

# 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:

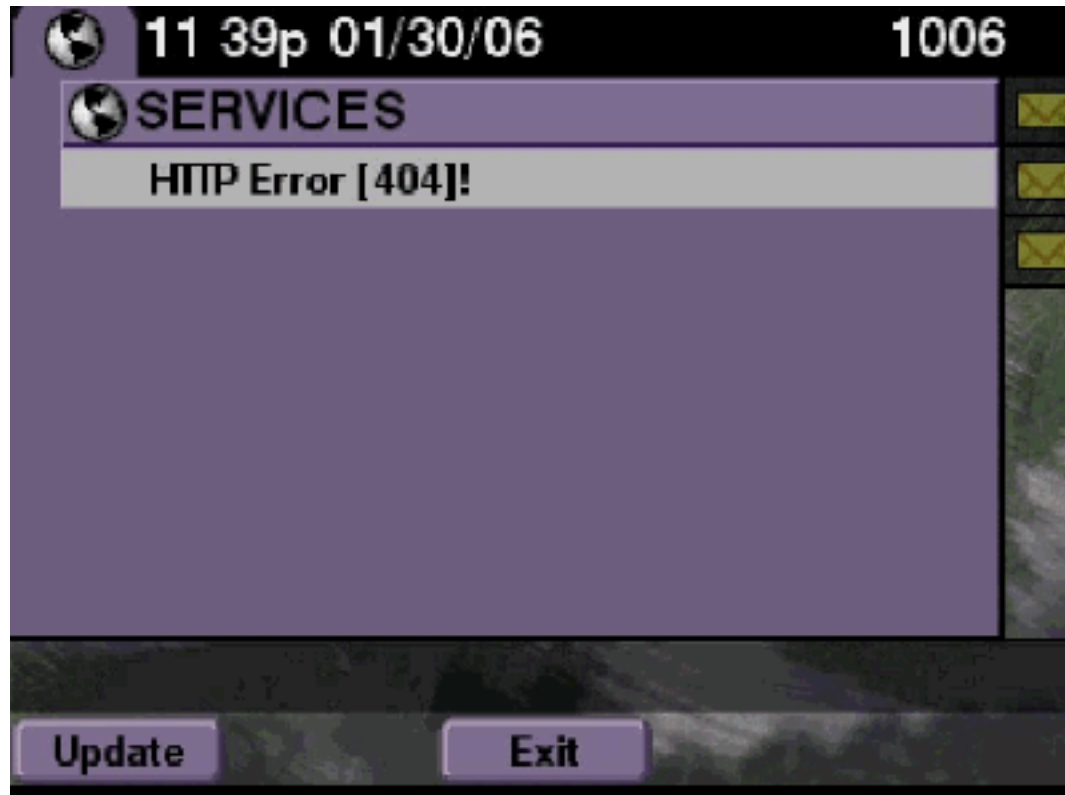
```
cme#show run | inc url
url services
ghhttp://14.84.159.12//voiceview/common/login.do
url authentication
http://14.84.159.12//voiceview/authentication/authenticate.do
```

## 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 ccm 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 ccm 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:

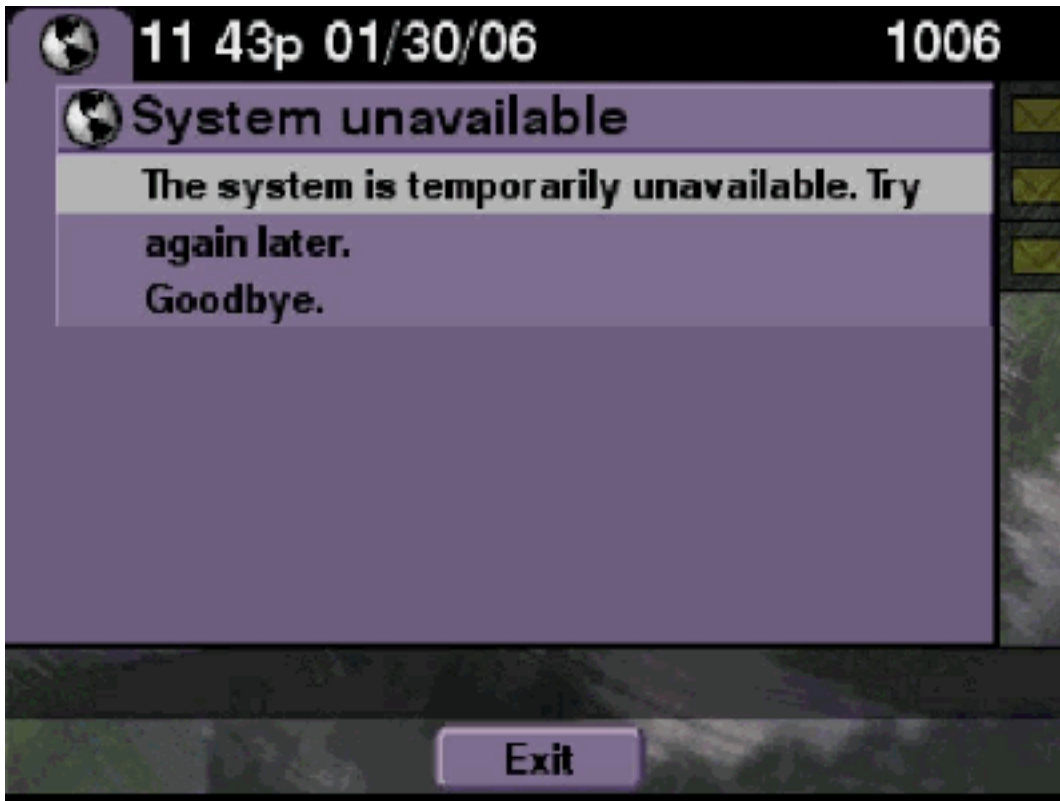
1. Compruebe si Cisco Unity Express se está ejecutando. A continuación, vaya a la CLI y

- 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

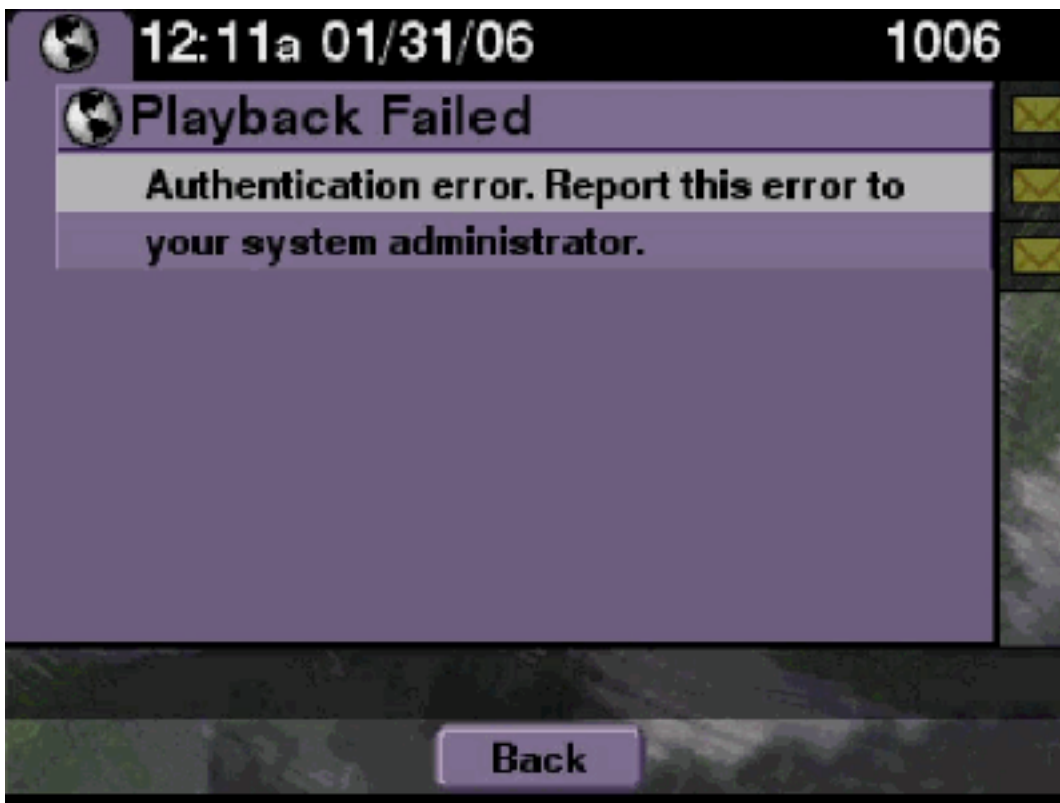
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
```

```
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](#)

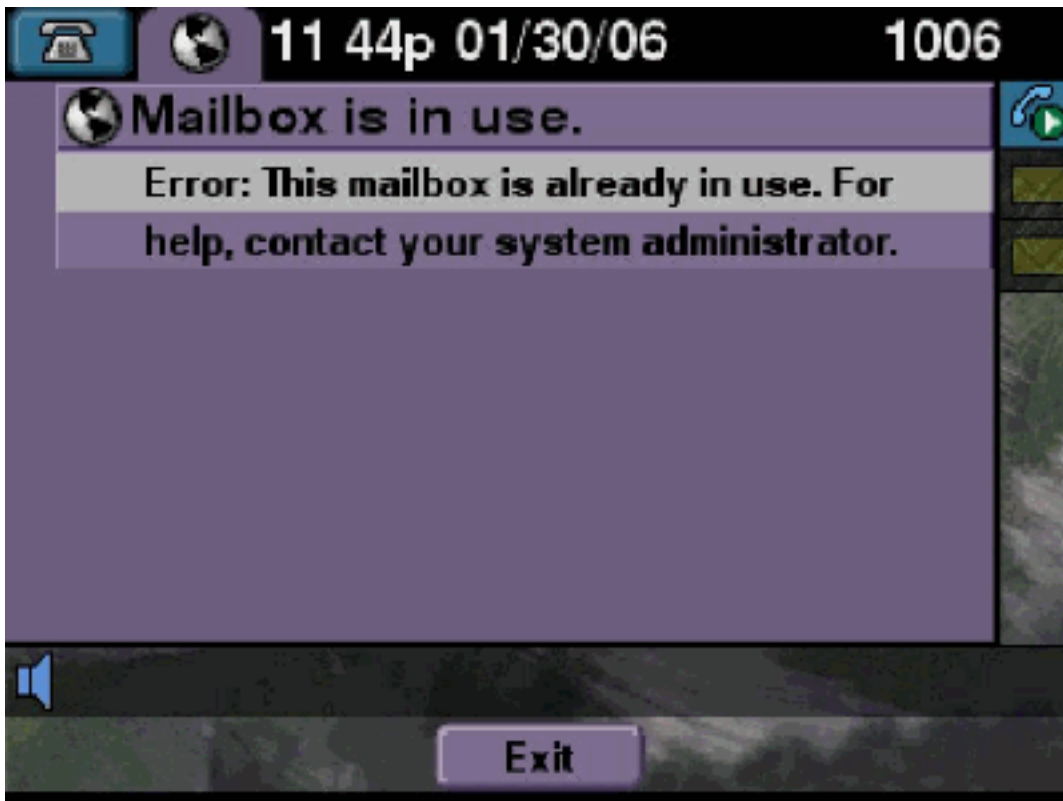
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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 000C.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)
```

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

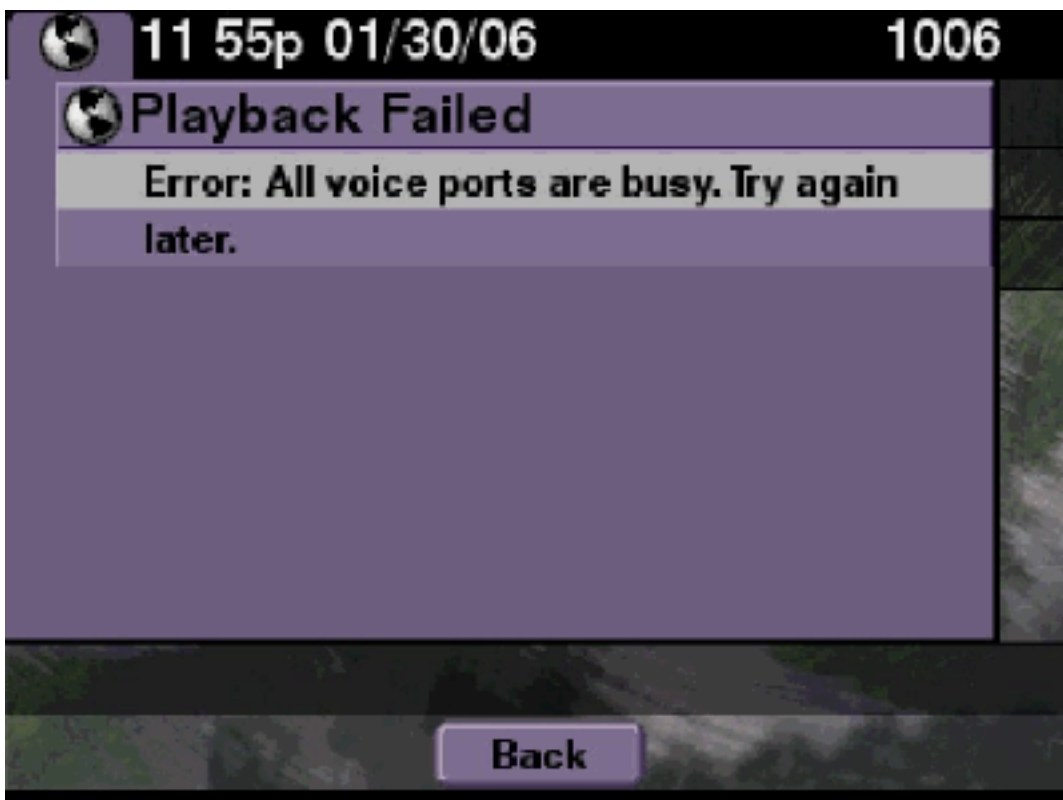
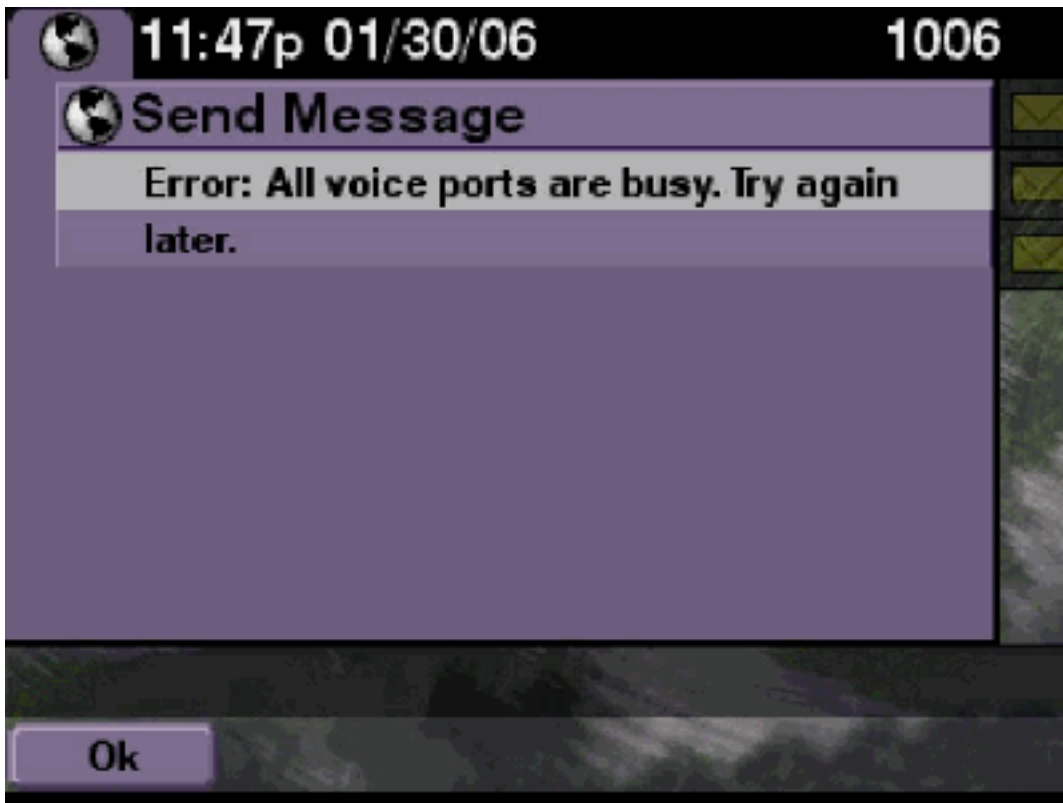
## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
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

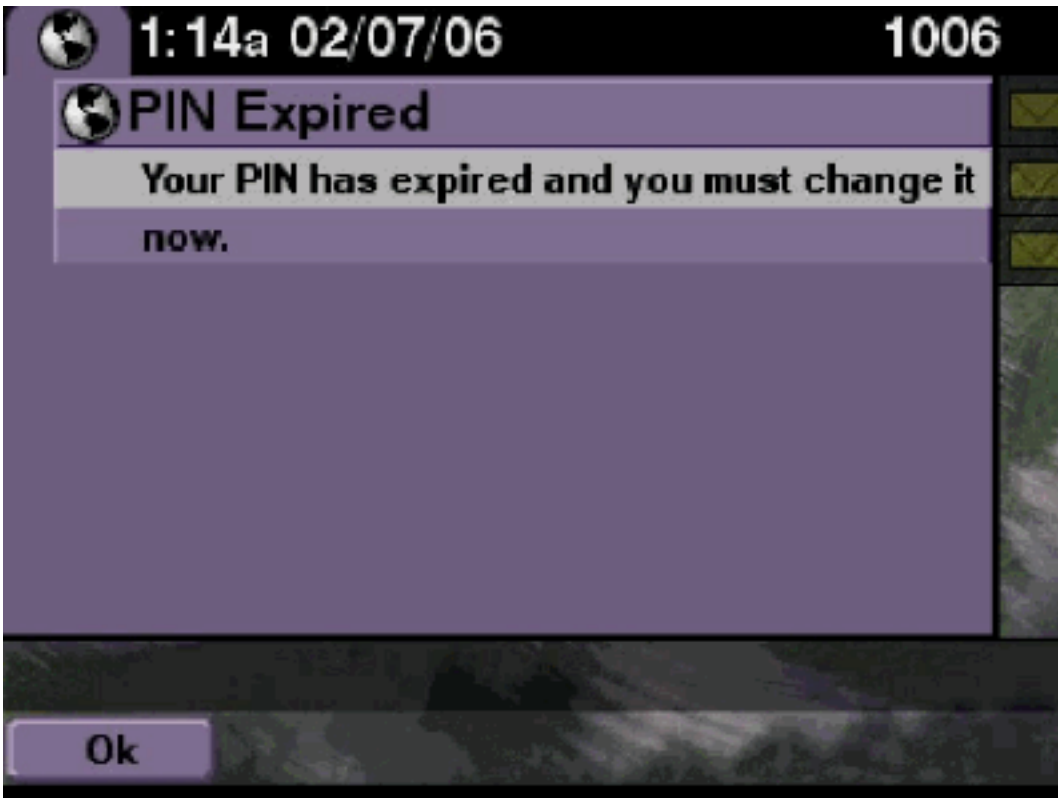
## [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
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](#)

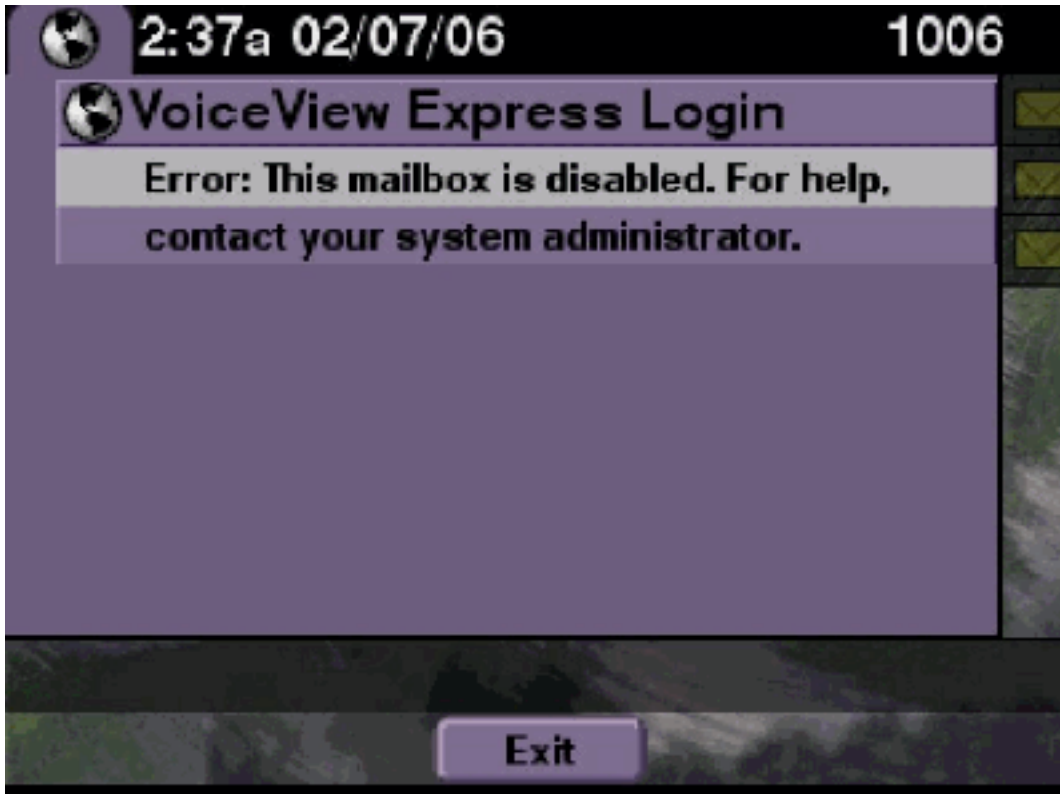
```
se-10-50-10-125>trace voiceview all
se-10-50-10-125>trace voiceview-ccn all
se-10-50-10-125>show trace buffer tail
```

```
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
```

## [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**

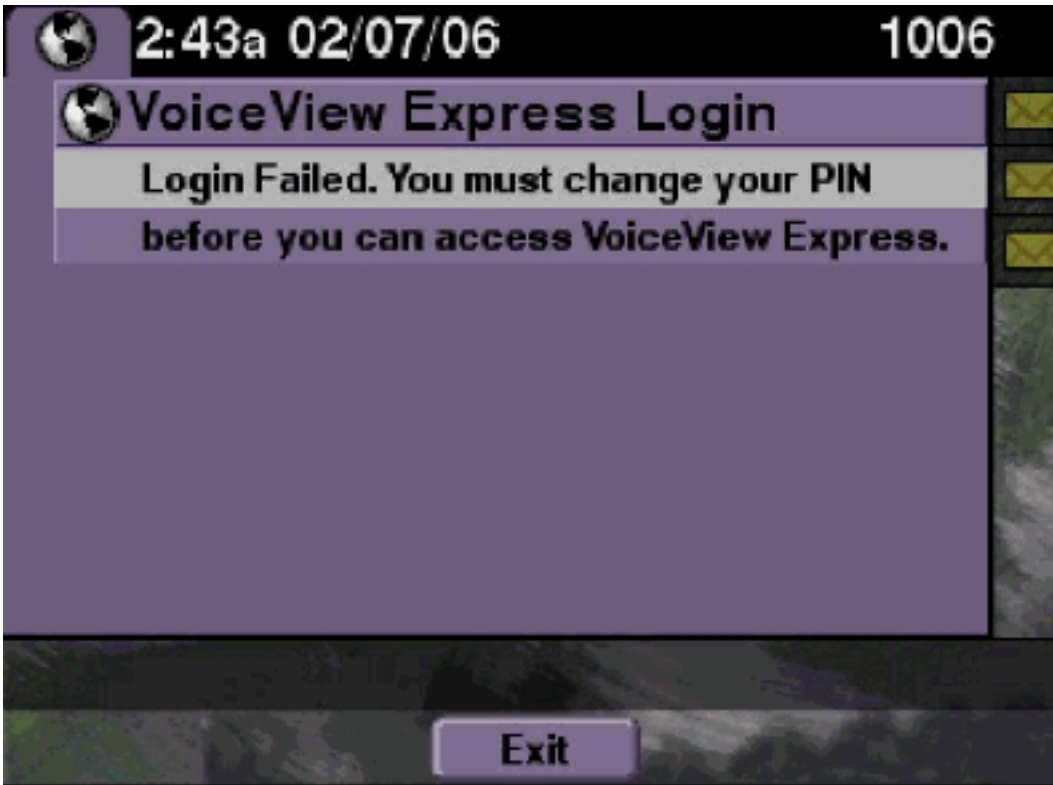
6441 02/06 18:26:13.940 vovw cont 0 Exit Controller

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.

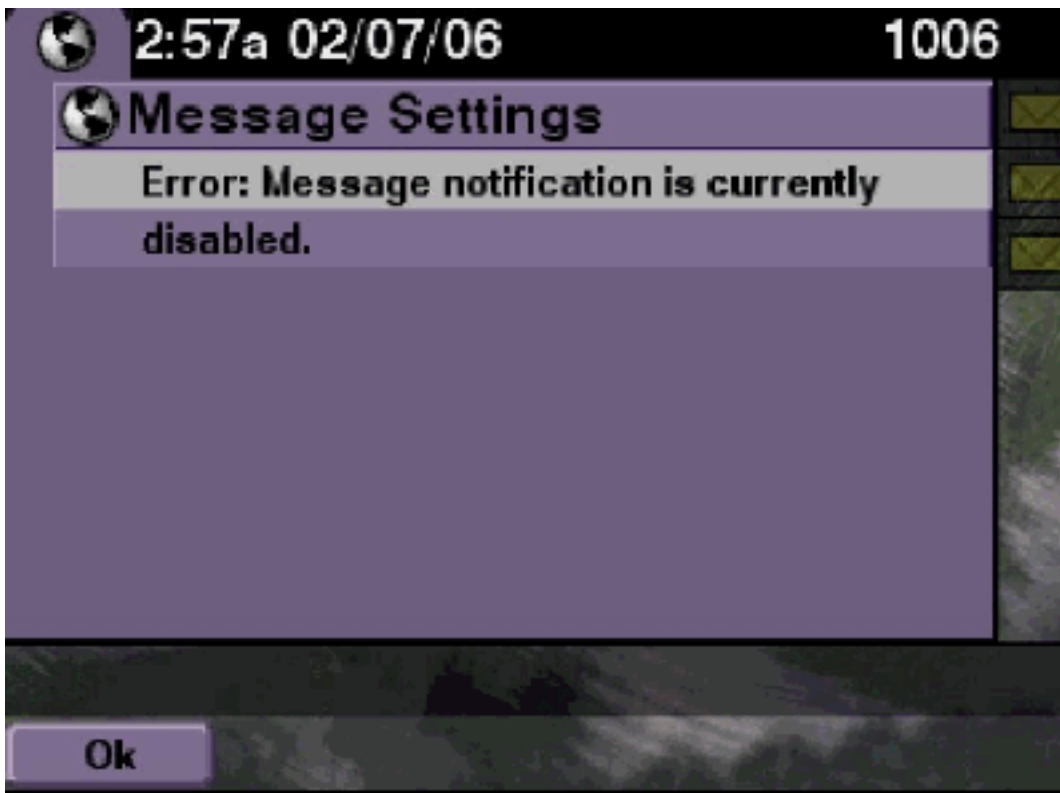
### [Rastros de Cisco Unity Express](#)

```
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:

```
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
```

## [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](#)