 01/31
11:14:11.947 vovw auth 0 VM SS sent message to logout : PERSONAL_00000000000000000000079 1087
01/31 11:14:11.948 vovw sess 0 SessionProperties doLogoutCleanup for 1001 6413 01/31
11:14:17.209 vovw cont 0 Center Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6413 01/31
11:14:17.210 vovw sess 0 LOGIN request 6413 01/31 11:14:17.244 vovw sess 0 1001 6413 01/31
11:14:17.244 vovw sess 0 Found mailbox 6413 01/31 11:14:17.244 vovw sess 0 Valid extension 6413
01/31 11:14:17.245 vovw sess 0 Verifying user password 6413 01/31 11:14:17.283 vovw sess 0
Opening mailbox 6413 01/31 11:14:17.318 vovw sess 0 Mailbox already in use. 6413 01/31
11:14:17.322 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## Todos los puertos de voz están ocupados

### Descripción de problemas

Cuando un usuario intenta escuchar o enviar un mensaje a través de VVE, se mostrará el mensaje de error **Error de reproducción fallida: Todos los puertos de voz están ocupados. Inténtelo de nuevo más tarde** o el **Error al enviar el mensaje: Todos los puertos de voz están ocupados. Inténtelo de nuevo más tarde**.

### Solución

El número máximo de sesiones TUI o sesiones VVE ya están activas. Ejecute el comando **show ccn call application** para comprobar el número de llamadas activas. Por ejemplo, este mensaje de

error se muestra en un NM-CUE-EC si las 16 sesiones TUI están activas y si intenta enviar o escuchar un mensaje a través de VVE.

Para solucionar este problema, libere un puerto.

```
se-10-50-10-125>show voiceview sessions Mailbox RTP User ID Phone MAC Address 1004 Yes lindsay
000C.30DE.5EA8 1016 Yes venus 0015.629F.8706 1013 Yes maria 0015.C68E.6C1E 1015 Yes svetlana
0015.63EE.3790 1014 Yes elena 0015.629F.888B 1009 Yes ivan 0015.6269.57D2 1012 Yes seles
0016.4676.4FCA 1006 Yes vera 0012.7F02.7EAC 8 session(s) 8 active RTP stream(s) se-10-50-10-
125>show ccn call application Active Call Details for Subsystem : SIP -----
----- **** Details for route ID : 1200 **** ----- **
Active Port #1: Call and Media info ** ----- Port ID : 5
Port Impl ID : 16906 Port State : IN_USE Call Id : 265 Call Impl Id : EEB034F9-B76811DA-
9A72CAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State : CALL_ANSWERED Call active time(in seconds) : 73
Application Associated : voicemail Application Task Id : 16000000125 Called Number : 1200 Dialed
Number : Calling Number : 1012 ANI : DNIS : CLID : sip:1012@10.50.10.1 Arrival Type : DIRECT
Last Redirected Number : Original Called Number : Original Dialed Number : Media Id : 6 Media
State : IN_USE Media Destination Address : 10.50.10.1 Media Destination Port : 19116 Destination
Size : 30 Destination Payload : G711ULAW64K Media Source Address : 10.50.10.125 Media Source
Port : 16906 Source Size : 30 Source Payload : G711ULAW64K ** Active Port #2: Call and Media
info ** ----- Port ID : 4 Port Impl ID : 16904 Port State :
IN_USE Call Id : 268 Call Impl Id : 11D25918-B76911DA-9A98CAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State :
CALL_ANSWERED Call active time(in seconds) : 15 Application Associated : voicemail Application
Task Id : 16000000127 Called Number : 1200 Dialed Number : Calling Number : 1006 ANI : DNIS :
CLID : sip:1006@10.50.10.1 Arrival Type : DIRECT Last Redirected Number : Original Called Number
: Original Dialed Number : Media Id : 4 Media State : IN_USE Media Destination Address :
10.50.10.1 Media Destination Port : 18310 Destination Size : 30 Destination Payload :
G711ULAW64K Media Source Address : 10.50.10.125 Media Source Port : 16904 Source Size : 30
Source Payload : G711ULAW64K ** Active Port #3: Call and Media info ** -----
----- Port ID : 7 Port Impl ID : 16910 Port State : IN_USE Call Id : 261 Call Impl
Id : D16FCE50-B76811DA-9A4ECAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State : CALL_ANSWERED Call active
time(in seconds) : 124 Application Associated : voicemail Application Task Id : 16000000121
Called Number : 1200 Dialed Number : Calling Number : 1014 ANI : DNIS : CLID :
sip:1014@10.50.10.1 Arrival Type : DIRECT Last Redirected Number : Original Called Number :
Original Dialed Number : Media Id : 1 Media State : IN_USE Media Destination Address :
10.50.10.1 Media Destination Port : 18634 Destination Size : 30 Destination Payload :
G711ULAW64K Media Source Address : 10.50.10.125 Media Source Port : 16910 Source Size : 30
Source Payload : G711ULAW64K ** Active Port #4: Call and Media info ** -----
----- Port ID : 1 Port Impl ID : 16898 Port State : IN_USE Call Id : 264 Call Impl
Id : E7314493-B76811DA-9A68CAAD-D5085A1@10.50.10.1 Call State : CALL_ANSWERED Call active
time(in seconds) : 88 Application Associated : voicemail Application Task Id : 16000000124
Called Number : 1200 Dialed Number : Calling Number : 1016 ANI : DNIS : CLID :
sip:1016@10.50.10.1 Arrival Type : DIRECT Last Redirected Number : Original Called Number :
Original Dialed Number : Media Id : 2 Media State : IN_USE Media Destination Address :
10.50.10.1 Media Destination Port : 16586 Destination Size : 30 Destination Payload :
G711ULAW64K Media Source Address : 10.50.10.125 Media Source Port : 16898 Source Size : 30
Source Payload : G711ULAW64K
```

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125#show trace buffer tail 6999 03/15 20:59:12.362 vovw cont 0 Center Controller
Requested URI: /voiceview/voicemail/playvm.do 6999 03/15 20:59:12.740 vovw vcmt 0 Adding OID:
19225 6999 03/15 20:59:12.742 vovw vcmt 0 Total play time 495 6999 03/15 20:59:12.742 vovw sydb
0 /sw/limits/global/applicationMode 6999 03/15 20:59:12.742 vovw sydb 0 ITS 6999 03/15
20:59:12.743 vovw sydb 0 /sw/limits/global/applicationMode 6999 03/15 20:59:12.743 vovw sydb 0
ITS 6999 03/15 20:59:12.745 vovw vcmt 0 SoundTransmitter started 7185 03/15 20:59:12.748 VCCN
svve 0 requestNewSession: enter 7185 03/15 20:59:12.749 VCCN svve 0 New contact created id: 1866
7185 03/15 20:59:12.749 VCCN svve 0 Number of active contacts: 8 6999 03/15 20:59:12.750 vovw
vcmt 0 New CRA callId: 1866 7185 03/15 20:59:12.814 VCCN svve 0 Number of active contacts: 7
7185 03/15 20:59:12.815 VCCN svve 0 VVEContact: terminate(): 1866 6999 03/15 20:59:12.816 vovw
vcmt 0 VVEException: MissingChannel: All voice ports busy
```

## [Error de inicio de sesión fallido porque el PIN ha caducado](#)

## [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario intenta iniciar sesión en un buzón, aparece el mensaje indicando que el PIN ha caducado.

## [Solución](#)

Verifique si el usuario tiene establecido un PIN en blanco y los cursos desactivados.

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>show
trace buffer tail 6651 02/06 17:16:01.821 vovw sydb 0 0 6651 02/06 17:16:01.821 vovw cont 0
Center Controller Requested URI: /voiceview/common/login.do 6651 02/06 17:16:01.822 vovw sess 0
LOGIN request 6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 1006 6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Found
mailbox 6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0 Valid extension 6651 02/06 17:16:01.859 vovw sess 0
Verifying user password 6651 02/06 17:16:01.890 vovw sess 0 User PIN has expired 6651 02/06
17:16:01.890 vovw sess 0 Opening mailbox 6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 Open mailbox
successful 6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 SessionProperties logged in user 1006 session:
wbj3dfb391 from 10.50.10.67 6651 02/06 17:16:01.985 vovw sess 0 Session Info provider
attaching... 6651 02/06 17:16:01.987 vovw sess 0 Session Info provider attached 6651 02/06
17:16:01.987 vovw sess 0 SessionProperties number of users now: 1 6651 02/06 17:16:02.005 vovw
sess 0 Forward to password expired page 6651 02/06 17:16:02.141 vovw cont 0 Exit Controller
Requested URI: /voiceview/WEB-INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Error de inicio de sesión cuando se inhabilita el buzón](#)

### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario intenta iniciar sesión en un buzón, aparece el mensaje de error Este buzón está inhabilitado. Para obtener ayuda, póngase en contacto con el administrador del sistema .

### [Solución](#)

Debe ocurrir lo siguiente. Para permitir un login, vaya a la CLI de Cisco Unity Express CLI y ejecute el comando **enable** bajo el usuario propietario del buzón de voz en el modo de configuración, o vaya a la GUI de Cisco Unity Express y seleccione Voicemail > Mailbox, elija el buzón del usuario y marque Enable para habilitar el buzón del usuario.

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>show
trace buffer tail 6441 02/06 18:26:13.785 vovw sess 0 LOGIN request 6441 02/06 18:26:13.824 vovw
sess 0 1006 6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 Found mailbox 6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess
0 Valid extension 6441 02/06 18:26:13.824 vovw sess 0 Verifying user password 6441 02/06
18:26:13.864 vovw sess 0 Opening mailbox 6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 Open mailbox
successful 6441 02/06 18:26:13.930 vovw sess 0 VVException/SessionProperties. Error: Mailbox
disabled 6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Error de inicio de sesión debido a un cambio de PIN forzado](#)

### [Descripción de problemas](#)



Cuando un usuario intenta acceder a un buzón, se muestra el mensaje de error Error: Login de Voice View Express: Login fallido: Cambie el PIN antes de acceder a VoiceView Express .

## [Solución](#)

Debe ocurrir lo siguiente. El curso está establecido en ON y un PIN en blanco está configurado. Genere un PIN desde la CLI o la GUI e intente iniciar sesión.

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>show
trace buffer tail 6216 02/06 18:43:27.240 vovw sess 0 SessionProperties logged in user 1006
session: b4xuyud461 from 10.50.10.67 6216 02/06 18:43:27.240 vovw sess 0 Session Info provider
attaching... 6216 02/06 18:43:27.241 vovw sess 0 Session Info provider attached 6216 02/06
18:43:27.241 vovw sess 0 SessionProperties number of users now: 1 6216 02/06 18:43:27.241 vovw
sess 0 VVException/SessionProperties. Error: Initial access with blank PIN 6216 02/06
18:43:27.252 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp se-10-50-10-125> username vera pin 123
```

## [Error de notificación del mensaje](#)

### [Descripción de problemas](#)

Cuando un usuario intenta acceder a Message Settings > Message Notifications a través de VVE, aparece el mensaje de error Error: La notificación de mensajes está actualmente inhabilitada .

### [Solución](#)

Verifique si la notificación está habilitada en todo el sistema y, a continuación, compruebe si la notificación para este usuario determinado está habilitada. Si no lo está, vaya a la CLI de Cisco Unity Express y ejecute el comando **show voicemail notification** o vaya a la GUI de Cisco Unity Express y seleccione Voicemail > Message Notification > Notification Administration para habilitarla.

## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
se-10-50-10-125>trace voiceview all se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all se-10-50-10-125>
6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 1 6320 02/06 19:00:41.405 vovw cont 0 Submit Type
'RECONFIGURE' 6320 02/06 19:00:41.405 vovw sydb 0 /sw/apps/monitor/ctrl/offline 6320 02/06
19:00:41.406 vovw sydb 0 0 6320 02/06 19:00:41.406 vovw cont 0 Center Controller Requested URI:
/voiceview/msgsettings/NotifDeviceList.do 6320 02/06 19:00:41.407 vovw notf 0 Populating the
form 6320 02/06 19:00:41.445 vovw notf 0 sysEnabled true userEnabled false 6320 02/06
19:00:41.448 vovw cont 0 Exit Controller Requested URI: /voiceview/WEB-
INF/screens/phoneobjects/CiscoIPPhoneText.jsp
```

## [Error al intentar escuchar los mensajes](#)

### [Descripción de problemas](#)

Los usuarios pueden iniciar sesión en el servicio Voice View Express, pero reciben este error cuando intentan escuchar los mensajes:

```
Playback Failed:
Report this error to your system administrator,
```

```
IOException:x.x.x.x/x.x.x.x:80  
- Connection refused"
```

## Solución

El problema ocurre cuando el servidor web del teléfono no está accesible. O bien está inhabilitado o existe un firewall en medio.

Para resolver el problema, vaya a **Settings**> Security Configuration y asegúrese de que Web Access Enabled esté establecido en Yes.

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)